

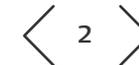


# Unimed Campinas 50 ANOS

A experiência como  
 pilar sustentável na  
 inovação e superação

RELATÓRIO ANUAL  
DE SUSTENTABILIDADE  
2020

**Unimed**   
Campinas



# Índice

## **Apresentação** 3

## **Mensagem da alta direção** 4

## **Quem somos** 5

- A Unimed Campinas 6
- Municípios atendidos 7
- Nosso propósito, razão de existir e o que buscamos 8

## **Destaques do ano** 9

## **Meio século de história** 11

- Linha do tempo 11
- Celebrando nossos 50 anos 12
- O que vem pela frente 13

## **Agimos no presente, pensamos no futuro** 14

- Governança 15
- Estratégia 18
- Ética, integridade e gestão de riscos 21

## **Nosso desempenho** 28

- O ano da pandemia 29
- Como operamos 30
- Serviços próprios 32
- Resultados econômico-financeiros 39
- Sinistralidade 42
- Inovação 43
- Prêmios e reconhecimentos 45

## **Como cuidamos** 46

- dos nossos colaboradores 47
- dos nossos cooperados 63
- dos nossos clientes 67
- da nossa cadeia de fornecedores 73
- da comunidade 75
- do meio ambiente 80

## **Sobre o relatório** 85

- Materialidade 87

## **Sumário de Conteúdo GRI** 89

## **Anexos** 103

## **Demonstrações financeiras** 104

## **Créditos e informações corporativas** 164



## Apresentação

Olá. Este é o 13º relatório de sustentabilidade da Unimed Campinas. Trazemos aqui os resultados mais importantes da Cooperativa ao longo de 2020. Um ano histórico, não só para nós, como para o mundo todo, quando fomos pegos por uma crise jamais imaginada, a pandemia do novo coronavírus.

No ano em que completamos 50 anos, nosso propósito foi a sustentabilidade do nosso negócio e a dedicação para superar os desafios que se apresentavam, por meio da nossa experiência e de inovações.

Comemoramos sim nossos 50 anos, de forma diferente, mas celebrando nosso maior bem: cuidar das pessoas – dos nossos cooperados, clientes, colaboradores e comunidade!

Boa leitura!

## Mensagem da alta direção

[GRI 102-14, 102-15]

O que começou, em 1970, com a reunião de 62 médicos que vislumbraram a possibilidade de sucesso de uma Cooperativa voltada a serviços de saúde, completou 50 anos em 2020. E isso é motivo de orgulho, de alegria e de gratidão para todos nós, da Unimed Campinas.

No ano em que comemoramos os 50 anos da Unimed Campinas utilizamos, como slogan de nossa campanha publicitária, “Um novo começo de Era”, sem imaginar a dimensão que essa mensagem teria no desafiador ano de 2020.

Todo planejamento de comemoração foi alterado; afinal, 2020 foi o ano em que tivemos de enfrentar não uma crise econômica, como tantas que já enfrentamos, mas uma crise sanitária mundial sem precedentes em nossa história recente.

Na pandemia do novo coronavírus, tivemos de rever e adaptar todo o nosso jeito de trabalhar. A COVID-19 pegou o mundo inteiro despreparado, mas, com tudo isso, conseguimos chegar ao fim de 2020 de forma positiva e inovadora. Além do lançamento de novos serviços, como a telemedicina, também adequamos a estrutura de atendimento do nosso Hospital e Pronto Atendimento, de modo a oferecer mais segurança para os nossos públicos.

Criamos dois importantes comitês, o de Crise, que atuou muito próximo de toda a nossa operação, permitindo aprovar, de forma rápida, ações no momento inicial da pandemia, e o de Riscos, que trouxe mais transparência e robustez para o nosso negócio. Criamos, também, o Núcleo de Inovação Unimed Campinas (NIUC), que atua de forma transversal, fomentando novas ideias de negócio.

Sabemos que 2021 ainda será um ano de incertezas, e que a recuperação da economia e a vacina contra a COVID-19 serão determinantes para o setor da saúde. Mas seguimos nos estruturando para enfrentar da melhor forma possível o que está por vir. Também estamos

revendo a jornada dos nossos clientes com foco no cuidado, na saúde e, claro, na transformação digital, um caminho sem volta.

Enfrentamos os últimos 50 anos com atenção e otimismo. E é assim que vislumbramos enfrentar os próximos 50 que virão.

Seguimos comprometidos em garantir o melhor para todos os nossos públicos. Nosso muito obrigado a todos os que colaboraram para que chegássemos até aqui!

**Dr. Gerson Muraro Laurito,**  
*coordenador do Conselho  
de Administração*

**Dr. João Lian Júnior,**  
*diretor presidente*



# Quem Somos



# A Unimed Campinas

Fundada em 1970, a Unimed Campinas foi a segunda Cooperativa médica criada no Brasil. Regulada pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar – e seguindo todas as diretrizes legais do mercado de saúde, é uma das maiores empresas da região de Campinas e oferece cobertura assistencial a mais de 750 mil beneficiários na região onde atua.

Além de oferecer produtos e planos de saúde no segmento individual e familiar e para empresas de diversos portes, a Unimed Campinas possui serviços próprios e demais soluções para a saúde das pessoas. [GRI 102-2, 102-5]



## PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO



Adesão livre e voluntária



Controle democrático pelos sócios



Participação econômica dos sócios



Autonomia e independência



Educação, treinamento e informação



Cooperação entre cooperativas



Preocupação com a comunidade



## A UNIMED CAMPINAS EM NÚMEROS [GRI 102-7]

 **3.438** cooperados

 **1.621** colaboradores

 **757.804**  
beneficiários

 **1.698**  
locais de atendimento

 **9** serviços próprios

 **20** hospitais

 **13** municípios  
atendidos  
[GRI 102-4, 102-6]





## Propósito [GRI-102-16]

Proporcionar às pessoas uma vida melhor e mais saudável



## Nossa razão de existir

Cuidar da saúde das pessoas por meio de soluções inovadoras, acessíveis, com trabalho médico diferenciado e valorizando os cooperados



## O que buscamos

Ser a primeira escolha dos clientes em soluções de saúde



## O que praticamos no dia a dia

- Integridade
- Cooperação
- Excelência
- Inovação
- Agilidade
- Diversidade





# Destques do ano



## Cooperados

- Plano de **Adiantamento Financeiro** aos cooperados
- Fluxos de atendimento, comunicação e orientação sobre a **COVID-19**
- Apoio na aquisição de **EPIs** (equipamentos de proteção individual)
- Adesão livre aos **serviços de Telemedicina**
- **Novo modelo** de plano de saúde para o médico e seus dependentes
- **Encontros remotos** via *webinars*
- **Comunicações constantes** para ciência das ações de um ano atípico
- **Assembleia Geral Ordinária** online
- Ajustes de **tabela de honorários** e demais serviços



## Clientes

- **Vendas, relacionamento empresarial e atendimentos online**
- **Plano de retenção** de empresas e clientes individuais
- Comunicação por diversos meios sobre **prevenção, contágio e orientações gerais** sobre o coronavírus
- Lançamento do **Pronto Atendimento Virtual – Unimed Ágil**
- **Teleorientação** sobre o coronavírus
- **Consultoria às empresas** com médico infectologista
- **Telessaúde** nos serviços próprios
- **Serviço de apoio psicológico** aos beneficiários de empresas, o canal “**Com Você**”
- Relançamento do **Unimed Personal – Atenção Integral à Saúde**
- **Campanhas promocionais** para vendas de novos planos
- **1ª Black Friday** da Cooperativa
- Lançamento da **Unimed Campinas nas redes sociais**
- 20 anos consecutivos como **a marca mais lembrada no segmento de saúde**, segundo a pesquisa *Marcas de Sucesso*, realizada pelo jornal *Correio Popular*
- 95% de **satisfação dos contratantes** RHs e 86% dos beneficiários em geral (Pesquisa IBRC – Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente)

# Destques do ano



## Colaboradores

- Canal de apoio psicológico “Fique Bem”
- Adoção do *home office*
- **Lançamento da EDUCA** – Escola de Desenvolvimento Unimed Campinas
- **Lançamento do NIUC** – Núcleo de Inovação Unimed Campinas
- **Nenhum óbito de colaborador** devido à COVID-19



## Serviços próprios

- **Revisão de todos os protocolos de riscos assistenciais** exigidos pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e pela Organização Mundial da Saúde (OMS)
- **Elaboração de protocolos e procedimentos operacionais para atendimento e combate à COVID-19**, conforme recomendações da OMS, Anvisa e Vigilância Sanitária local
- **Garantia de abastecimento** dos principais insumos relacionados à pandemia, com criação de estoque dedicado
- **Aumento de dez leitos** de UTI no Hospital Unimed Campinas (HUC)
- Aplicação dos **protocolos de segurança, treinamentos intensivos e monitoramento** de funcionários
- **Recertificação ONA** (Organização Nacional de Acreditação) com recomendação nível 2 (pleno) no Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC)
- **Recertificação ONA e ISO 9001:2015** no Centro de Quimioterapia Assistencial (CQA)
- **Recertificação ISO 9001:2015** da Operadora





# Meio século de história



\*Dentro do centro funcionava, até 2020, o NAIS (Núcleo de Atenção Integral à Saúde), que passou a se chamar Espaço Personal, para atendimento dos clientes dos planos Unimed Personal e Unimed MAIS.



## Celebrando nossos 50 anos de um jeito diferente

No ano em que completamos 50 anos, a nossa ação mais importante foi dar seguimento ao nosso trabalho em meio à pandemia. Todas as implementações foram feitas de forma rápida e eficaz, muito por conta da experiência da nossa gestão.

Logo no início do ano, um grupo multidisciplinar foi criado para agilizar os processos e identificar ações para implantação imediata. Criamos também uma

campanha que destacou a estrutura e a solidez da marca, com o tema “Nosso plano é cuidar de você”, com foco nos nossos 3.438 médicos cooperados e na nossa rede de atendimento.

Mantivemos nossas ações voltadas à comunidade, ampliando a assistência com a entrega de mais de 800 cestas básicas para famílias atendidas por nossos programas de Responsabilidade Social. Além da migração do atendimento para canais digitais, promovemos também a inclusão digital de grupos da terceira idade.

Convidamos o artista campineiro radicado em Londres Gustavo Nênio para pintar o muro de 12 m<sup>2</sup> na fachada da Sede II, presenteando a cidade com a obra de arte. Decoramos as duas sedes administrativas com uma iluminação especial e oferecemos à população de Campinas um Papai Noel Tropical, que percorreu a cidade em caminhão decorado.



## Inclusão digital

de grupos de  
terceira idade



Que venham  
mais 50 anos para a  
nossa Cooperativa!

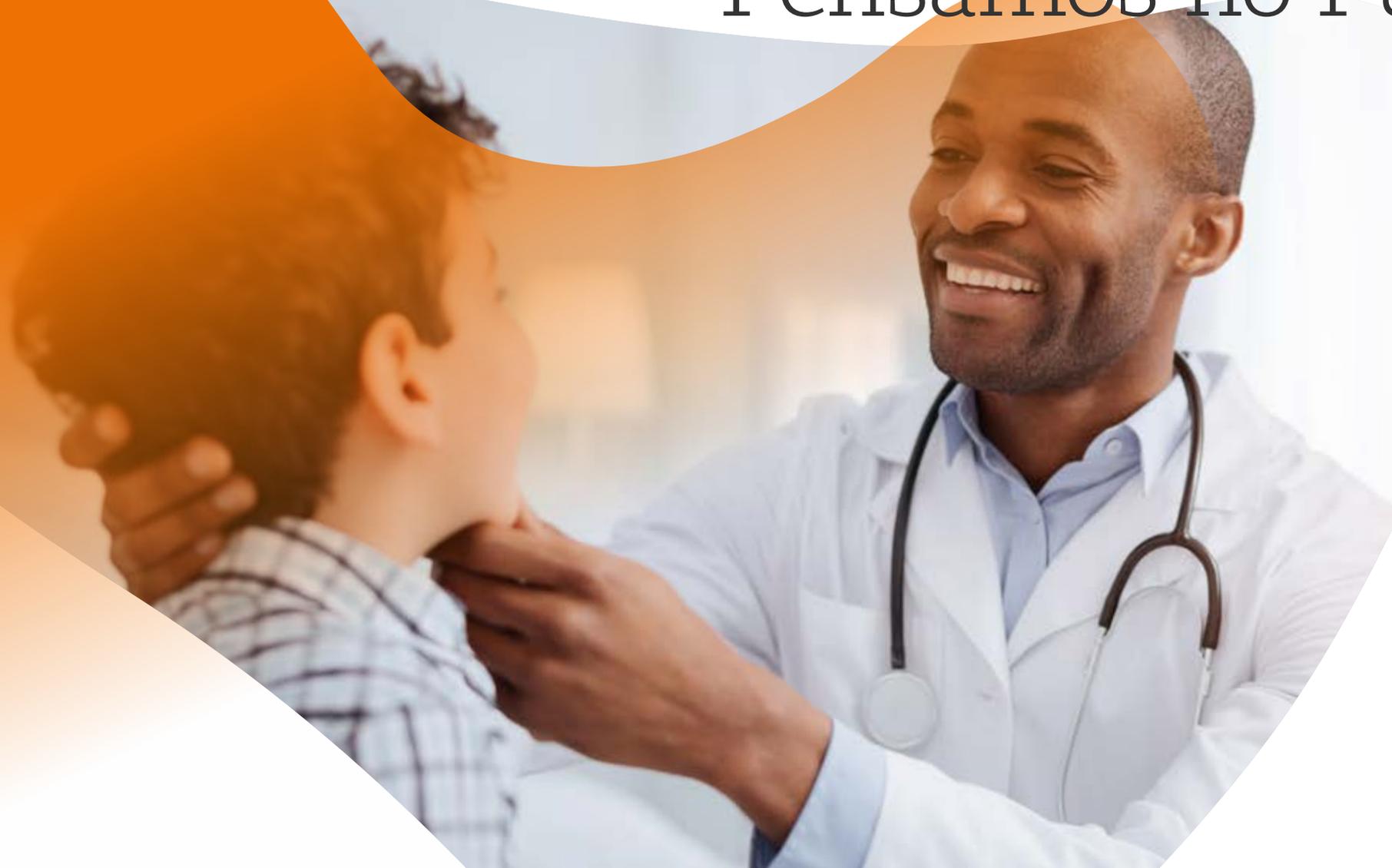
## O que vem pela frente

Vamos seguir trabalhando na melhoria de processos de profissionalização e no fortalecimento da telemedicina e da inovação, facilitando o acesso aos serviços de saúde dos nossos clientes e cooperados.

Entre os nossos principais objetivos, está a busca pela sustentabilidade financeira da Cooperativa. Continuaremos o saneamento da carteira de clientes com novas propostas de contratação e promovendo a adesão de novos clientes. Além disso, novas soluções de planos de saúde e de transformação digital fazem parte dos planos para 2021.



# Agimos no Presente, Pensamos no Futuro



# Governança

[GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-24, 102-26, 102-27, 102-28, 103-2, 103-3]

A estrutura de governança da Unimed Campinas respeita o Estatuto Social e o Regimento Interno da Cooperativa. O órgão máximo de decisão da Cooperativa é a Assembleia Geral, que se reúne ordinariamente uma vez ao ano ou é convocada, de forma extraordinária, sempre que necessário.

Na Assembleia Geral Ordinária (AGO), todos os cooperados são convocados, seguindo os regimentos formais. De modo especial, dado o momento pandêmico, em 2020 a AGO presencial

foi substituída pela versão online, com maior participação em número de cooperados.

Eleito a cada quatro anos, o Conselho de Administração (CA) é composto por 15 cooperados, sendo seis diretores executivos. O conselho reúne-se semanalmente ou mais de uma vez por semana se necessário. Dentre suas atribuições, estão o planejamento de normas para as operações e serviços e o controle dos resultados.



O Conselho de  
Administração é  
composto por

**15**  
médicos  
cooperados

A Diretoria Executiva também se reúne semanalmente para decidir questões dentro de sua alçada e leva ao Conselho de Administração os assuntos elegíveis para decisão e aprovação, entretanto sem poder de voto.

Na equipe técnica, e se reportando ao Conselho de Administração e à Diretoria Executiva, existem três superintendências: Administrativa-Financeira, Provimento à Saúde e Comercial, que possuem assento e presença nas reuniões da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração.

O Conselho Técnico (CT) é composto por sete membros efetivos, todos cooperados, eleitos a cada quatro anos pela Assembleia Geral Ordinária. O órgão tem como função principal assessorar o Conselho de Administração e áreas estratégicas da Cooperativa com pareceres técnico-médicos. Também é atribuição do CT a redação de Normas Técnicas, documentos que direcionam os profissionais da saúde que atuam na Cooperativa quanto às melhores práticas para a execução de procedimentos.

Já o Conselho Fiscal é composto por três membros efetivos e três suplentes, eleito na Assembleia Geral anualmente e tem como principal papel a fiscalização dos atos do Conselho de Administração, verificando o cumprimento de seus deveres estatutários. Reporta-se diretamente à Assembleia Geral em caso de irregularidades.

Também possuímos os órgãos assessores, que são o Núcleo de Desenvolvimento Humano, que reúne quatro cooperados escolhidos pelo CA para cuidar e promover os princípios cooperativistas; e os Comitês de Especialistas, formados por cooperados eleitos por seus pares da mesma especialidade, com a função de assessorar o Conselho Técnico. Conheça quem são os nossos coselheiros e diretores [aqui](#).



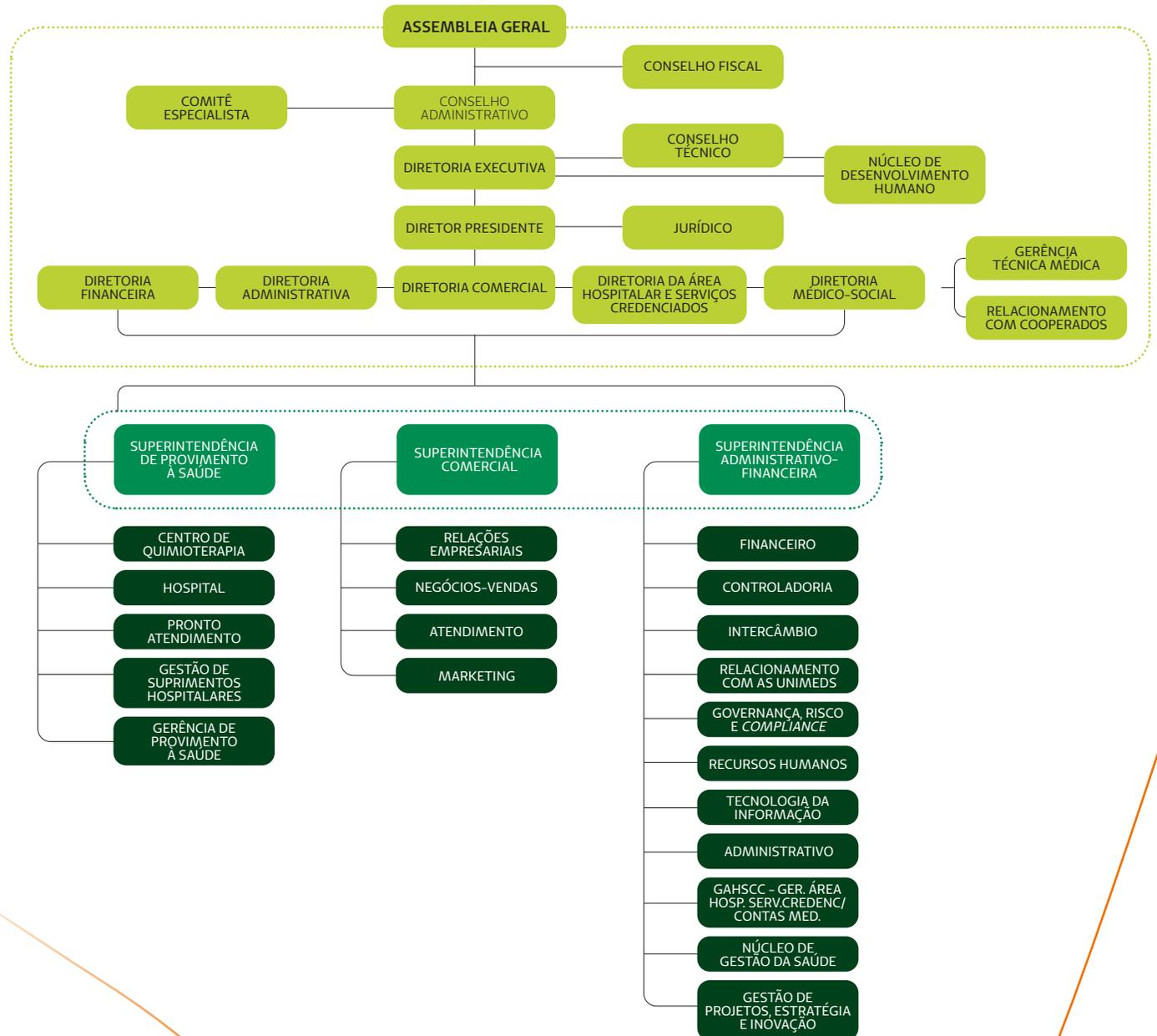
Três superintendências se reportam ao CA e à Diretoria Executiva: Administrativa-Financeira, Provimento à Saúde e Comercial

## Nossa estrutura de governança

[GRI 102-22, 102-23]

Temos mais de 40 políticas de governança que orientam o nosso negócio. Entre as principais, estão [GRI 102-16, 102-17]:

- Política de **Auditoria Interna**
- Política de **Aquisições Assistenciais**
- Política de **Subscrição**
- Política de **Gestão de Pessoas**
- Política de **Análise de Crédito**
- Política de **Alçadas**
- Política de **Segurança da Informação**
- Política de **Proteção de Dados Pessoais**
- Política de **Riscos Corporativos**



# Estratégia

[GRI 102-31]

Nosso Planejamento Estratégico (PEUC) é revisitado na mudança de gestão, a cada quatro anos, ou anualmente, se necessário. Propósito, missão, visão, valores e objetivos estratégicos são definidos com a presença do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, comitês, superintendências e gerências. Uma vez estabelecido, é disseminado às equipes.

Nossos objetivos estratégicos foram desdobrados em oito temas. Em 2020, contudo, nosso maior desafio foi acolher o cenário pandêmico. Foram necessárias adaptações, com a suspensão de projetos não prioritários. Criamos o Comitê de Crise, responsável por analisar todos os indicadores da operação da Cooperativa e tomar decisões rápidas para o enfrentamento da pandemia. Faziam parte do comitê o coordenador e dois membros do Conselho de Administração, o diretor presidente, o diretor financeiro, o diretor da área hospitalar e de serviços credenciados, o diretor médico-social e as três superintendências.

## Nossos objetivos estratégicos

- **Ser líder** inquestionável de mercado
- **Entregar a melhor experiência ao cliente** de forma inovadora
- **Ser uma Cooperativa sustentável**
- **Valorizar o trabalho médico** do cooperado

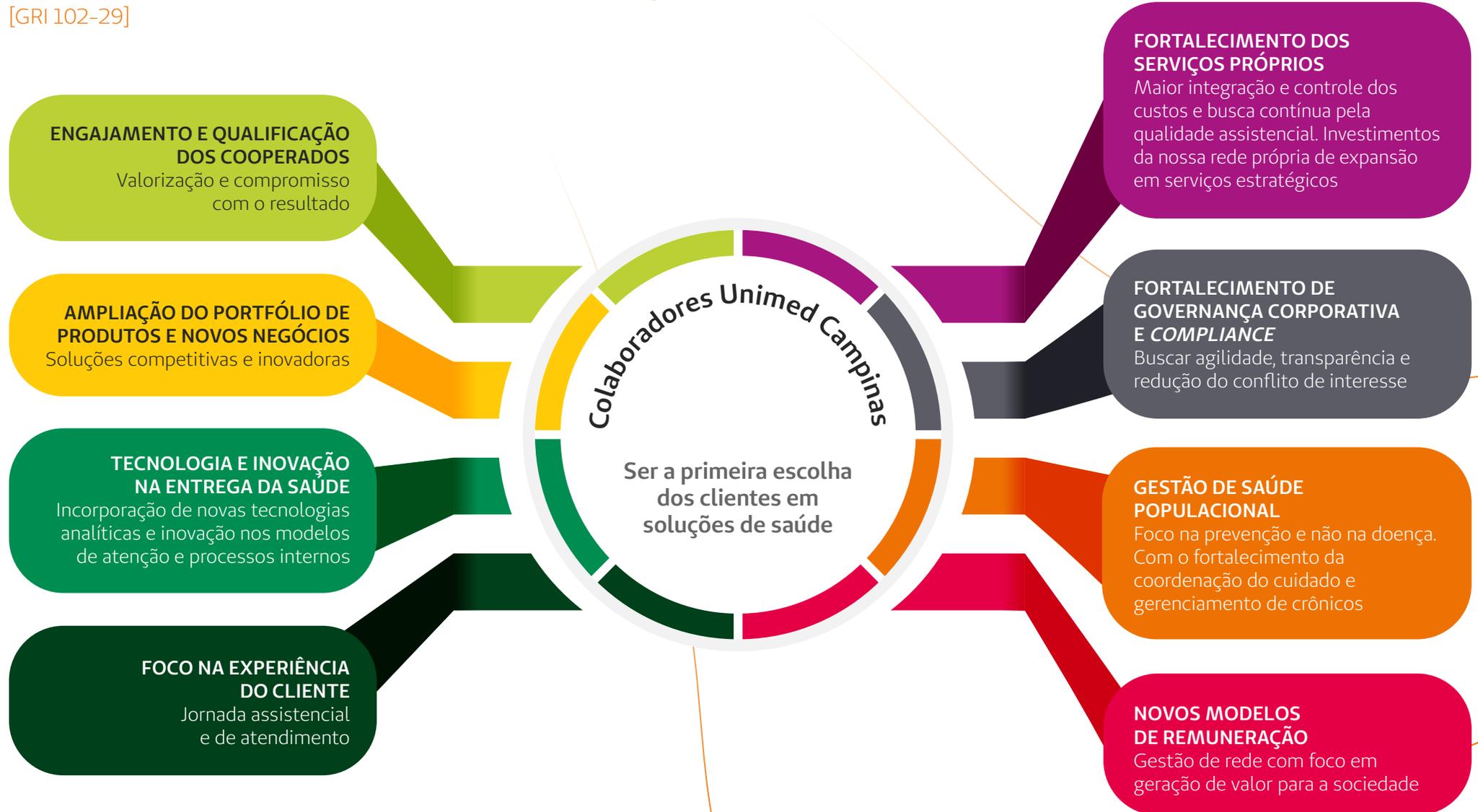
## Metas para 2021

- Aumentar **receita**
- Aumentar **satisfação do cliente**
- Reduzir **sinistralidade**
- Aumentar o **resultado operacional**
- Aumentar a **participação do cooperado**



## Nossos temas de ataque do planejamento estratégico 2018 – 2022

[GRI 102-29]



A partir dos nossos objetivos estratégicos, pretendemos alcançar um novo modelo de negócio, com soluções inovadoras e tecnológicas, melhorando a experiência do cliente e criando também novos negócios. Exemplo disso são as iniciativas implantadas em 2020 – telemedicina, pronto atendimento virtual, Teleorientação COVID-19 e venda de planos online.

  
Colocamos a  
**saúde**  
**no centro**  
de tudo o  
que fazemos

Com a premissa de “ser a primeira escolha dos clientes em soluções de saúde”, colocamos a saúde no centro de tudo o que fazemos. Assim, qualidade de vida, adoção de hábitos saudáveis e prevenção de doenças ganham destaque, e o paciente torna-se uma peça-chave para o sucesso dessa abordagem. Ao mesmo tempo, contêm-se os custos de atendimento.

Contribuindo para essa visão, em 2017 a Unimed Campinas lançou no mercado seu produto de Atenção Integral à Saúde, o Unimed Mais. Em 2020, o produto foi aprimorado e passou a se chamar Unimed Personal, com excelentes resultados de satisfação do cliente e de baixa sinistralidade. O modelo de assistência primária à saúde é capaz de atender até 80% das questões de saúde de uma pessoa ao longo da sua vida.

Com todas essas opções de acesso e atendimento, o cliente é empoderado, com ganhos em rapidez, conveniência e atendimento personalizado.



**Novidade**

**Unimed ágil**  
pronto atendimento virtual

Disponível na App Store | Disponível no Google Play

Para um momento de distanciamento, uma tecnologia que aproxima.

Conheça a **TeleMedicina**  
Unimed Campinas

Nosso plano é cuidar de você. **50** anos

**Teleorientação Coronavírus**

Atendimento por videochamada, de onde você estiver.

# Ética, integridade e gestão de riscos

[GRI 102-15, 102-17, 102-30, 103-2, 103-3]

Em dezembro de 2020, nosso Programa de Integridade completou um ano. Com mais de 40 políticas voltadas à governança e *compliance*, foi amplamente divulgado para colaboradores e cooperados. Para os colaboradores que não conseguiram participar do lançamento presencial em novembro de 2019, foi disponibilizado, o treinamento online via plataforma digital da EDUCA – Escola de Desenvolvimento Unimed Campinas. Em setembro, houve o lançamento para os médicos cooperados e, para clientes, a comunicação se iniciou em janeiro de 2021.

Para engajar os colaboradores, quinzenalmente disseminamos conteúdos sobre o tema no que chamamos de Pílulas de Integridade. Criamos a Primeira Semana da Integridade, que trouxe *webinars* sobre temas relacionados a *compliance* para todos os colaboradores e cooperados.

Contamos com uma Política de Conflitos de Interesses e Transações com Partes Relacionadas, que complementa as disposições sobre o tema no Código de Ética e Conduta. Temos também a Política de Doações e Patrocínios, que visa orientar os colaboradores em relação a solicitações recebidas. [GRI 102-25]



O Programa de Integridade completou  
**1 ano**  
em dezembro



## As principais políticas de *compliance* [GRI 102-16, 102-25]

- **Anticorrupção**
- **Concorrencial**
- **Brindes, presentes e hospitalidades**
- **Conflito de interesses e transações** com partes relacionadas
- De consequências para **colaboradores**
- De consequências para **fraude de beneficiários**
- De consequências para **médicos cooperados**
- De **não retaliação**
- De **compliance médico**
- De **doações e patrocínios**
- De **contratação de fornecedores**
- De **aquisição de OPME** (órteses, próteses e materiais especiais)

## Treinamento em políticas anticorrupção

[GRI 205-2]

Em 2020, 100% dos membros do órgão de governança receberam treinamento para políticas e procedimentos anticorrupção. Dos 1.621 empregados comunicados, 1.497 foram capacitados (92,35%), sendo 100% da Superintendência e Gerência, 90% da Supervisão e 86% do Operacional – não inclui parceiros de negócio.

Por conta da pandemia, os treinamentos foram suspensos para o público assistencial, ficando pendente a capacitação de uma pequena parte do grupo. A meta para 2021 é ter 98% dos funcionários treinados no programa.





## Canal de Transparência [GRI 102-17]

Criamos, dentro do Programa de Integridade, o Canal de Transparência, administrado por uma empresa independente. Qualquer pessoa pode fazer uma denúncia, via 0800, e-mail ou portal – [aloetica.com.br/unimedcampinas](mailto:aloetica.com.br/unimedcampinas) –, de forma anônima ou não. Após análise, se cabível, medidas de advertência ou punição são tomadas, seguindo a Política de Conseqüências, que é confidencial. O julgamento das denúncias e aplicação das conseqüências previstas, independentemente do cargo do infrator, ficam a critério do Comitê de Ética (*Compliance*), criado em janeiro de 2020.

Neste canal, o denunciante pode relatar qualquer tipo de conduta relacionada a assédio, violação de leis, desvio de comportamento, fraude ou roubo e conflito de interesses. Em 2020, dos 53 relatos recebidos, 44 foram solucionados e apenas nove serão analisados em 2021.

Denúncias relacionadas ao combate à corrupção também são recebidas via Canal de Transparência e a apuração dos relatos é feita pela área de Governança, Riscos e *Compliance*. Os casos confirmados de corrupção em 2020 foram relacionados a fraudes. Um total de três ocorrências confirmadas foram tratadas internamente de acordo com as diretrizes do Código de Ética e Conduta. [GRI 102-25, 205-3]



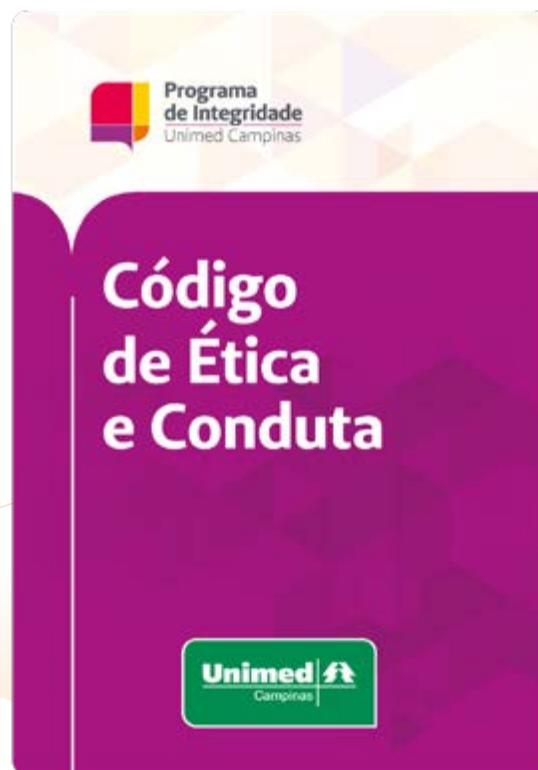
GOVERNANÇA  
RISCO  
COMPLIANCE

## Não discriminação

[GRI 103-2, 103-3]

De acordo com o nosso Código de Ética e Conduta, comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social e preferências políticas, entre outros, não são aceitáveis. **Em 2021, será criada uma Política de Diversidade.**

As denúncias relacionadas a discriminação também são recebidas via Canal de Transparência e toda a apuração é realizada pela área de Governança, Riscos e *Compliance* (Núcleo *Compliance* e Gestão Regulatória). Em 2020, apenas um relato ligado ao tema foi recebido e a apuração realizada. Como algumas ações ainda estão em curso, não é possível analisar os resultados. [GRI 406-1]



## Riscos organizacionais

Desde 2019, temos trabalhado no desenho de um mapa de riscos, seguindo determinação da RN 443 (Resolução Normativa da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar) para adoção de práticas de controles internos e gestão de riscos para operadoras de planos de saúde. Para cada risco identificado, são criados indicadores e planos de ação, quando necessário. Já temos 98% dos nossos processos adequados à nova norma, dois anos antes do prazo limite estabelecido.

Até dezembro de 2020, foram submetidos a avaliações de riscos relacionados à corrupção 94,44% das operações da Cooperativa. [GRI 205-1]



Até dezembro  
de 2020, avaliamos  
**94,44%**  
das nossas operações  
em relação a riscos  
de corrupção

### Riscos analisados em 2020

- de **subscrição**
- de **relacionamento** com o cooperado
- de **modelo de remuneração**
- de **conduta** antiética e fraudes
- de **crédito**
- de **mercado**
- de **segurança da informação**

## Auditoria interna

[GRI 102-17]

Criamos, também, o Comitê de Auditoria, e estamos implantando os processos de auditoria interna de controles internos. O novo comitê irá auxiliar o planejamento de auditorias e validar relatórios, reportando-se ao Conselho de Administração.



## Lei Geral de Proteção de Dados

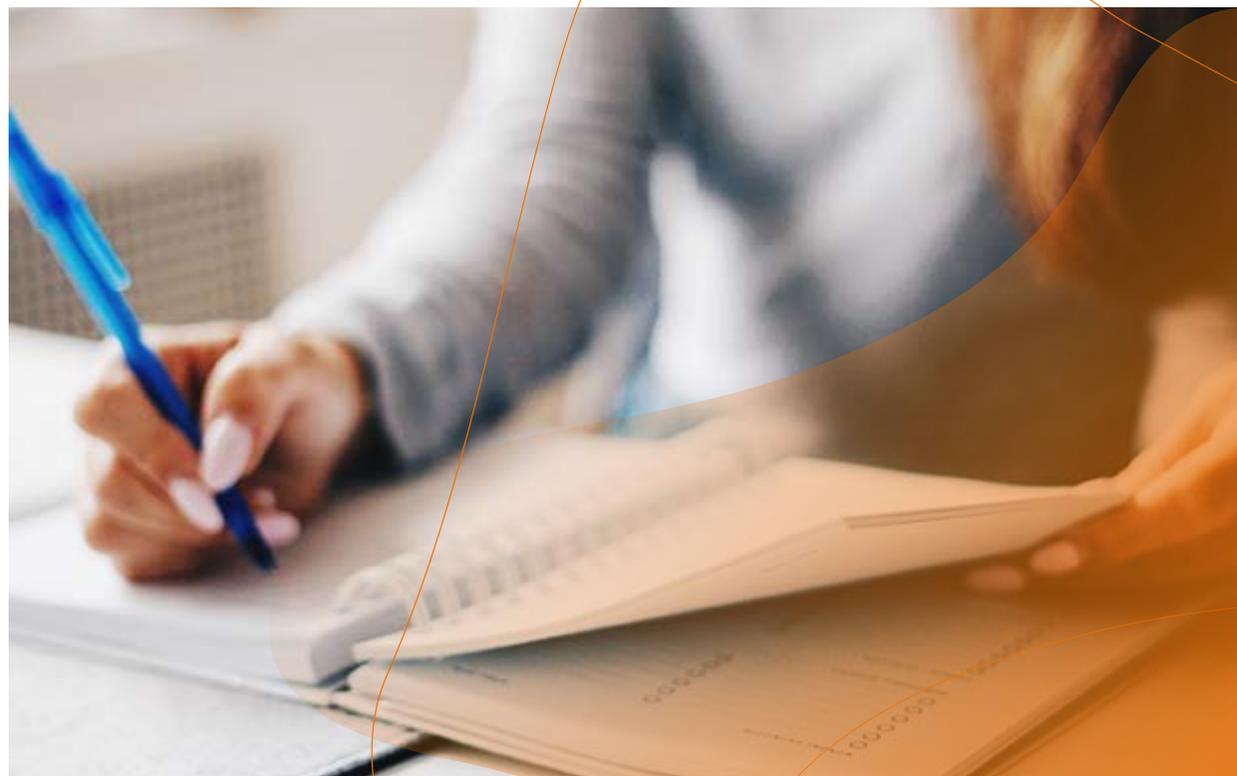
Um dos temas sensíveis no que diz respeito aos nossos riscos é a segurança da informação, já que atuamos em um setor que lida com dados sensíveis, sobre a saúde dos nossos beneficiários. Assim, em 2020, reformulamos a área de Segurança da Informação e adotamos um sistema de gestão de proteção de dados que tem como base a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, que vai regulamentar o uso de dados pessoais que as empresas fazem dos seus clientes). Esse sistema vai monitorar os riscos em relação à nova lei, indicando em que áreas devemos focar nossa atenção.

Adotamos um sistema de  
gestão de proteção de dados  
com base na LGPD

## Auditoria médica e de enfermagem e juntas médicas

Um grupo de enfermeiros e médicos auditores atua em auditoria concorrente nas internações de UTI junto aos hospitais da rede credenciada, para identificar a necessidade de permanência na unidade, visando manter a assistência adequada ao paciente e disponibilizar leitos de UTI. Realizadas em 2020 mais de 6.500 visitas.

Para cumprimento da RN 424 e transparência com os médicos solicitantes, o serviço de junta médica é profissionalizado, com estrutura física, tecnológica e recursos humanos qualificados. O trabalho obedece aos fundamentos da medicina baseada em evidências, legislação vigente, determinações dispostas no capítulo XI do Código de Ética Médica e em conformidade com a Resolução nº 1.614/2001 do Conselho Federal de Medicina e respectivas atualizações. Em 2020 foram realizadas 112 juntas médicas com solicitação de OPME, que resultaram em um custo evitado para a Operadora de R\$ 2,4 milhões.





# Nosso Desempenho



# O ano da pandemia

[GRI 102-15]

2020 é um ano que vai ficar para a história. O mundo todo foi pego de surpresa por uma pandemia, algo que tinha acontecido pela última vez cerca de 100 anos atrás.

As projeções do PIB (Produto Interno Bruto) indicavam que teríamos uma queda de cerca de 5% em relação a 2019. O desemprego, no terceiro trimestre, alcançou 14,6%, segundo o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). No ano anterior, no mesmo período, o índice era de 11,8%. Vimos, ainda, a alta do dólar e a escassez de produtos essenciais ao nosso negócio, cujos preços dispararam.

Com o aumento do desemprego, pessoas físicas se esforçaram em manter os seus planos de saúde, enquanto empresas cancelaram seus contratos ou diminuíram o número de beneficiários, por conta das demissões. Os custos de materiais para saúde aumentaram; e muitas pessoas deixaram de ir ao médico e/ou realizar exames, por receio da COVID-19, colocando em risco o seu tratamento. Vimos, ainda, a concorrência nacional e regional crescer, com a chegada de novas empresas de saúde suplementar e o aumento da procura por planos de saúde com custos mais baixos.

Ao mesmo tempo, a saúde passou a ser valorizada, trazendo benefícios para o nosso negócio. Os planos de saúde foram usados de forma moderada, principalmente o atendimento de pronto-socorro. A necessidade de distanciamento social trouxe inovações como vendas online, assim como reuniões com clientes, com ganhos de produtividade e segurança; e os esforços de digitalização proporcionaram o atendimento contínuo dos nossos beneficiários, via telemedicina e orientações a distância.

Se, por um lado, o mundo viu uma crise sem precedentes, com inúmeros negócios, pequenos e grandes, sendo fechados, por outro, encerramos 2020 mais organizados, mais estruturados e mais integrados. Ao longo do ano, trabalhamos com a Unimed do Brasil, que reúne 345 cooperativas, buscando soluções que atendessem as necessidades dos nossos clientes.

Chegamos a 2021 certos de que fizemos o melhor que podia ser feito.



A necessidade de  
**isolamento  
social**  
trouxe inovações

# Como operamos

[GRI 103-2, 103-3]

Desde o início de sua história, a Unimed Campinas se posiciona no mercado como sinônimo de qualidade. Classificada como Operadora de Planos Privados de Assistência à Saúde, oferece seus produtos no segmento individual e/ou familiar e no segmento coletivo (por adesão e empresarial). Fechamos o ano de 2020 com o atendimento a mais de 750 mil beneficiários.

## PRINCIPAIS FATOS EM 2020



25.903  
novos clientes via  
vendas online  
(PF, PME e PJ)



8 campanhas  
promocionais



Criação da  
Política de  
Retenção,  
com renegociação de  
grandes contratos PJ



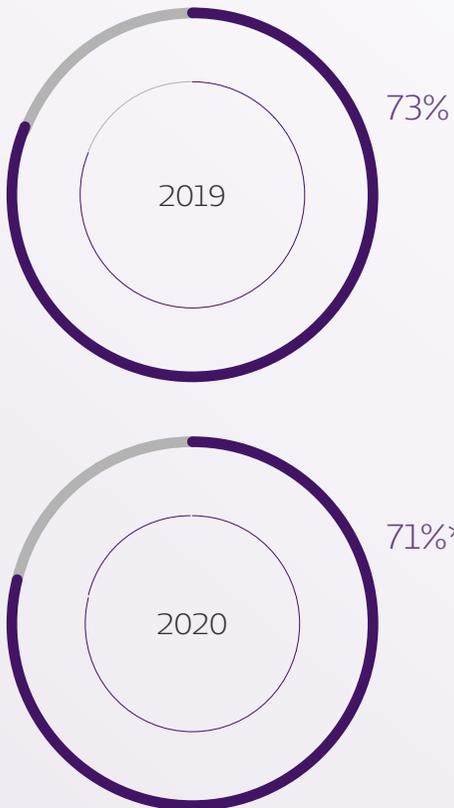
Uso de  
novas  
tecnologias:  
telemedicina (consultas e  
Teleorientação COVID-19),  
pronto atendimento virtual  
(Unimed Ágil, para empresas)  
e assinatura eletrônica  
de contratos



Implantação do  
Programa  
de Gestão  
de Crônicos  
para clientes PJ



## MARKET SHARE



\*mais de 750 mil beneficiários, incluindo clientes de intercâmbio (de outras cooperativas Unimed atendidos pela Unimed Campinas). O cadastro principal, sob responsabilidade da Unimed Campinas, encerrou o ano com 550.051 clientes.

## PORTFÓLIO

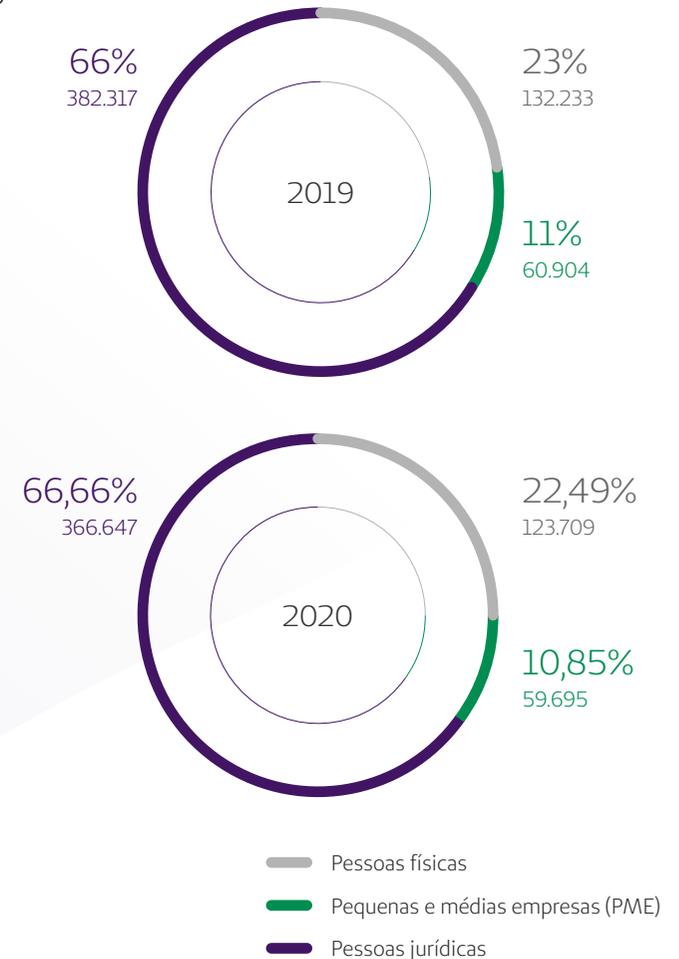
Temos como objetivo oferecer não apenas um plano de saúde, mas uma solução completa de cuidado com o melhor custo-benefício. O Sistema Unimed está presente em todo o território nacional nas urgências e/ou emergências.

Em nosso portfólio de produtos, existem duas abrangências: cobertura nacional (atendimento eletivo em todo o território brasileiro) e cobertura regional (atendimento eletivo no grupo de municípios da área de ação da Unimed Campinas e atendimento de urgência e/ou emergência nacional).

Nossa rede tem 3.438 médicos cooperados e serviços próprios.

Com a pandemia, criamos a Teleorientação Coronavírus, consultas online e o pronto atendimento virtual (Unimed Ágil). Todo lançamento de produtos e serviços é validado pela diretoria e pelo Conselho de Administração, além de seguir as normas e resoluções da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), quando necessário.

## NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS POR CARTEIRA

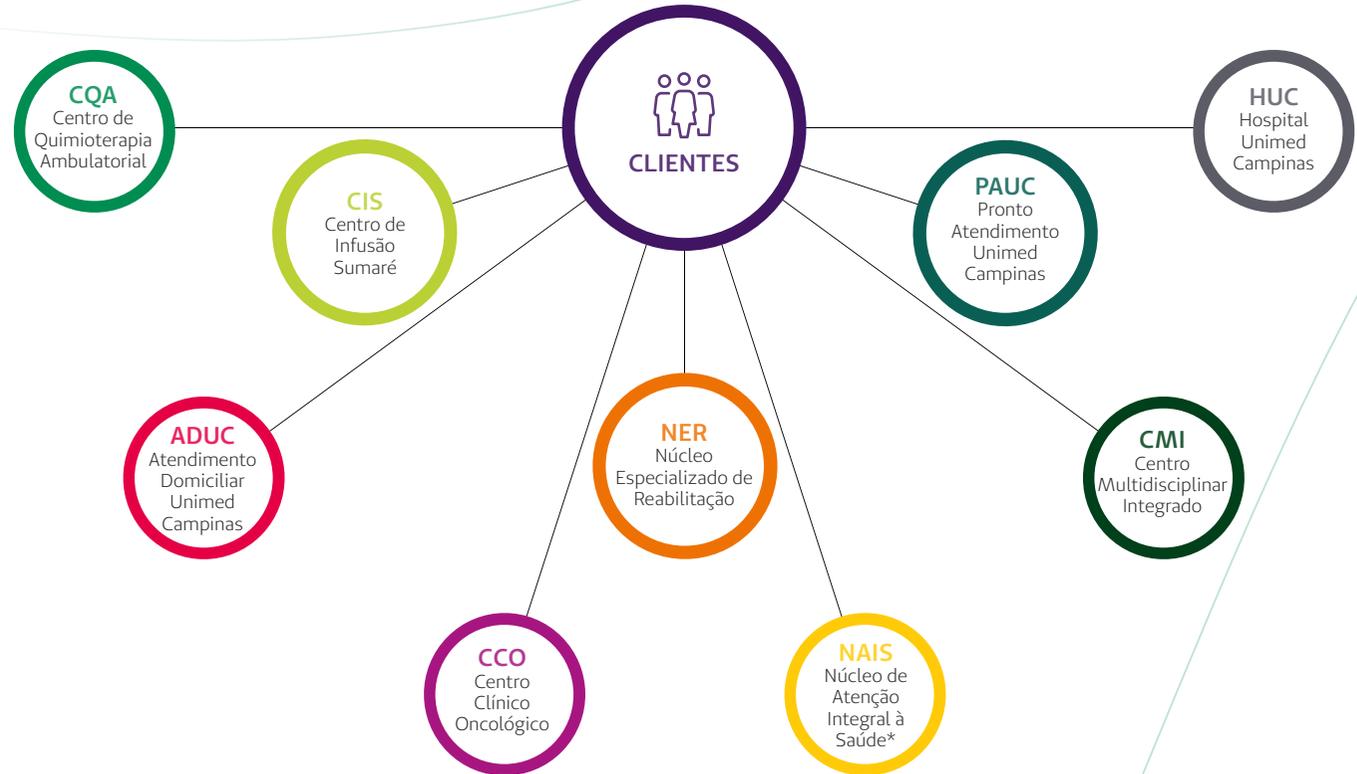


# Serviços próprios

Temos aprimorado a oferta de serviços próprios, a chamada verticalização da saúde, o que tem se mostrado essencial para a perenidade do nosso negócio. Com isso, conseguimos garantir a excelência no atendimento, ao mesmo tempo em que mantemos uma gestão eficiente.

Em um ano atípico, tivemos de nos reestruturar de forma rápida e abrangente para dar tranquilidade aos nossos clientes e cooperados. Durante a crise da pandemia, as áreas mais afetadas da nossa operação foram o Hospital Unimed Campinas (HUC), o Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC) e a Gestão de Suprimentos Hospitalares.

O HUC foi integralmente reestruturado para atender casos de COVID-19, e acabou se tornando uma referência para o tratamento da doença na região de Campinas. Além da suspensão das cirurgias eletivas, determinada pela ANS, tivemos uma queda no número de pacientes no pronto atendimento. Para garantir que todos os nossos clientes fossem atendidos, aumentamos o número de leitos na UTI do hospital – de 20 para 30, sendo 20 somente para pacientes com COVID-19.



\*que em 2020 passou a ser chamado de Espaço Personal, para atender clientes do plano Unimed Personal e Unimed MAIS

O HUC foi integralmente reestruturado para atender casos de COVID-19, e acabou se tornando uma referência para o tratamento da doença na região de Campinas

No fim de 2020, com o aumento de casos, voltamos a organizar o hospital para atender mais pacientes de COVID-19, estruturando a enfermaria para funcionar de retaguarda para casos vindos do PAUC.

Em relação à gestão de abastecimento de medicamentos, materiais e insumos para as unidades assistenciais próprias, conseguimos manter nossos estoques graças à rápida organização da recém-criada Gestão de Suprimentos Hospitalares, garantindo a oferta – no melhor valor possível – dos equipamentos de proteção individual para as equipes, como a máscara N95 e aventais impermeáveis.

Criamos gerências (de Operações, Administrativa e Técnica Médica) para atuarem na gestão do Hospital e do Pronto Atendimento Unimed Campinas. Assim, mesmo estando a 30 km de distância um do outro, atuam em conjunto, garantindo atendimento a todos os clientes e cooperados.

Temos trabalhado com responsabilidade e de forma ágil para nos adequarmos à nova realidade. E os resultados das pesquisas de satisfação nos mostram que estamos no caminho certo.

## Metas para 2021

- Ampliar o número de leitos e a capacidade do centro cirúrgico, já que a demanda por cirurgias eletivas está acumulada por conta da pandemia
- Adequações com foco na qualidade para a certificação da ONA (Organização Nacional de Acreditação) no Hospital Unimed Campinas



## ADEQUAÇÕES

Tivemos que reestruturar nossa equipe. Parte do pessoal do administrativo passou a trabalhar em *home office*, e todas as gestantes e colaboradores com mais de 60 anos foram afastados. Os casos de COVID-19 entre os profissionais que atuam na linha de frente foram monitorados diariamente. Passamos a ter um processo ágil de contratação de temporários para substituir casos suspeitos e confirmados de COVID-19. Como resultado, não tivemos falta de funcionários nem sobrecarga de trabalho. Além disso, toda a equipe do Hospital e do Pronto Atendimento Unimed Campinas receberam treinamentos constantes: médicos, enfermeiros, recepção, equipe de higiene e limpeza, equipe multidisciplinar, vigilância, entre outros.

Outro serviço próprio que teve de se adequar a novas rotinas foi a Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC), que também teve profissionais afastados por conta da COVID-19. Criada há 23 anos, a ADUC também passou por reformulações no seu formato. O serviço busca promover a desospitalização do paciente, quando possível, evitando gastos desnecessários com internação e

mantendo o paciente em casa, com mais conforto. Com a pandemia, a demanda por esse serviço aumentou, já que pacientes crônicos e idosos tiveram de evitar idas ao hospital. Para aprimorar nosso serviço, criamos, em 2020, indicadores assistenciais para monitorarmos a qualidade.

## Metas para 2021

- Ampliar o acesso das famílias dos pacientes da ADUC à equipe via aplicativo
- Criar mecanismos de monitoramento diário de pacientes de maior complexidade





## A DISTÂNCIA

O Centro Multidisciplinar Integrado (CMI), que oferece terapias não médicas, e o Núcleo Especializado de Reabilitação (NER), que atende pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e paralisia cerebral, passaram a fazer teleatendimento. No CMI, os atendimentos a distância chegaram a 60% do total.

O Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), que passou a ser chamado de Unimed Personal, também aderiu às consultas por videoconferência. O serviço oferece médicos de família, encaminhando o paciente para um especialista, se necessário.

Em outubro, iniciamos o pronto atendimento virtual Unimed Ágil, com um piloto para clientes empresariais de grande porte, por meio do qual podem ser feitas consultas de patologias de baixa complexidade.

## Metas para 2021

- Atender, a partir de janeiro, 500 pacientes portadores de doenças crônicas pelo Programa de Gestão de Crônicos
- Divulgar conceitos de saúde no portal da Unimed

# Serviços próprios em números

## PAUC – Pronto Atendimento Unimed Campinas



## HUC – Hospital Unimed Campinas

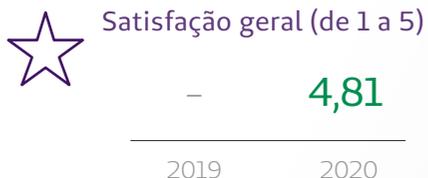


## CQA – Centro de Quimioterapia Ambulatorial (inclui CIS – Centro de Infusão Sumaré e CCO – Centro Clínico Oncológico)



# Serviços próprios em números

## UNIMED PERSONAL\*

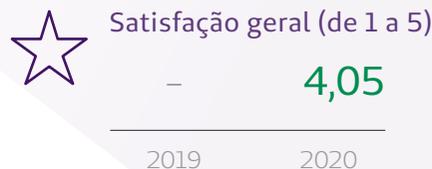


\*Antigo NAIS – Núcleo de Atenção Integral à Saúde

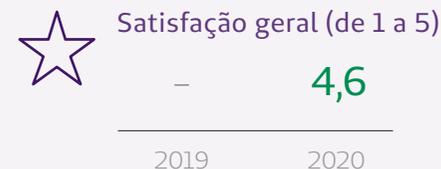
## ADUC – Assistência Domiciliar Unimed Campinas



## NER – Núcleo Especializado de Reabilitação (tratando pacientes com Transtorno do Espectro do Autismo [TEA] e Paralisia Cerebral [PC]).



## CMI – Centro Multidisciplinar integrado (integração de diversas especialidades não médicas: Nutrição, Fonoaudiologia, Psicologia, Fisioterapia e Terapia Ocupacional)



No relatório de 2019 foi divulgado um número incorreto (15.473).



## PRINCIPAIS ADAPTAÇÕES NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS E NA REDE CREDENCIADA DA UNIMED CAMPINAS



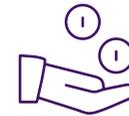
Adequações para **evitar aglomerações** e **garantir o distanciamento** recomendado



Aquisição e distribuição de **EPIs para credenciados e médicos cooperados**



**Isolamento e afastamento** das áreas de triagem e teste de COVID-19 das principais instalações dos serviços próprios



**Plano de auxílio financeiro** aos credenciados de médicos cooperados ou PJ Cooperada



Fortalecimento da importância do **uso de EPIs e higienização das mãos**



**Protocolos e cartilhas** com orientações



**Gerenciamento da rede credenciada** para cumprimento dos prazos estabelecidos pela ANS (Agência Nacional da Saúde Suplementar)

# Resultados econômicos e financeiros

[GRI 103-2, 103-3]

O faturamento da Cooperativa foi R\$ 2,8 bilhões de reais, um aumento de 0,15% em relação a 2019, apesar da redução do número de beneficiários. O resultado financeiro do ano foi atípico, dada a baixa utilização do sistema em virtude da pandemia.

Nossa sinistralidade – a proporção do custo sobre a receita –, que era de cerca 89%, em 2020 ficou em torno de 78,2% (leia mais em "[Sinistralidade](#)"). No entanto, tivemos aumento do custo com a aquisição de equipamentos de segurança hospitalar e de atendimento, e perdemos 4,4% da carteira de beneficiários ao longo do ano.

Apesar da crise, construímos muitas soluções. Para médicos cooperados e clínicas credenciadas de cooperados, oferecemos um auxílio nos meses mais críticos da pandemia, além de suspender alguns pagamentos que eles tinham de fazer à Cooperativa. Para os nossos clientes, implantamos a telemedicina e renegociamos contratos. E, para aumentar a nossa eficiência, reestruturamos processos internos.

Outro ponto sensível para o negócio, a gestão de liminares passará a ser feita por um núcleo específico. Sua missão é instituir um processo dedicado, de forma sistêmica e integrada, que atuará ao longo de todo o ciclo de vida de uma liminar, visando a um melhor desfecho para o beneficiário e sustentabilidade econômico-financeira da Cooperativa.

O resultado financeiro do ano foi atípico, dada a baixa utilização do sistema em virtude da pandemia



# Nossos resultados

## RECEITA LÍQUIDA (em milhares de R\$)



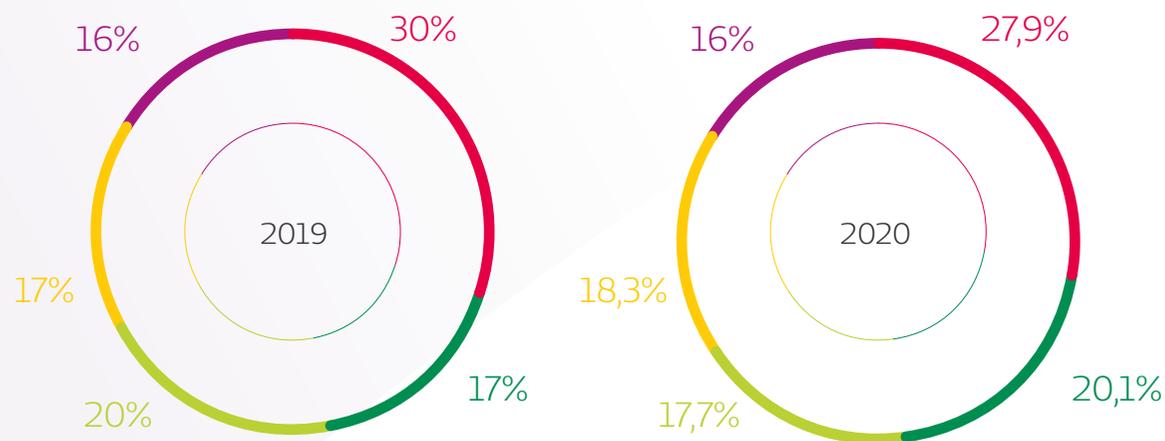
## PATRIMÔNIO LÍQUIDO



## CAPITAL SOCIAL



## CUSTOS ASSISTENCIAIS



\*Repassado – Beneficiários da Unimed Campinas atendidos por outras Unimeds, que nos cobram pelo atendimento prestado. Dessa forma, temos esse custo em nossa estrutura.

- Honorários médicos
- Exames e terapias
- Despesas hospitalares
- Materiais e medicamentos
- Intercâmbio\*



## RESULTADOS FINANCEIROS (R\$ MIL)

	2018	2019	2020
Receita líquida	2.659.494	2.865.821	2.870.166
Custos assistenciais	2.352.813	2.547.692	2.244.940
Sinistralidade	88,5%	88,9%	78,2%
Patrimônio líquido	334.081	428.376	557.642
Capital social	194.002	237.876	267.010
Nº de beneficiários por carteira	593.720	575.454	550.051

## INDICADORES ASSISTENCIAIS (R\$ MIL)

	2018	2019	2020
Número de consultas médicas	4.194.397	4.231.357	3.057.507
Número de exames e terapias	13.853.841	14.398.596	11.122.583
Número de internações	2.297	61.985	47.401
Evolução do valor pago por consulta	113	112	114

## VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO [GRI 201-1]

### Valor econômico direto gerado (R\$)

	2018	2019	2020
Receitas	2.397.292	2.566.188	2.688.479

### Valor econômico direto gerado (R\$)

Remuneração do trabalho	1.142.919	1.221.716	1.251.071
Remuneração do governo - impostos/taxas/contribuições	61.370	103.762	182.652
Remuneração de capitais de terceiros	2.496	2.230	1.481
Remuneração de capitais próprios	54.026	93.077	172.032
<b>Total</b>	<b>1.260.811</b>	<b>1.420.785</b>	<b>1.607.236</b>

### VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$)

"Valor econômico direto gerado" menos "Valor econômico distribuído"	1.136.481	1.145.403	1.081.243
---	-----------	-----------	-----------

# Sinistralidade

A sinistralidade é um dos principais indicadores de toda operadora de planos de saúde. Por isso, é um dos temas materiais para a Unimed Campinas. A sinistralidade é o resultado da divisão dos custos da empresa pela receita. Cada vez que um cliente usa o seu plano de saúde, a operadora tem um custo: seja uma consulta médica, a execução de um exame, uma cirurgia ou uma internação hospitalar. E esse uso é chamado de sinistro.

No começo da pandemia, a sinistralidade da Unimed Campinas foi menor do que em outros anos, o que aconteceu com todas as empresas do setor, já que as pessoas deixaram de ir ao médico e de fazer exames e cirurgias eletivas. No entanto, no segundo semestre, o índice de sinistralidade voltou a subir. Segundo a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), o indicador chegou a 79% em novembro – subindo quatro pontos percentuais em relação a outubro. O aumento aconteceu, em parte, porque os usuários voltaram a usar os serviços de saúde.

Não citamos as iniciativas para redução da sinistralidade, pois houve uma menor taxa desses acontecimentos devido à pandemia, e o combate aos impactos dela foi o nosso real foco (leia mais em “[Como cuidamos](#)”).

Em 2021, ainda que o comportamento da pandemia seja incerto, é provável que haja um aumento pela procura de serviços de saúde.

A fim de tornar nossa operação mais eficiente, criamos o Controle da Sinistralidade. Dez processos foram redesenhados, e as mudanças serão implementadas em 2021.

## SINISTRALIDADE



## CÁLCULO DA SINISTRALIDADE (R\$ MIL)

	2018	2019	2020
Custo assistencial	2.352.814,00	2.547.692,20	2.244.940,00
Receita líquida	2.659.494,00	2.865.821,08	2.870.166,00
Sinistralidade	88,4%	88,9%	78,2%



## Inovação

A inovação deixou de ser uma parte da Unimed Campinas para permear tudo o que fazemos. E a urgência de soluções imposta pela crise da pandemia foi o propulsor desta mudança. No período de seis meses, inovamos em todas as áreas mais do que jamais poderíamos imaginar. Era preciso ousar, e foi o que fizemos. Criamos soluções para atender nossos clientes, nossos cooperados e nossos colaboradores. Uma área dedicada a esse fim foi organizada com a criação do Núcleo de Inovação Unimed Campinas (NIUC), em outubro de 2020.

O núcleo tem quatro pilares: cultura de inovação (trazendo o conceito para o DNA da Cooperativa); inovação interna (desenvolvendo novos projetos com metodologia voltada à inovação); observatório (mapeando e trazendo tendências); e inovação aberta (criando parcerias com *startups* ou grandes empresas).

Em janeiro de 2021, lançamos a plataforma de inovação, engajando colaboradores e cooperados na busca de soluções e selecionando as melhores ideias. Pretendemos ainda, com o NIUC, conectar saúde, tecnologia e academia para criarmos grandes projetos.

A tecnologia utilizada para a telemedicina foi desenvolvida dentro do RES – Registro Eletrônico de Saúde, que é a plataforma de gestão de saúde utilizada pela Unimed Campinas. Dentro da telemedicina, são oferecidos os serviços de consulta e de pronto atendimento virtual.



Criamos o  
**Núcleo de  
Inovação**

Unimed Campinas (NIUC),  
que atua de forma transversal

## A DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS EM 2020



Atendimento  
passa a ser **remoto**



60% do administrativo  
passa a trabalhar em  
**home office** entre  
março e julho e 30%  
permanecem nesse  
novo formato



Lançamento da  
**teleorientação**



Lançamento da  
**telemedicina**



Lançamento do **Pronto  
Atendimento Virtual** -  
Unimed Ágil



**Crachás com QRcode**  
para registro de  
presença em eventos  
e treinamentos



Lançamento do **novo aplicativo**  
da Unimed Campinas, com:

- cartão virtual
- atestado médico digital
- assistente virtual Luna
- Fale no Personal, para Unimed Personal e Unimed Mais



**Melhorias** na plataforma  
de gestão de saúde, o RES –  
Registro Eletrônico de Saúde



**Pesquisa de satisfação**  
do cliente feita no RES,  
de 1 a 5, está em 4.6



**Assinatura digital**



Vendas de  
planos **online**



**Digitalização** das informações  
dos pacientes do Programa de  
Gestão de Crônicos e acesso  
à equipe médica via aplicativo,  
junto a grandes clientes PJ



**Biometria facial** para  
atendimento de clientes:  
10 mil beneficiários  
cadastrados

## Metas para 2021

- Remodelar o aplicativo do cooperado, melhorando a integração com o RES
- Disponibilizar resultados de exames de imagem via aplicativo
- Implementar melhorias do RES que não puderam ser feitas em 2020, a partir do *feedback* de médicos

# Prêmios e reconhecimentos

## MELHOR EMPRESA PARA TRABALHAR

Em 2020, pelo sétimo ano, integramos a lista do Great Place to Work das melhores empresas para trabalhar da revista *Época*.



## ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO

Recertificação ONA no Pronto Atendimento Unimed Campinas e Centro de Quimioterapia Ambulatorial



## MARCA MAIS LEMBRADA

Pela 20ª vez consecutiva, a Unimed Campinas foi a marca de solução em saúde complementar mais lembrada da Região Metropolitana de Campinas, segundo a Pesquisa Marcas de Sucesso, do jornal *Correio Popular*.

## ISO 9001

Em 2020, recebemos a Recertificação ISO 9001: 2015



50 anos de história e 20 anos seguidos como a marca mais lembrada. Só a Unimed Campinas tem.

Há 50 anos, a Unimed Campinas faz parte da história da cidade porque é sinônimo de saúde e bem-estar. Por isso, ser reconhecida como a marca mais lembrada no segmento plano de saúde da pesquisa Marcas de Sucesso, pelo 20º ano consecutivo, é motivo de muito orgulho e agradecimento por estar presente na lembrança e no dia a dia das pessoas.

Siga-nos nas redes sociais:     
Baixe nosso aplicativo:  





# Como Cuidamos



# Como cuidamos dos nossos colaboradores

[GRI 103-2, 103-3]

Em 2020, tivemos de nos adaptar. Quem estava em *home office* teve de aprender um novo jeito de trabalhar, e quem estava atuando na linha de frente teve de se adequar aos novos protocolos de segurança. Para confortar essa equipe, os colaboradores do administrativo passaram a enviar mensagens de apoio. E para os colaboradores com COVID-19, criamos o Canal de apoio psicológico “Fique Bem” – com equipe formada por assistente social, psicólogo e enfermeiro.

Intensificamos a comunicação com os funcionários, por meio do RH-Comunicação, utilizando e-mail, TV corporativa e murais internos, além de disponibilizar um e-mail para o colaborador tirar suas dúvidas. Ao longo do ano, o RH-Comunicação também entregou vales-presentes (aniversariantes e por tempo de casa); criou brindes e homenagens em datas comemorativas; promoveu o café

com o presidente (janeiro e fevereiro) e uma comemoração na semana da mulher. Além disso, cada unidade assistencial passou a contar com um profissional de RH para fazer a comunicação face a face com os profissionais da área da saúde e administrativos.

No portal RH-Comunicação, lançado no fim de 2020, os colaboradores podem consultar comunicados, benefícios, fotos das ações internas, contatos de RH e por WhatsApp. O portal ainda traz um canal de vídeos e um calendário de diversidade, cultura e recrutamento interno.

[GRI 102-43, 102-44]

Para os colaboradores que retomam o trabalho presencial, é feita uma análise de risco. E, nas sedes administrativas, há distribuição de álcool gel e máscaras, além de controle de temperatura.



## Treinamento

[GRI 103-2, 103-2]

Para concentrar todos os treinamentos de colaboradores, lançamos a EDUCA – Escola de Desenvolvimento Unimed Campinas. A primeira grande ação da Escola foi a disseminação da identidade e dos valores da Unimed Campinas, por meio de encontros presenciais com todos os colaboradores. Também foram feitos treinamentos como o da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e o de trabalho a distância.

Entre as principais atividades da EDUCA, destacamos o levantamento de necessidades de treinamento e a estruturação do plano anual. A seguir, iniciamos a produção de conteúdo e a capacitação do time de educadores. A EDUCA ainda fez a gestão dos treinamentos presenciais e online e adquiriu cursos externos por meio do FATES – Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social.

Também incluímos no nosso processo de avaliação de desempenho um relatório de perfil para todos os gestores e, a partir disso, passaremos a criar um plano de sucessão, em 2021. E todo esse processo de avaliação, identificação de sucessores e de cargos-chave passa a ter o respaldo da EDUCA, onde poderão ser criados treinamentos específicos para suprir *gaps* identificados nas avaliações. Os gestores também têm a responsabilidade de indicar o nome das pessoas elegíveis ao Programa de Sucessão. Em 2020 os líderes receberam uma avaliação comportamental (teste DISC).

Contamos com uma equipe de consultores internos (BPs, *business partners*), que apoia o desenvolvimento das lideranças em relação à gestão dos times. E, para garantir que todos os gestores tenham as competências e as ferramentas necessárias, a EDUCA oferece a Academia de Liderança, que foi reformulada. Essa formação, que começa com um encontro anual de imersão de quatro dias, foi adiada para 2021.



A política que define os processos de Treinamento e Educação estabelece critérios para o planejamento e realização das atividades. Possuímos um regulamento sobre o FATES para subsídio das ações de treinamento.



## Média de horas de treinamento por colaborador/ano [GRI 404-1]

Devido à pandemia, tivemos uma queda acentuada na quantidade de horas de treinamento. As atividades presenciais foram canceladas no período de março a setembro e retomadas quando o principal fornecedor de conteúdo fez

as adaptações para a versão online. Nossa meta para 2021 é que cada colaborador tenha em média duas horas de capacitação por mês, ou 24 horas anuais (16% acima da média de 2018).

### MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO DE EMPREGADOS

	2018	2019	2020
<b>POR GÊNERO</b>			
Homens	2,10	1,7	1,01
Mulheres	2,12	1,5	0,91
<b>Total</b>	<b>2,11</b>	<b>1,5</b>	<b>0,93</b>
<b>POR CATEGORIA FUNCIONAL</b>			
Superintendência	ND*	14,90	6
Gerência	28,62	8,47	9,23
Supervisão	40,48	9,02	6,84
Operacional	20,15	1,49	11,49
<b>Total</b>	<b>20,65</b>	<b>1,57</b>	<b>11,25</b>

\*ND: A categoria funcional Superintendência foi criada em 2019, como consequência, sem dados disponíveis em 2018.

### COLABORADORES AVALIADOS

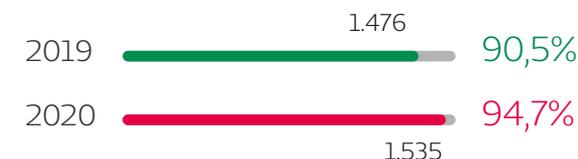
#### OPERAÇÃO



#### LIDERANÇA (superintendência, gerência, supervisor e coordenador)



#### TOTAL



## Desenvolvimento e assistência para transição de carreira [GRI 404-2]

Na EDUCA, iniciamos a jornada de aprendizagem do colaborador por meio do Programa de Integração. Finalizado o período de 90 dias de avaliação, o funcionário participa dos treinamentos previstos no Plano Anual. Esse cronograma é construído a partir do levantamento de necessidades de treinamento (LNT) e busca suprir as carências identificadas pelas áreas.

Tanto a Política de Gestão de Pessoas (baseada em competências, avaliação, *feedback*) quanto a Política de Treinamento (processos da EDUCA) oferecem oportunidade contínua de desenvolvimento.

Na categoria funcional de gerência e operacional, 94,7% dos empregados receberam avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento. Nos cargos de supervisão, o percentual foi de 97% (78 líderes, o que equivale a 5,2% do total de 1.621 colaboradores). São convocados à avaliação todos os colaboradores que estão na organização há no mínimo quatro meses. [GRI 404-3]



**94,7%**  
dos colaboradores  
receberam avaliações  
de desempenho e  
desenvolvimento



## Identidade

Revisamos a nossa identidade corporativa, para que reflita tanto os nossos objetivos, quanto a realidade do que queremos ser. A nova identidade foi divulgada para toda a equipe, em encontros presenciais e em diversos materiais de comunicação (como o calendário 2021, entregue a todos os colaboradores).



## Diversidade

[GRI 103-2, 103-3]

A diversidade é um dos nossos seis valores corporativos. Refletindo isso, em 2020 definimos o tema “Diversidade e Cultura” como um dos pilares da EDUCA. No segundo semestre foi realizado um trabalho de internalização desses valores por meio de encontros presenciais com todos os colaboradores. Durante a Semana da Integridade, o tema foi apresentado no *webinar* “Diversidade, Integridade e o Normal que Não É Normal”, com a participação de colaboradores e cooperados. Em 2021, a temática será trabalhada em treinamento e grupos de discussão.

## Diversidade nos órgãos de governança e empregados [GRI 405-1]

### INDIVÍDUOS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, POR GÊNERO (%)

		Conselho administrativo
2018	Homens	93
	Mulheres	7
	<b>Total</b>	<b>100,00</b>
2019	Homens	93
	Mulheres	7
	<b>Total</b>	<b>100,00</b>
2020	Homens	93
	Mulheres	7
	<b>Total</b>	<b>100,00</b>

### INDIVÍDUOS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, POR FAIXA ETÁRIA (%)

		Conselho administrativo
2018	< 30 anos	0
	De 30 a 50 anos	7
	> 50 anos	93
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	
2019	< 30 anos	0
	De 30 a 50 anos	7
	> 50 anos	93
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	
2020	< 30 anos	0
	De 30 a 50 anos	7
	> 50 anos	93
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	



### EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO (%)\*

	2020	
	Homens	Mulheres
Superintendência	0	100
Gerência	57,14	42,86
Supervisão	21,13	78,87
Operacional	26,15	73,85
<b>TOTAL</b>	<b>26,33</b>	<b>73,67</b>

\*Em 2019 os dados foram reportados sem a discriminação por categoria funcional, sendo assim temos apenas o total por gênero, sendo 26,99% homens e 72,94% mulheres.

### EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA (%)\*

	2020		
	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos
Superintendência	0	33,33	66,67
Gerência	0	61,9	38,1
Supervisão	1,41	91,55	7,04
Operacional	21,76	71,36	6,88
<b>TOTAL</b>	<b>20,54</b>	<b>72,05</b>	<b>7,4</b>

\*Em 2019, o total de colaboradores por faixa etária era 17% com menos de 30 anos; 73%, de 30 a 50; e 10% com mais de 50 anos.

### EMPREGADOS PCDS<sup>1</sup>, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO\*\* (%)

	2018	2019	2020
Supervisão	ND*	0,06	0,12
Operacional	ND*	2,64	2,71
<b>TOTAL</b>	<b>2,60</b>	<b>2,70</b>	<b>2,84</b>

<sup>1</sup>Pessoas com deficiências.

\*ND: Dados por categoria funcional não disponíveis para comparação em 2018.

\*\*Não há PCD em cargos de superintendência nem gerência.

## Benefícios

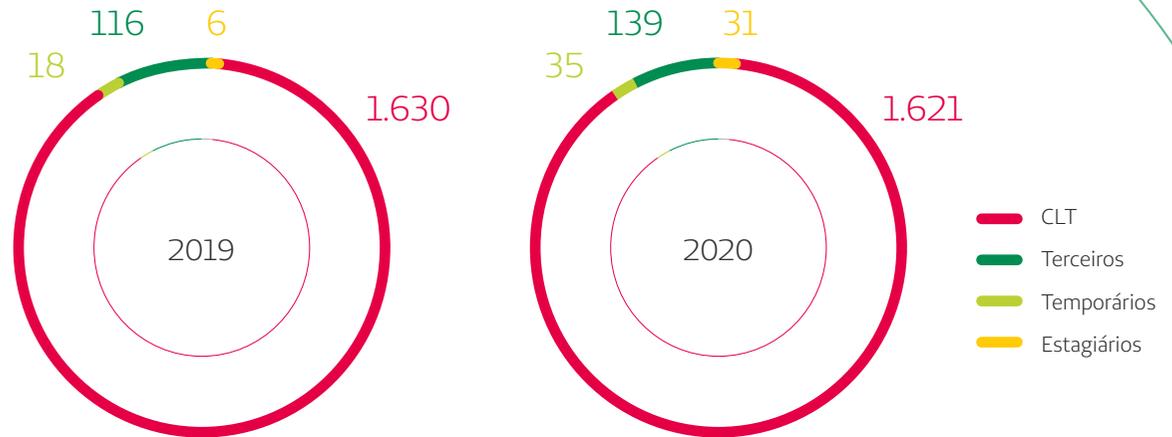
[GRI 103-2, 103-3]

Com o fechamento do restaurante que servia as equipes do administrativo que trabalhavam nas Sedes I e II, passamos a oferecer um vale-refeição. Os colaboradores também receberam, no Natal, uma cesta e um vale-presente.

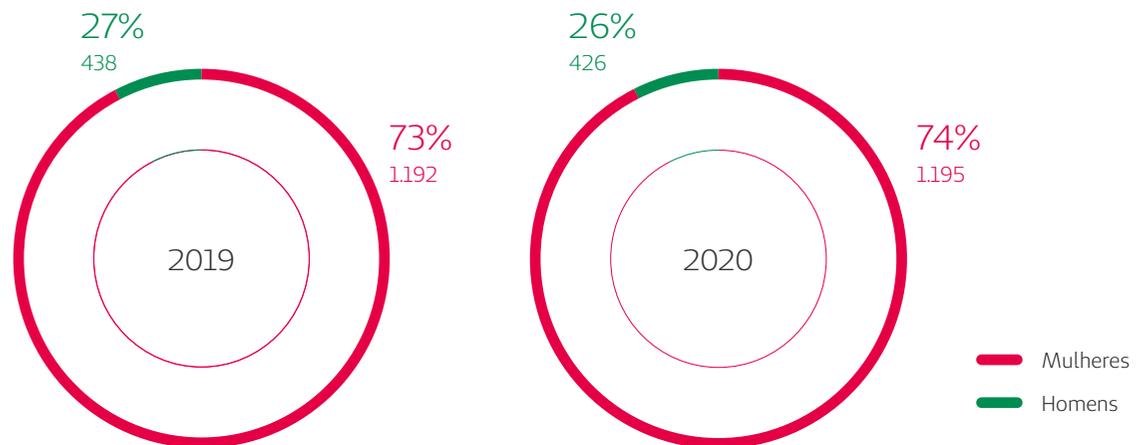
Outro benefício que teve alterações foi o plano de saúde. Foi criada uma tabela progressiva com revisão e adequação de valores. Para as equipes assistenciais, passamos a oferecer um plano de saúde sem custos para o colaborador, extensivo para cônjuges e dependentes.

Houve entre março e abril campanha de vacinação de H1N1 aos colaboradores.

### NÚMERO DE COLABORADORES

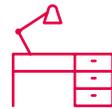
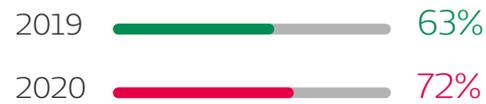


### POR GÊNERO (%)





### MULHERES EM CARGOS DE LIDERANÇA



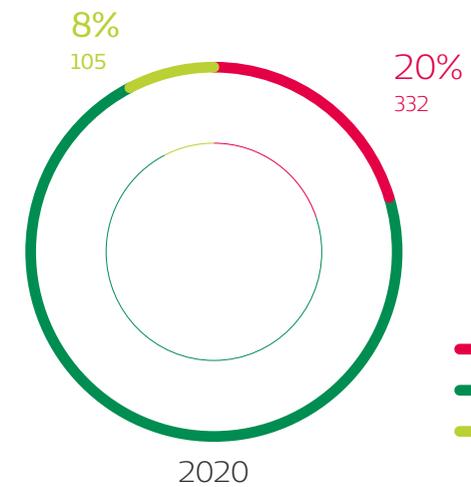
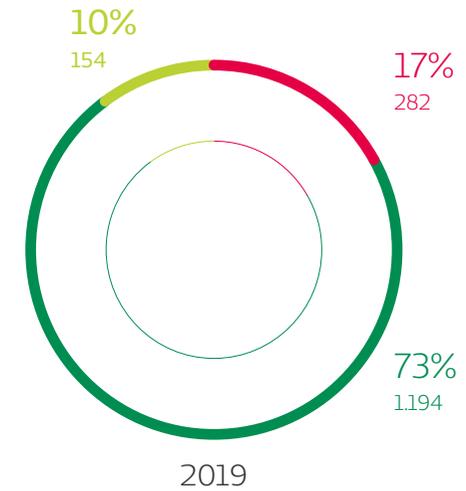
817 **administrativo**

804 **assistencial**

Em **home office**

**30%**  
(487 pessoas)

### POR FAIXA ETÁRIA (%)



- Abaixo de 30 anos
- De 30 a 50 anos
- Acima de 50 anos



## Indicadores de recursos humanos [GRI 102-8]

### EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO <sup>1,2</sup>

Tipo de contrato	2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanente	438	1.192	1.630	426	1.195	1.621
Temporário	16	19*	19	5	30	35
<b>TOTAL</b>	<b>454</b>	<b>1.211</b>	<b>1.649</b>	<b>431</b>	<b>1.225</b>	<b>1.656</b>

<sup>1</sup> O dado não contemplou o número de funcionários CLT.

<sup>2</sup> ND: Dados não disponíveis para comparação. A coleta dos dados de 2018 foi feita de maneira diferente da solicitada pela GRI.

### EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO <sup>1</sup>

Região	2019			2020		
	Permanente	Temporário	Total	Permanente	Temporário	Total
Campinas	1.493	16	1.509	1.467	30	1.497
Sumaré	137	03	140	154	5	159
<b>TOTAL</b>	<b>1.630</b>	<b>19</b>	<b>1.649</b>	<b>1.621</b>	<b>35</b>	<b>1.656</b>

<sup>1</sup> Dados não disponíveis para comparação. A coleta dos dados de 2018 foi feita de maneira diferente da solicitada pela GRI.

## EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO<sup>1</sup>

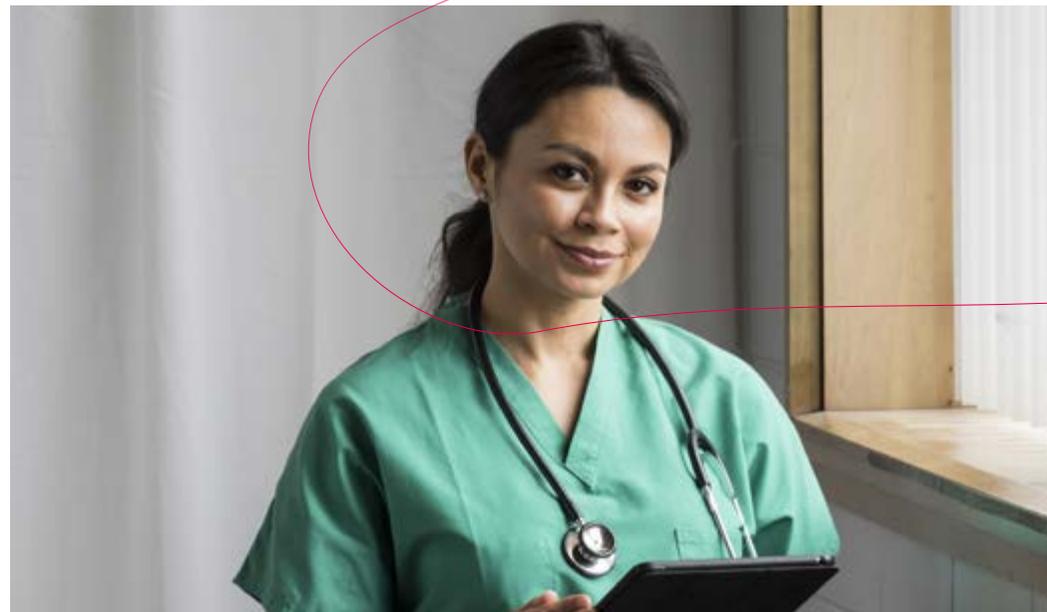
Tipo de emprego	2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	399	1.016	1.415	265	573	838
Jornada parcial	40	176	216	163	652	818
<b>TOTAL</b>	<b>439</b>	<b>1.192</b>	<b>1.631</b>	<b>431</b>	<b>1.225</b>	<b>1.656</b>

<sup>1</sup> Dados não disponíveis para comparação. A coleta dos dados de 2018 foi feita de maneira diferente da solicitada pela GRI.

## EMPREGADOS, POR FAIXA ETÁRIA<sup>1</sup>

	2019	2020
< 30 anos	282	353
de 30 a 50 anos	1.194	1.183
> 50 anos	154	120
<b>TOTAL</b>	<b>1.630</b>	<b>1.656</b>

<sup>1</sup> Dados não disponíveis para comparação. A coleta dos dados de 2018 foi feita de maneira diferente da solicitada pela GRI.



## Novas contratações e rotatividade de emprego [GRI 401-1]

### EMPREGADOS CONTRATADOS, POR FAIXA ETÁRIA<sup>1</sup>

	2019	2020
< 30 anos	115	113
de 30 a 50 anos	272	244
> 50 anos	6	5
<b>TOTAL</b>	<b>393</b>	<b>362</b>

<sup>1</sup> Dados não disponíveis para comparação. A coleta dos dados de 2018 foi feita de maneira diferente da solicitada pela GRI.

### EMPREGADOS CONTRATADOS, POR GÊNERO

	2018	2019	2020
Homens	108	96	92
Mulheres	301	297	270
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>	<b>393</b>	<b>362</b>

### EMPREGADOS CONTRATADOS, POR REGIÃO

	2018	2019	2020
Campinas	270	247	314
Sumaré	43	45	48
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>292</b>	<b>362</b>



### EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR FAIXA ETÁRIA\*

	2018	2019	2020
< 30 anos	ND*	80	59
de 30 a 50 anos	ND*	302	366
> 50 anos	ND*	49	68
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>431</b>	<b>493</b>

\*ND: Dados por faixa etária não disponíveis para comparação em 2018.

### EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR GÊNERO

	2018	2019	2020
Homens	62	124	132
Mulheres	172	307	361
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>431</b>	<b>493</b>

### EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR REGIÃO

	2018	2019	2020
Campinas	148	283	456
Sumaré	30	41	37
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>324</b>	<b>493</b>



### LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE [GRI 401-3]

		2018	2019	2020
Empregados que tiveram direito a tirar licença	Homens	12	9	9
	Mulheres	51	41	69
Empregados que tiraram licença	Homens	12	9	8
	Mulheres	51	41	69
Empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença	Homens	0	30	9
	Mulheres	4	41	29
Empregados que retornaram a trabalhar após a licença e continuaram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	Homens	ND*	7	9
	Mulheres	ND*	27	29
Taxa de retorno	Homens	ND*	100%	100%
	Mulheres	ND*	100%	42,02%
Taxa de retenção	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	92,16%	100%	100%

\*ND: Dados não disponíveis para comparação.



## Remuneração

[GRI 102-38, 102-39, 103-2, 103-3]

O valor da maior remuneração paga em 2020 foi de R\$ 566.125,10 (aumento de 11,3% comparado ao ano anterior). A remuneração média anual para todos os empregados (exceto o indivíduo mais bem pago) foi de R\$ 58.876,34, aumento de 13,6% comparado ao ano de 2019.

A proporção foi de 1,2035.

As remunerações declaradas estão conforme regras da CLT, sendo considerados para este cálculo apenas a base salarial. Os colaboradores constantes nesse cálculo são aqueles que atuam em período integral.

### PROPORÇÃO ENTRE A REMUNERAÇÃO DO INDIVÍDUO MAIS BEM PAGO E A REMUNERAÇÃO MÉDIA ANUAL DE TODOS OS EMPREGADOS (R\$)

Remuneração	2018	2019	2020
Maior remuneração paga	367.572,00	508.300,00	566.125,10
Remuneração média anual para todos os empregados	51.460,20	51.785,79	58.876,34
Proporção	14%	10%	10%



## Saúde e segurança do trabalho

[GRI 103-2, 103-3, 403-1]

Capacitamos nossos profissionais por meio da integração de saúde e segurança do trabalho, dos diálogos semanais de segurança e da aplicação de normas específicas. Além disso, realizamos treinamentos preventivos. Em 2020, com a pandemia, os exames ocupacionais e treinamentos foram suspensos.

[GRI 403-2, 403-3, 403-5]

Os trabalhadores contam com um plano de saúde assistencial para atendimento de rotina e urgência, com uma equipe multidisciplinar. [GRI 403-6]

Para monitorar e promover a saúde do colaborador, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) usa indicadores de acompanhamento. A CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) identifica e faz o mapeamento dos riscos nas áreas, além de divulgar informações sobre saúde e segurança nas reuniões mensais, que abrangem todos os colaboradores. [GRI 403-4]

O SESMT segue as normas da CLT. E os programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), atualizados anualmente, cuidam do cumprimento das normas. Atendemos aos padrões de certificação da ISO 9001 e ONA e passamos por fiscalizações do Ministério Público do Trabalho (MPT), da Superintendência Regional do Trabalho (SRT) e da Vigilância Sanitária (VISA).

O SESMT cobre os colaboradores das áreas assistencial, de manutenção, administrativa e de teleatendimento. A gestão dos prestadores de serviço é feita pela análise da documentação – atualizada anualmente – para exercer a atividade junto à empregadora. [GRI 403-7]



## Acidentes de trabalho e doenças ocupacionais [GRI 403-9, 403-10]

Não tivemos registro de trabalhadores excluídos nas atividades de risco, nem de acidentes com alto potencial de gravidade. Tampouco houve óbitos ou casos de doenças ocupacionais entre os empregados.

Em nossas atividades cotidianas, consideramos que acidentes biológicos, trabalho em altura e com eletricidade têm potencial alto de gravidade. Essas atividades são acompanhadas e inspecionadas por técnicos de segurança do trabalho, em atendimento às Normas Regulamentadoras. Os dados levantados nas inspeções são compilados em Relatórios de Investigação de Acidentes (RAT).

O controle de saúde e de segurança do trabalho é feito a partir de levantamentos estatísticos e epidemiológicos, também referenciados nas Normas Regulamentadoras. Segundo a recomendação da NR 32, fornecemos EPIs para prevenção de exposição biológica.

### ACIDENTES DE TRABALHO

	2020	
	Empregados	Trabalhadores*
Número de horas trabalhadas	1.810.300	1.016
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (inclui óbitos - %)	27	1
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (inclui óbitos)	14,91	10,38

\*Consideram-se "Trabalhadores" nesta tabela aqueles que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho são controlados pela organização e que estão cobertos por sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho. Os dados não incluem terceirizados.

# Como cuidamos dos nossos cooperados

Nossos cooperados estão no centro do nosso negócio. Eles participam da tomada de decisões nas assembleias anuais e são remunerados por serviços executados e com a distribuição das sobras.

Temos 3.438 médicos cooperados. E nosso maior desafio foi oferecer um atendimento que os orientasse acerca da pandemia, incluindo protocolos de segurança e questões relacionadas à própria saúde ou à saúde de familiares. Na pandemia, a equipe de atendimento aos cooperados, passou de dez para 15 pessoas.

Disponibilizamos os seguintes meios de comunicação para os cooperados: Canal do Cooperado, Fale com o Presidente, e-mail e atendimento telefônico e presencial. Intensificamos, no decorrer de 2020, a comunicação com os médicos, por meio de e-mail, WhatsApp e aplicativo. Todas as mensagens enviadas são também publicadas em uma plataforma exclusiva. [GRI 103-2, 102-43, 102-44]

Para melhorar essa comunicação, a Comissão Editorial reúne os times de relacionamento, marketing e a agência de comunicação contratada, que trabalham de maneira alinhada.

Outra novidade foi a criação da Conversa com Cooperados, *webinars* sobre temas diversos como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e *compliance*. Os *webinars* são gravados e ficam disponíveis na plataforma de comunicação.

A prestação de contas da Cooperativa é feita ao longo do ano, nos encontros Cooperativa em Suas Mãos. Em 2020, o evento ocorreu três vezes e foi online.





## PRINCIPAIS MEDIDAS ADOTADAS EM 2020:



Criação de **banco de vagas** médicas para uso interno



Criação do Plano de Adiantamento de **Auxílio Financeiro** para Cooperados, entre abril e julho, para pagamento parcelado até 2021



**Fluxo de atendimento** diferenciado para cooperados e familiares no PAUC (Pronto Atendimento Unimed Campinas)



Participação na criação do **modelo de telemedicina**



**Suspensão** do pagamento da cota de parte dos novos cooperados (abril, maio e junho)



**Orientações** de prevenção e cartilha de recomendações para isolamento domiciliar para secretárias e cooperados



**Canal de comunicação** específico com informações e treinamentos em telemedicina



**Fornecimento de máscaras** para médicos e familiares



Pagamento dos **auxílios-doença, licença-maternidade e férias** – sem considerar abril, maio e junho para calcular a média



Convocação para inscrições em **processos seletivos** para possíveis vagas médicas em UTIs, pronto atendimentos e ambulatórios



**Reestruturação** do plano de saúde dos cooperados, o PAH (Plano de Assistência Hospitalar)



Realização de **25 eventos** destinados aos cooperados, entre assembleias, reuniões, *webinars* e treinamentos



Oferta de **Seguros Unimed via FESP**: produto negociado pela Unimed FESP para oferecimento de Plano Hospitalar aos cooperados do Estado de São Paulo – 223 cooperados aderiram, somando 556 beneficiários



Manutenção da **contratação direta** dos produtos Afinidade Líder e Sênior com a Seguros Unimed



Realização de cinco cursos do **Programa de Capacitação de médicos cooperados** que atuam nas áreas internas administrativas da Cooperativa

## O QUE MUDOU NO PAH:



### PAH antigo

mensalidade média  
+ déficit: R\$ 365,55



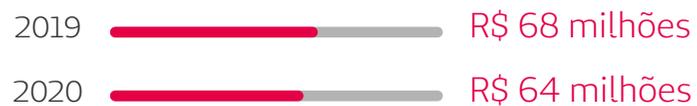
### PAH novo

mensalidade média  
(estimativa): R\$ 373,50

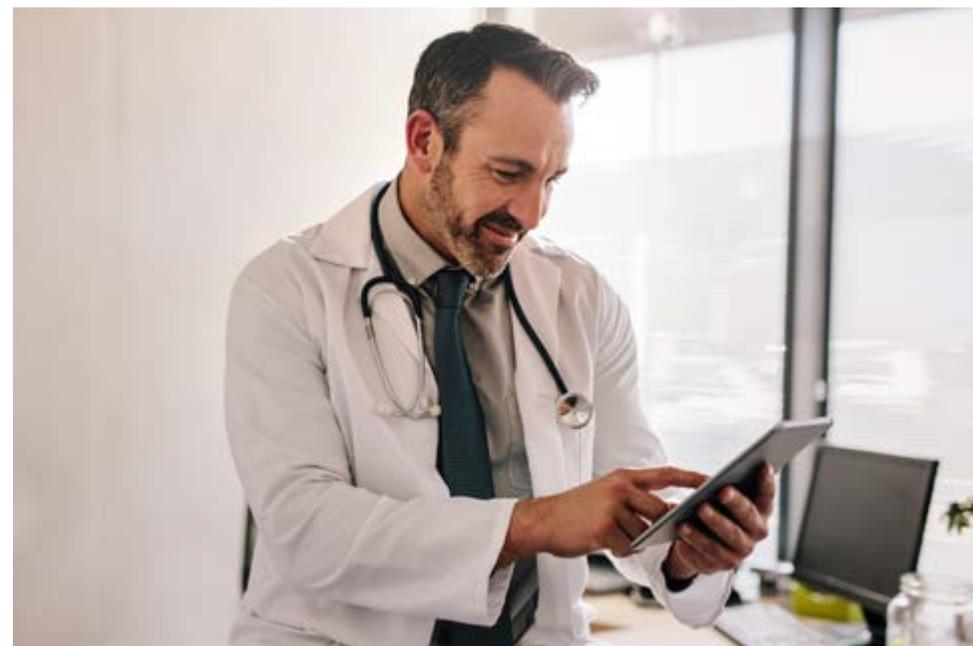
## Metas para 2021

- Criar um projeto piloto de atendimento por videoconferência via ZOOM, com uma agenda no aplicativo do médico cooperado - hoje temos uma perda de 20% no atendimento aos cooperados, que é feito por telefone
- Utilizar o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES), que subsidia educação e saúde dos médicos e colaboradores, para o pagamento do plano de saúde dos cooperados

## REMUNERAÇÃO DE COOPERADOS - SOBRAS (VALORES TOTAIS)



## POR CONSULTA



## TELEMEDICINA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

valor fixo

R\$ 57

valor variável

até R\$ 14,25

(de acordo com a avaliação  
do atendimento pelo paciente)

# Como cuidamos dos nossos clientes

[GRI 103-2, 103-3]

Oferecer assistência adequada e de qualidade para os nossos clientes está no centro do nosso negócio. E, em 2020, com o isolamento social, o desafio foi ainda maior. Por meio da rede de cooperados e de serviços, garantimos a assistência médica e a segurança aos nossos clientes. A criação da telemedicina foi mais uma forma de proporcionar acesso e segurança.

Para garantir um serviço rápido e de qualidade no Pronto Atendimento Unimed Campinas, reduzindo a exposição dos usuários durante a visita ao serviço, contratamos equipes para os atendimentos de urgência e emergência. Tivemos também uma melhoria no índice de resolutividade dos casos, evitando internações.

Intensificamos o uso dos nossos canais de comunicação – aplicativo, canal do cliente, SMS, e-mail e redes sociais – e criamos uma seção de FAQ no nosso *site*, com 33 perguntas e respostas sobre o novo coronavírus. Temos também o teletendimento e uma assistente virtual, LUNA.

Criamos também o serviço de Teleorientação Coronavírus, que funcionou 24h, por meio de videochamada, de março até outubro. Em meados de dezembro, o serviço foi reativado.

Passamos a oferecer também o "Com Você", um serviço de orientação psicológica online, feito por videoconferência, para os principais parceiros estratégicos da Unimed Campinas.

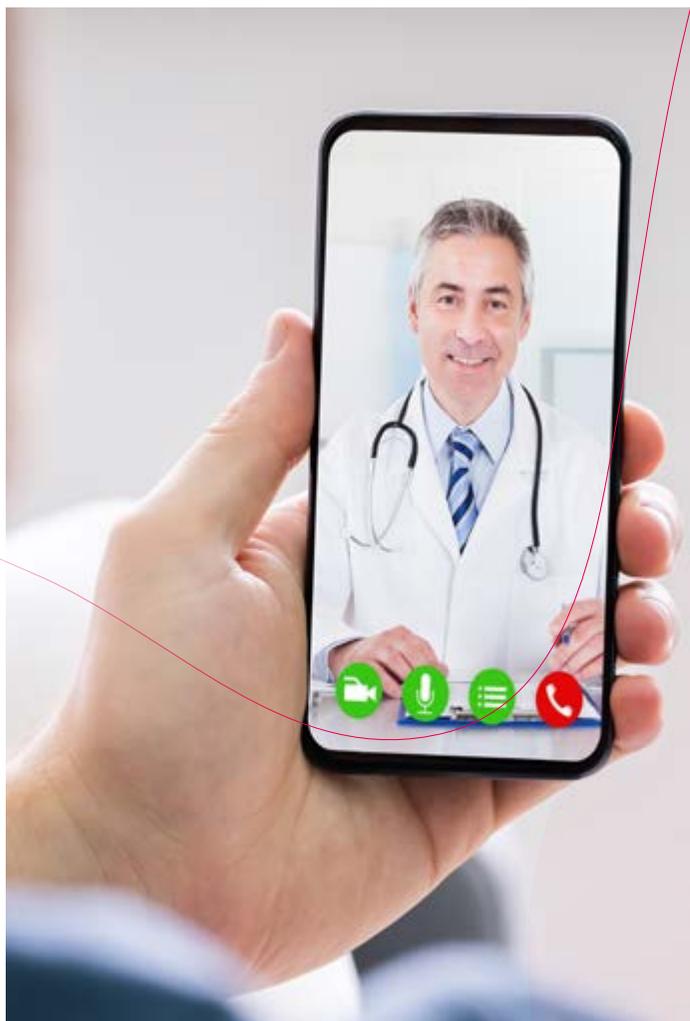
Já o canal oficial para tratativas das reclamações do cliente é a Ouvidoria. As reclamações recebidas via Sistema Ouvidor são direcionadas para os gestores das áreas envolvidas e respondidas conforme o prazo solicitado. Os elogios são encaminhados para divulgação junto às equipes.

[GRI 102-17, 103-2]

Nossa Ouvidoria, que era presencial, passou a ser 100% online. E, para melhorar o atendimento, estamos criando o SAC 3.0, que a partir de julho de 2021 vai centralizar todo o atendimento. Com isso, o cliente vai ligar em um único lugar e resolver todas as suas demandas. [GRI 102-33, 102-34, 102-43, 102-44]



O SAC 3.0 vai centralizar, em um lugar, todo o atendimento aos beneficiários



## A TELESSAÚDE EM NÚMEROS



**+ de 25 mil consultas** por telemedicina (via aplicativo e canal do cliente)



**1.620 clínicas e consultórios** conectados



**+ de 15 mil teleatendimentos** Coronavírus



**230 cidades\***



**330 cooperados** treinados



**19 estados\***



**80 médicos disponíveis** por dia (média)



**6 países\***



**25 especialidades médicas** disponíveis

\*Clientes Unimed que utilizaram o serviço nesses locais

## Conformidade de produtos e serviços (saúde e segurança do consumidor) [GRI 103-2, 103-3]

Nossos produtos e serviços são habilitados na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e seguem as diretrizes da Unimed do Brasil. Todos os produtos destinados às três categorias de planos (planos coletivos empresariais, planos coletivos por adesão e planos individuais familiares) são monitorados.

Oferecemos planos para pessoas físicas (contratação individual ou familiar) e para pessoas jurídicas (contratação coletiva empresarial). Também comercializamos serviços não assistenciais (coberturas adicionais): saúde ocupacional, remoção pré-hospitalar e atendimento domiciliar, entre outros. [GRI 416-1]

Mantemos controle rigoroso da agenda regulatória. Todas as publicações do órgão regulador e principais decisões dos tribunais de justiça relacionadas à saúde suplementar são acompanhadas.

Na divulgação de produtos e serviços, também seguimos as diretrizes da Unimed do Brasil e as normas da ANS. Todas as informações a respeito das características dos produtos ficam disponíveis no portal e materiais físicos de divulgação. Esses materiais obedecem a princípios éticos, transparentes e responsáveis. [GRI 103-2, 103-3]

Disponibilizamos uma Central de Atendimento (08000), bem como equipe presencial e virtual, para esclarecimento de dúvidas antes e/ou depois da compra. O cartão de utilização dos clientes, no formato físico e digital, segue as diretrizes visuais da Unimed do Brasil e contém as informações obrigatórias definidas pela ANS.

De um total de 514 notificações recebidas da Agência Nacional de Saúde Suplementar em 2020, houve apenas 11 casos de não conformidade, resultando na aplicação de multa ou penalidade. Em relação à não conformidade em comunicações



de marketing, rotulagens ou informações sobre produtos e serviços, não houve casos em 2020. [GRI 416-2, 417-2, 417-3]

Para terceirização de componentes de produtos ou serviços, conteúdo, disposição e uso seguro do produto ou serviço e impactos ambientais ou sociais, não há informações específicas exigidas. [GRI 417-1]



## Privacidade do cliente

[GRI 103-2, 103-3]

Reconhecemos que a informação é um dos nossos principais ativos. Por isso, estabelecemos uma estratégia de segurança da informação, que considera a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O objetivo é minimizar a indisponibilidade dos serviços, preservar a integridade dos dados e evitar o vazamento de informação.

Foram aprovadas as novas versões das políticas de segurança da informação e de proteção de dados pessoais, para orientar a conduta segura dos colaboradores. Atuamos na adequação dos contratos com clientes, fornecedores e rede credenciada, para que todos estejam cientes de suas responsabilidades na proteção das informações.

Outra ação foi a conscientização de nossos colaboradores e médicos cooperados por meio de *webinars* e treinamentos sobre a LGPD. Em 2021 a proteção da infraestrutura tecnológica e a capacitação em privacidade e segurança serão reforçadas.

Em 2020, não houve queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes. Nossa principal meta é o tratamento de 100% dos riscos de privacidade e segurança da informação com classificação extrema, o mais alto nível de criticidade adotado pela Cooperativa. [GRI 418-1]

A informação é um dos nossos principais ativos. Por isso, temos uma estratégia de segurança, que segue a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais



## Conformidade socioeconômica

[GRI 103-2, 103-3]

Temos trabalhado para diminuir o número de demandas judiciais e administrativas relativas a nossos serviços. Em 2020, foi solicitado ao nosso Departamento Jurídico um total de 2.086 pareceres, que auxiliaram as áreas internas da Cooperativa a alinharem seus processos e os contratos comercializados à legislação setorial.

Nas demandas judiciais, conseguimos um percentual de êxito nas decisões junto ao Poder Judiciário acima de 30%. Houve a formação de jurisprudência favorável no Tribunal Superior, em virtude de melhoria argumentativa trazida pelo apoio às áreas internas da Cooperativa.



## PRINCIPAIS AÇÕES EM 2020:



**telemedicina**



fortalecimento dos **canais de atendimento digitais**



**suspensão** do atendimento presencial



assessoria de infectologista para empresas, para criação de **protocolos de segurança** dos colaboradores



estímulo do uso do **cartão virtual** e suspensão da entrega de cartões físicos



assinatura eletrônica para **vendas online**



entrada nas **redes sociais**



criação de comitê para **plano de preservação** de clientes com risco de inadimplência



**melhorias no aplicativo** da Unimed Campinas



implementação do **“Com Você”**, canal de atendimento voltado à saúde emocional dos clientes PJ

## Metas para 2021

- Lançamento do SAC 3.0
- Implantação do canal de venda online

# Como cuidamos da nossa cadeia de fornecedores

[GRI 102-9, 103-2, 103-3]

O bom relacionamento com nossos fornecedores foi crucial para enfrentarmos a pandemia. Graças a essa parceria, foi possível garantir suprimentos suficientes – desde medicamentos até equipamentos de proteção individual, como luvas e máscaras. Pudemos ainda comprar materiais para os nossos cooperados (leia mais em “[Como Cuidamos dos nossos cooperados](#)”). Para os itens que apresentaram falta no mercado durante o pico da pandemia, tivemos que desenvolver novos fornecedores.

Em junho, criamos uma área específica para cuidar de todos os suprimentos hospitalares, chamada de Gestão de Suprimentos Hospitalares. Foram criadas, ainda, quatro políticas de aquisição desses produtos, junto à área de *Compliance*, garantindo cláusulas que assegurem o cumprimento de questões éticas e legais nos contratos com fornecedores. Com isso, conseguimos padronizar os processos e requisitos.

A gestão de compras de suprimentos é altamente estratégica no nosso negócio – e, com essa nova estrutura, consolidamos uma operação integrada, com boas negociações e eficiência.

A reestruturação e o redesenho dos processos da área foram destacados como pontos fortes na nossa recertificação ISO 9001 – merecendo elogios na auditoria da ONA no Pronto Atendimento Unimed Campinas. Foi desenvolvida metodologia para o fornecimento de EPIs durante a pandemia aos cooperados e serviços credenciados; foram cinco rodadas, atendendo em média 400 cooperados por rodada com a oferta de produtos de qualidade a preços competitivos.

Criamos uma nova estrutura para a gestão de compras de suprimentos, área que é altamente estratégica no nosso negócio



Contamos com sistema próprio para gestão de 100% dos processos relacionados à gestão de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) e um sistema integrado de gestão empresarial (ERP) para cuidar do abastecimento das unidades assistenciais, possibilitando o planejamento de demanda, cotações, acordos comerciais e extração de dados. Todo trabalho é auditado pela equipe da GRC (certificações ISO); pela ONA, para certificação de serviços próprios; e pela auditoria interna de *compliance*.

Buscamos sempre parceria com fornecedores locais, que têm custo de logística menor. Em 2020, do total gasto com fornecedores assistenciais, 26,71% foram destinados a fornecedores locais. **[GRI 204-1]**

Entre os desafios na área de gestão com fornecedores estão a otimização dos processos de compras, a inovação por meio do uso de ferramentas de gestão e garantia do melhor produto atrelado ao melhor serviço de fornecimento logístico.



## Metas para 2021

- Criar distribuidora virtual para atendimento aos cooperados e suas empresas
- Manter o gasto de OPME *versus* a sinistralidade abaixo de 6%
- Intensificar as negociações de OPMEs em outras localidades
- Renegociação dos medicamentos da curva B e C\* adquiridos para as unidades assistenciais
- Implantação de módulos de planejamento de compras de reposição contínua para ressurgimento das unidades
- Aperfeiçoamento do Manual de Fornecedores de suprimentos com as diretrizes e divulgação das políticas

\* Medicamentos com maior representatividade (80%) em valor são considerados curva A; os demais se dividem em curva B e C

# Como cuidamos da comunidade

[GRI 103-2, 103-3, 413-1, 413-2]



A Unimed Campinas mantém vários programas na comunidade voltados para a promoção do bem-estar, qualidade de vida e oportunidade de trabalho, sejam próprios ou por meio de parcerias. As iniciativas sociais beneficiam a população de Campinas e região.

[GRI 102-43, 102-44]

Desenvolvidas regularmente, nossas ações de responsabilidade social promovem saúde física, emocional, social, oportunidades de trabalho e renda. Esses projetos e ações envolvem investimento financeiro e a oferta gratuita de serviços alinhados ao terceiro Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, relacionado à boa saúde e ao bem-estar.

Ainda que todas as iniciativas tenham sido impactadas pela pandemia, conseguimos dar prosseguimento às atividades que podiam ser feitas a distância.

O programa Saúde Toda Vida, que atende mais de 300 idosos, passou a oferecer aulas online, como dança, ginástica, teatro, oficina de memória e meditação. Além de *lives* a cada 15 dias com temas voltados à saúde e à cultura. O principal motivo de orgulho foi a promoção da inclusão digital deste público, que na sua maioria tem mais de 70 anos. As crianças e jovens da Escola de Atletismo Orcampi/Unimed Campinas tiveram palestras mensais online com temas relacionados à saúde.

Para esses programas, foram aplicadas avaliações pontuais, que respaldaram a continuidade assertiva do trabalho. Além disso, foram realizadas reuniões sistemáticas com os profissionais envolvidos, que nos subsidiaram para o planejamento de 2021.

[GRI 102-43, 102-44]

Temas das palestras – com interação via *chat* – oferecidas durante a pandemia para o Programa Saúde Toda Vida e Orcampi/Unimed Campinas:

- Prevenção ao suicídio
- Envelhecimento saudável
- Prevenção de quedas
- Prevenção ao câncer de mama
- Alimentação saudável
- A pandemia no cotidiano dos idosos
- A influência da tecnologia na saúde física e mental do idoso
- Ansiedade e depressão
- Combate às drogas

Para a comunidade foram oferecidas *lives* (abertas, sem restrições de públicos) com esportistas. E, com foco na saúde, fizemos uma palestra sobre gerenciamento de emoções e outra sobre a COVID-19.

Para amenizar os efeitos da crise, organizamos a distribuição mensal de 277 cestas básicas entre as famílias atendidas pelos nossos programas, por três meses consecutivos. Os beneficiados foram a Orcampi/Unimed Campinas, famílias das Cooperativas de Coleta e Manuseio de Resíduos Sólidos e PROCAF – Programa Construindo Autonomia para o Futuro.

Promovemos ainda duas campanhas de doação de sangue entre os nossos colaboradores, que resultaram em 96 bolsas, com a participação de mais de 100 pessoas. O Hemocentro de Campinas estava com os estoques muito baixos, devido à diminuição das doações por conta da pandemia.

O Programa Doe Um, que engaja colaboradores e cooperados na doação de valores em espécie, voltados à comunidade, foi revisto e passou a se chamar Doe +. Um total de 1.041 colaboradores e 462 médicos fizeram doações, descontadas em folha de pagamento e produção médica, respectivamente, totalizando R\$ 110.238,55. E, a partir de outubro, a Unimed Campinas passou a dobrar o valor arrecadado mensalmente.



23.000  
beneficiados em  
programas sociais



## Projetos sociais apoiados em 2020

[GRI 203-1, 203-2]

Projeto	Características	Resultados
Saúde Toda Vida	Voltado para o bem-estar social, físico e emocional do idoso	300 idosos de Campinas e região impactados. investimento anual de R\$ 127.791,48
Programa Doe +	Arrecadação de recursos em espécie, de colaboradores e médicos cooperados, para organizações da sociedade civil de Campinas e região	2.915 pessoas de sete organizações beneficiadas. Investimento anual foi de R\$ 77.268,27
Projeto Cidade Limpa	Incentivar atitudes conscientes e corretas, promovendo a reflexão sobre meio ambiente	121 pessoas de quatro Cooperativas de Coleta e Manuseio de Resíduos Sólidos de Campinas impactadas
Campanha Eu Ajudo na Lata	Arrecadação de lacres de latinhas de alumínio, para posterior venda e compra de cadeiras de rodas	Quatro Organizações da Sociedade Civil beneficiadas, com a doação de cinco cadeiras de rodas
Coral Unimed Campinas	Colaboradores, cooperados e membros da comunidade que ensaiam semanalmente para realização de apresentações culturais	33 membros do coral beneficiados. O investimento foi de R\$ 17.345,00
Parceria com Orcampi/ Unimed Campinas e Instituto Vanderlei Cordeiro de Lima	Escola de formação para o atletismo para crianças e adolescentes. O apoio da Unimed Campinas cobre despesas de alimentação, equipe técnica e transporte, além de planos de saúde para parte da equipe e palestras sobre saúde	Cerca de 200 crianças, adolescentes e jovens beneficiados. Valor investido: R\$ 275.069,60
Patrocínio ao PROCAF (Programa Construindo Autonomia para o Futuro)	Capacitação para adolescentes em situação de vulnerabilidade social, por meio de cursos profissionalizantes do SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial	16 adolescentes, com idades entre 14 a 17 anos, foram beneficiados. O investimento anual foi de R\$ 339.850,58
Patrocínio ao Centro Corsini	A Unidade de Apoio Infantil abriga crianças e adolescentes destituídos de seus lares	Não houve atendimento, pois o abrigo estava em reforma. A Unidade teve suas despesas custeadas em 2020, com um investimento de R\$ 213.913,38



## Projetos sociais apoiados em 2020

Projeto	Características	Resultados
Patrocínio à Associação Expedicionários da Saúde	Entidade presta assistência médica gratuita em regiões de difícil acesso	As expedições foram suspensas, devido à pandemia. A Associação colaborou com a construção de hospital de campanha na sede dos Patrulheiros de Campinas com 122 leitos, além de 262 enfermarias de campanha em 300 comunidades indígenas na Amazônia. Investimento anual de R\$ 65.530,00
Patrocínio (Lei de Incentivos Fiscais) à Associação Griots	Humanização hospitalar por meio de contação de histórias em hospitais de Campinas e região	1.554 pessoas foram beneficiadas pelas ações presenciais (mais 19,8 mil visualizações das atividades pela internet)
Patrocínio (Lei de Incentivos Fiscais) ao Instituto Padre Haroldo	Incentivar atitudes conscientes e corretas, promovendo a reflexão sobre meio ambiente	Foram beneficiadas 84 pessoas de Campinas e região, com acesso à arte e cultura
Patrocínio (Lei de Incentivos Fiscais) ao Instituto Anelo	Promove a inclusão social de crianças carentes e familiares da região noroeste de Campinas por meio da música	Beneficiou 327 pessoas em 2020 com aulas de cursos livres de música com enfoque socioeducativo e cultural, de forma gratuita, em especial para crianças e adolescentes
Patrocínio (Lei de Incentivos Fiscais) à Associação Campineira de Judô	Inclusão social de crianças e adolescentes de Campinas, utilizando o esporte como ferramenta	26 crianças beneficiadas com aulas e vivências virtuais
Contribuições por meio do Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente	Apoio ao Centro de Promoção para um Mundo Melhor (CEPROMM) e ao Centro Regional de Atenção aos Maus Tratos na Infância (CRAMI)	CEPROMM: 270 famílias foram atendidas CRAMI: mais de 1.200 famílias

## Projetos apoiados por incentivo fiscal para desenvolvimento em 2021

[GRI 203-1, 203-2]

Tipo de atividade	Projeto	Objetivo	Valor (R\$)
Esporte	Futebol de Rua pela Educação	Implantar núcleos de futebol de rua, baseados no conceito do esporte para desenvolvimento humano	155.339,68
	Projeto Escola Paulínia Racing Bicicross – Formando Cidadãos III	Trabalhar as relações interpessoais, de forma adequada e com qualidade em todas as faixas etárias	113.043,96
	Associação Campineira de Judô	Viabilizar aulas de judô para 80 crianças e adolescentes até 18 anos	81.616,36
Cultura	Sociedade Humana Despertar	Oferecer oportunidades para que pessoas socialmente vulneráveis desenvolvam habilidades e consciência ecológica	197.377,49
	Associação Griots	Manter e expandir as atividades de contação de histórias no ambiente hospitalar	54.544,71
	Instituto Anelo	Desenvolver o Programa Música e Cidadania para mais de 480 crianças e adolescentes	309.153,71
	Teatro nas Escolas	Apresentar gratuitamente peças teatrais infantis, voltadas para alunos de escolas públicas de ensino fundamental	139.826,71
	Projeto Arte, Cultura e Tecnologia Grupo Primavera	Contribuir para a formação intelectual e cultural de crianças e adolescentes	230.789,96
	Cultural Acesa Capuava	Realizar oficinas artísticas gratuitas para pessoas com deficiência	259.153,71
	Por um Mundo Cheio de Virtudes	Realizar apresentações cênicas para o incentivo da leitura e criatividade	209.153,71
Iniciativas do Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FMDCA)	CRAMI (Centro Regional de Atenção aos Maus tratos na Infância)	Atender e proteger famílias vítimas de violência doméstica	87.500,00
	CEPROMM (Centro de Promoção para um mundo Melhor)	Proporcionar meios que favoreçam vida plena às crianças, adolescentes e mulheres em situação social de risco	87.500,00
	PROGEN (Projeto Gente Nova)	Desenvolver ações com crianças e adolescentes e grupos familiares de forma integrada e continuada	87.500,00
	Fundação Síndrome de Down	Oferecer apoio às pessoas com deficiência intelectual e suas famílias	87.500,00

# Como cuidamos do meio ambiente

[GRI 103-2, 103-3]

A pandemia também afetou, de forma significativa, a nossa gestão ambiental. Trouxe uma grande oportunidade para rever a necessidade de reuniões presenciais e viagens. E, com a adoção do *home office*, passamos a evitar o deslocamento de 60% dos colaboradores administrativos por dia, entre março e julho, e 30% nos demais meses, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa.

O consumo de água e energia das nossas unidades também é ponto de atenção e oportunidades de melhoria. Monitoramos o uso de água diariamente em todas as nossas unidades, com ações pontuais para mitigar aumento de consumo.

A redução do consumo de energia também conta com ações de educação e orientação aos funcionários acerca da correta utilização dos aparelhos de ar condicionado, maior fonte consumidora nos meses de verão. Paralelamente,

estamos substituindo todas as lâmpadas por LED, que duram mais e consomem menos energia. No período de pandemia tivemos uma queda considerável no consumo, quando todos os nossos colaboradores da área administrativa trabalharam em suas casas. O descarte de lâmpadas também diminuiu.

Parte importante da gestão ambiental da Unimed Campinas, a gestão de resíduos também sofreu impacto da pandemia. A coleta seletiva de resíduos sólidos (plástico, papel, metal e vidro) foi interrompida em todas as unidades, tanto administrativas quanto assistenciais, de abril até o começo de setembro, já que as Cooperativas que executam esse serviço não puderam atuar. Nesse período, os materiais recicláveis foram destinados à coleta de lixo comum.





## Geração de resíduos

[GRI 103-2, 103-3, 306-1, 306-2]

Atender a legislação ambiental aplicável ao nosso setor é primordial. Por isso, cada uma das unidades tem formas de gestão de resíduos adequadas ao tipo de materiais gerados. Nosso compromisso é aprimorar sistematicamente o processo de gerenciamento dos resíduos, por meio de novas práticas, treinamentos e outras medidas educativas, tendo como objetivo a redução na geração, a melhoria qualitativa na segregação e a implantação da coleta seletiva em unidades onde esse serviço ainda não existe.

Temas como separação dos resíduos por destinação, ciclo de vida do produto e redução de resíduos gerados fazem parte dos treinamentos aos colaboradores. E, durante a pandemia, foram feitos treinamentos específicos sobre gestão de resíduos para as áreas assistenciais, seguindo determinação da Vigilância Sanitária.

O Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde é o principal norteador da gestão dos resíduos das áreas assistenciais da Unimed Campinas. A segregação e destinação dos resíduos tem a seguinte classificação:



### Infectante

Classe A1 e A4 -  
Descarte em saco de lixo branco leitoso  
Classe A3 -  
Descarte em saco de lixo vermelho



### Químico

Classe B -  
Descarte em saco de lixo laranja



### Reciclável

Classe D -  
Coletor de plástico, vidro, papel e metal



### Resíduo Comum

Classe D -  
Descarte em saco de lixo preto



### Perfurocortante

Classe E -  
Coletor perfurocortante



Os resíduos gerados pelas áreas administrativas da Cooperativa, classe D, são comuns e recicláveis. Os gerados durante o atendimento aos pacientes são o principal ponto de atenção e, por serem resíduos infectantes, químicos e perfurocortantes (classes A, B e E), são potenciais fontes de impactos significativos ao meio ambiente e às pessoas. Em Campinas e Sumaré, todos os resíduos gerados são encaminhados ao destino final por empresa terceirizada.



O Programa  
Papa Remédio coletou  
**70,6 kg**  
de medicamentos  
fora da validade

Observamos no Pronto Atendimento Unimed Campinas uma redução na geração dos resíduos infectantes. Isso ocorreu devido à queda no número de atendimentos e prescrições atendidas pela farmácia.

No Hospital Unimed Campinas, no entanto, houve significativa elevação de geração dos resíduos infectantes, justificado pela assistência prestada aos pacientes com COVID-19. Os resíduos químicos seguiram a tendência. Também prosseguiu na unidade o programa Papa Remédio, voltado ao descarte correto de medicamentos para os funcionários e clientes. Em vigor desde agosto de 2019, coletou um total de 70,6 kg de remédios fora da validade em 2020. Objetivamos realizar em 2021 o projeto de captação de água de chuva para lavagem da área externa e jardim.

Já os resíduos recicláveis tiveram uma redução em todas as unidades, devido à suspensão temporária (cinco meses) na coleta por conta da COVID-19.

[GRI 306-3]



[GRI 306-3] Resíduos gerados (t) <sup>3,4</sup>	Operação de recuperação*	2019						2020					
		HUC	CQA	PAUC	ADUC	SEDES I E II	TOTAL	HUC	CQA	PAUC	ADUC	SEDES I E II	TOTAL
	infecante <sup>1</sup> Autoclave	38,35	2,11	4,05	15,2	N/A*	59,71	46,43	2,27	2,11	0,01	N/A*	50,82
	químico sólido <sup>1</sup> Incineração	7,25	6,78	7,39	0,05	N/A*	21,47	4,72	6,31	10,17	0,09	N/A*	21,29
[GRI 306-5] Resíduos destinados a disposição final	químico líquido <sup>1</sup> Incineração	2,3	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*	2,3	2,33	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*	2,33
	comum <sup>2</sup> / orgânico Aterro	204	8,68	N/A*	N/A*	N/A*	212,68	142,3	11,88	23,13	N/A*	90	267,31
	perfuro- cortante <sup>1</sup> Autoclave	4,4	N/A*	2,21	N/A*	N/A*	6,61	3,597	N/A*	2,13	N/A*	N/A*	5,727
<b>Total destinado a disposição final</b>							<b>302,77</b>	<b>347,48</b>					

[GRI 306-4]  
Resíduos não destinados  
a disposição final

Em 2019, tivemos um total de resíduos destinados a disposição final de 40,34 t, 40 t referentes a resíduos perigosos, 0,336 t de cartões magnéticos, 4.244 lâmpadas e 472 resíduos eletrônicos, considerando todas as unidades.

Já em 2020, o PAUC destinou 28,9 t de resíduos perigosos e 0,08 t de cartões magnéticos; HUC 0,02 t de pilhas e baterias e 0,18 t de óleo de cozinha; ADUC, Sedes I e II e HUC 2.423 lâmpadas. Totalizando 29,31 t de resíduos destinados a disposição final.

**O total de resíduos gerados nos dois anos, 2019 e 2020, respectivamente, foi de, 343,11 t e 376,79 t.**

<sup>1</sup> Resíduos perigosos

<sup>2</sup> Resíduos não perigosos

<sup>3</sup> Todos os resíduos são destinados para disposição fora da organização por cooperativas especializadas, terceiros e serviço municipal de coleta

<sup>4</sup> Em relação ao descarte de cartões magnéticos da Cooperativa, em 2020 destinamos 89.700 kg para reciclagem. No ano anterior, tínhamos destinado 336.250 kg. A queda se deve ao fechamento das recepções no período da pandemia, que era a nossa fonte de devolução

\*N/A: Não aplicável, não existe o resíduo no recurso

HUC – Hospital Unimed Campinas

CQA – Centro de Quimioterapia Assistencial

PAUC – Pronto Atendimento Unimed Campinas

ADUC – Assistência Domiciliar Unimed Campinas

Sedes I e II – sedes administrativas



Dentre as iniciativas voltadas para a redução e destinação correta de resíduos na Unimed, um dos destaques do ano foi o lançamento do programa Mude1Hábito da Unimed do Brasil, que substituiu copos descartáveis por copos reutilizáveis nas Sedes I e II e nos serviços próprios, diminuindo em 36% o uso de copo descartável de água e 51% o do copo descartável de café. Mantivemos os descartáveis nas áreas de atendimento ao público.

Criamos uma cartilha, que foi distribuída por e-mail a todos os colaboradores e médicos cooperados, para disseminar a importância da redução da geração de lixo e da correta destinação dos materiais. E, em junho, mês do meio ambiente, disponibilizamos a todos os colaboradores uma série de vídeos sobre a relação da pandemia com o meio ambiente.

Foram dois os principais investimentos ao longo de 2020 – R\$ 20 mil na compra de copos reutilizáveis a todos os colaboradores e R\$ 472.139,71 para manter a coleta seletiva de resíduos sólidos, gestão de resíduos de saúde e orgânicos.

Com o programa Mude1Hábito, reduzimos

**36%**

o uso de copos de água e

**51%**

os copos de café

## Metas para 2021

- Compensar nossas emissões de Gases de Efeito Estufa





# Sobre o Relatório

[GRI 102-32, 102-36, 102-46, 102-54]





Este é o 13º relatório de sustentabilidade da Unimed Campinas, com os principais resultados financeiros e socioambientais de 2020. A publicação segue a GRI (*Global Reporting Initiative*), metodologia que adotamos desde 2008 para a comunicação da sustentabilidade.

Este relatório segue a GRI Standards: opção abrangente, e inclui informações das seguintes unidades: Sedes Administrativas, Centro de

Promoção à Saúde (CPS), Hospital Unimed Campinas (HUC), Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC) e Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA). Cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. [GRI 102-50]

Os indicadores respondidos nesta publicação estão alinhados aos seguintes Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU):





# Materialidade

[GRI 102-31, 102-47, 103-1]

O processo de materialidade, que definiu os temas de maior relevância para o nosso negócio, foi revisto em 2019, a partir da opinião dos nossos clientes e do Planejamento Estratégico. A priorização dos temas foi aprovada pelas lideranças e pela alta direção da Cooperativa. Os nossos temas materiais e as suas formas de gestão, impactos e limites podem ser encontrados ao longo deste documento.

## TEMAS PERMANENTES

Governança corporativa  
Sinistralidade  
Qualidade de atendimento  
Cooperado  
Gestão de pessoas

## TEMAS NÃO PERMANENTES

Presença no mercado  
Resíduos  
Qualidade de vida /  
investimento na comunidade

## NOSSOS STAKEHOLDERS

[GRI 102-40, 102-42]

Colaboradores  
Cooperados  
Clientes  
Cadeia de fornecedores  
Comunidade  
Órgão regulador  
Alta direção

# Abordagem para engajamento de *stakeholders* [GRI 102-21, 102-43, 102-44]

Em 2020, o engajamento com os grupos de *stakeholders* foi promovido, porém não como parte do processo de preparação deste relatório. Não houve tópicos ou preocupações levantados pelos grupos no período.

As informações sobre frequência de engajamento e comunicação com médicos cooperados, clientes, colaboradores e comunidade estão descritas no capítulo “Como cuidamos”.

Todos os públicos são impactados pelas campanhas institucionais e promocionais, veiculadas pelas mídias de massa (jornais, revistas, rádio, televisão e internet), visando fortalecer a marca e divulgar os produtos e serviços da Cooperativa. Além de estarem disponíveis no portal [unimedcampinas.com.br](http://unimedcampinas.com.br), as informações sobre produtos e serviços são divulgadas pelas redes sociais (LinkedIn, Facebook, Instagram), cuja frequência de atualização aumentou em 2020. A marca também é divulgada e fortalecida pelos patrocínios esportivos, institucionais, culturais e ações de responsabilidade social.





# Sumário de Conteúdo GRI

[GRI 102-55]

## CONTEÚDOS GERAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
<b>GRI 101 FUNDAMENTOS 2016</b>				
	GRI 101 não possui Conteúdos	Tópico não possui divulgações		

## PERFIL ORGANIZACIONAL

<b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais 2016	102-1 Nome da organização	Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	6		
	102-3 Localização da sede da organização	Av. Barão de Itapura, 1123, Guanabara, Campinas, SP, Brasil		
	102-4 Local das operações	7		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	6		
	102-6 Mercados atendidos	7		
	102-7 Porte da organização	7		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	55 e 56		
	102-9 Cadeia de fornecedores	73		8,10
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	O princípio da precaução se reflete na aplicação de nossas políticas de gestão ambiental		



## CONTEÚDOS GERAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
<b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais 2016	102-12 Iniciativas externas	A Unimed Campinas foi signatária do Pacto Global até maio de 2019 e, em 2020, tínhamos como meta rever nossa adesão. No entanto, devido à pandemia, essa revisão não foi feita.		
	102-13 Participação em associações	<p>Comitê Nacional da Qualidade (Unimed do Brasil)</p> <p>Grupo de Trabalho da Associação Brasileira de Integridade, Ética e <i>Compliance</i> (Abraecom)</p> <p>Programa Nacional de Valorização do Cooperado (Unimed do Brasil)</p> <p>Núcleo de Comunicação, Marketing e Mercado (Unimed do Brasil)</p> <p>Comitê Institucional Unimed (Unimed do Brasil)</p> <p>Comitê Nacional de Mídias Digitais (Unimed do Brasil)</p> <p>Grupo de Inteligência de Mercado (Unimed do Brasil)</p> <p>CNA - Colégio Nacional de Auditores</p> <p>Comitê de Adequação ROL</p> <p>Conenfa - Comitê Nacional de Enfermeiros Auditores</p> <p>Comitê Estadual de Intercâmbio</p> <p>Comitê Federativo de Auditoria Médica e de Enfermagem</p> <p>Comitê Intrafederativo de Enfermagem</p> <p>GTTNUMM - Grupo Técnico da Tabela Unimed de Materiais e Medicamentos</p> <p>Grupo Técnico de Pacotes e Software de Pacotes</p> <p>Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos</p> <p>ABTD - Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento</p> <p>Tabela Nacional de Materiais e Medicamentos</p> <p>GTR (Grupo Técnico de Rede)</p> <p>Grupo Técnico de Pacotes (Unimed do Brasil)</p>		
	102-14 Declaração do mais alto executivo	4		
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	4, 21 e 29		



## CONTEÚDOS GERAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
<b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	8, 17 e 22		16
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	17, 21, 23, 26 e 67		16
<b>GOVERNANÇA</b>				
<b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais 2016	102-18 Estrutura de governança	15		
	102-19 Delegação de autoridade	15		
	102-20 Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	15		
	102-21 Consulta a <i>stakeholders</i> sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	88		16
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	15 e 17		5,16
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	17		16
	102-24 Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	15		5, 16
	102-25 Conflitos de interesse	21, 22 e 23		16
	102-26 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégia	15		
	102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	15		
102-28 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	15			



## CONTEÚDOS GERAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	19		16
	102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco	21		
	102-31 Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	18 e 27		
	102-32 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Este documento é aprovado pelo Conselho de Administração da Unimed Campinas.		
	102-33 Comunicação de preocupações cruciais	67		
	102-34 Natureza e número total de preocupações críticas	67		
	102-35 Políticas de remuneração	Nossa política de remuneração está atrativa conforme prática de mercado, sendo aplicada aos executivos um bônus atrelado ao resultado do negócio. A remuneração segue uma política clara e disseminada na Unimed Campinas.		
	102-36 Processos para determinação da remuneração	Não são envolvidos consultores especializados para determinar a remuneração, exceto para vagas estratégicas.		
	102-37 Envolvimento dos <i>stakeholders</i> na remuneração	O processo adotado para determinar a remuneração acontece por meio de pesquisa de mercado e competências.		16
	102-38 Proporção da remuneração total anual	60		
	102-39 Proporção do aumento percentual na remuneração total anual	60		
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	87		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por acordos coletivos.		8



## CONTEÚDOS GERAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	87		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	47, 63, 67, 75 e 88		
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	47, 63, 67, 75 e 88		

## PRÁTICAS DE REPORTE

GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Este relatório cobre todas as unidades da Unimed Campinas.		
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	87		
	102-47 Lista de tópicos materiais	87		
	102-48 Reformulações de informações	Inclusão de indicadores		
	102-49 Alterações no relato	Inclusão de indicadores		
	102-50 Período coberto pelo relatório	86		
	102-51 Data do relatório mais recente	2019		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	anual		
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	164		
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	86		
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	89		
102-56 Verificação externa	As demonstrações financeiras contidas neste documento foram auditadas pela Pricewaterhouse-Coopers.			



## TÓPICOS MATERIAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	39		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	39		
	103-3 Avaliação da forma de gestão			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	41		
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climática	Nosso mapeamento de riscos atual não prioriza a questão, pois ela tem efeitos de muito longo prazo, além de não termos ações específicas com impacto significativo para reversão das mudanças.		
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Não temos plano de aposentadoria.		
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Não recebemos apoio do governo.		
<b>PRESEÇA NO MERCADO</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30		



## TÓPICOS MATERIAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e salário mínimo local, com discriminação por gênero	Neste ano a proporção entre o salário pago mais baixo e o salário mínimo local foi de 1 para 1 e não houve diferenciação por gênero. Tendo como salário mínimo 1045 reais e menor salário pago de 1045 reais.		
	202-2 Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local	100% dos membros da alta administração são das regiões de Campinas e Sumaré.		

## IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	75		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	75		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	77, 78 e 79		5, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	77, 78 e 79		1, 3, 8

## PRÁTICAS DE COMPRAS

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	73		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	73		
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	74		8

## COMBATE À CORRUPÇÃO

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	15 e 87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	21		



## TÓPICOS MATERIAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-3 Avaliação da forma de gestão	21		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	25		
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	22		
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Ao longo do ano, o Canal de Transparência recebeu 53 denúncias, sendo sete procedentes e três consideradas parcialmente procedentes. Dessas, cinco tiveram aplicação de consequências.		

## CONCORRÊNCIA DESLEAL

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	22		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	22		
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não houve ações judiciais por concorrência desleal.		16

## EFLUENTES E RESÍDUOS

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	81		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	81		



## TÓPICOS MATERIAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	81		
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	81		
	306-3 Resíduos gerados	83		
	306-4 Resíduos não destinados a disposição final	83		
	306-5 Resíduos destinados a disposição final	83		
<b>EMPREGO</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	47, 48, 51, 53, 60 e 61		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	47, 48, 51, 53, 60 e 61		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	57 e 58		5, 8, 10
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Os benefícios para empregados tanto de jornada integral quanto parcial são seguro de vida, plano de saúde e licença-maternidade/paternidade.		3, 5, 8
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	59		5, 8



## TÓPICOS MATERIAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
<b>RELAÇÕES DE TRABALHO</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	47		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	47		
GRI 402: Relações de trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	Não há prazos especificados em convenção coletiva e normas internas.		8
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	61		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	61		
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	61		8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	61		8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	61		8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes à saúde e segurança do trabalho	61		8,16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	61		8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	61		3
403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	61		8	



## TÓPICOS MATERIAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
GRI 103: Forma de gestão 2016	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	1.621 empregados e 46 trabalhadores (aqueles que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela organização) – 100%		8
	403-9 Acidentes de trabalho	62		3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais	62		

## CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	48		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	48		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	49		4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	50		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	50		5, 8, 10

## DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	51		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	51		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	51, 52, 53 e 54		5, 8



## TÓPICOS MATERIAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	A razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens é de 1 para 1.		5, 8, 10
<b>NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	24		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	24		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	24		5, 8
<b>LIBERDADE SINDICAL E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	47		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	47		
GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco		Não mapeamos esse risco em relação aos fornecedores.	8
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	75		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	75		



## TÓPICOS MATERIAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	75		
	413-2 Operações com impactos negativos potenciais significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	75		1, 2
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	69		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	69		
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	69		
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	69		16
<b>MARKETING E ROTULAGEM</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	69		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	69		



## TÓPICOS MATERIAIS

GRI STANDARDS	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão	ODS
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	69		12
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	69		16
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	69		16
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	70		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	69		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	70		16
<b>CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	87		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	71		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	71		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicos	O valor monetário de multas significativas devido ao não cumprimento a leis e regulamentos nos âmbitos social e econômico pagas no período foi de R\$ 762.361,08.		16



# Anexos

## Integrantes dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico e da Diretoria Executiva

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Coordenador – Dr. Gerson Muraro Laurito  
Secretário – Dr. Luiz Marciano Cangiani  
Conselheira – Dra. Carla Rosana Guilherme Silva  
Conselheiro – Dr. Fernando Yukio Tomita  
Conselheiro – Dr. Flávio Leite Aranha Júnior  
Conselheiro – Dr. Francisco Eduardo Prota  
Conselheiro – Dr. Honório Chiminazzo Neto  
Conselheiro – Dr. José Windsor Angelo Rosa  
Conselheiro – Dr. Paulo Dechichi Júnior

### DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor Presidente – Dr. João Lian Júnior  
Diretor Financeiro – Dr. Plínio Conte de Faria Júnior  
Diretor Administrativo – Dr. Luis Alves de Matos  
Diretor Médico-Social – Dr. Antonio Claudio  
Guedes Chrispim  
Diretor da Área Hospitalar e Serviços  
Credenciados – Dr. Luiz Gonzaga Massari Filho  
Diretor Comercial – Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi

### CONSELHO TÉCNICO

Coordenador – Dr. Avelino Bastos  
Secretária – Dra. Maria Fernanda Costa Haddad  
Conselheiro – Dr. Adriano Cesar Bertuccio  
Conselheiro – Dr. André Luis Barbosa Fernandes  
Conselheiro – Dr. Carlos Alberto Salomão Muraro  
Conselheiro – Dr. Edson Yamanaka  
Conselheira – Dra. Roseli Tizzei Tagliolatto

### CONSELHO FISCAL – GESTÃO 2020/2021

Conselheiro Efetivo –  
Dr. Ricardo Raffa Valente (coordenador)  
Conselheira Efetiva –  
Dra. Elérem Lídia Castilho (secretária)  
Conselheiro Efetivo –  
Dr. Paulo Roberto Franco de Godoy  
Conselheiro Suplente –  
Dr. Luiz Antônio da Costa Sardinha (1º suplente)  
Conselheira Suplente –  
Dra. Ana Paula Coral (2ª suplente)  
Conselheira Suplente –  
Dra. Paula Buoizzi Tarabay (3ª suplente)



# Demonstrações Financeiras

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE





# Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras

Aos Administradores e Cooperados  
Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico

## OPINIÃO

Examinamos as demonstrações financeiras da Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico ("Cooperativa"), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas

operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## BASE PARA OPINIÃO

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras". Somos independentes em relação à Cooperativa, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo

Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas conforme essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

## OUTRAS INFORMAÇÕES QUE ACOMPANHAM AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E O RELATÓRIO DO AUDITOR

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

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



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

### RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO E DA GOVERNANÇA PELAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

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

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

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

### RESPONSABILIDADES DO AUDITOR PELA AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto

nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detecta as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que

o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção

em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se essas demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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

Campinas, 18 de fevereiro de 2021

[www.pwc.com.br](http://www.pwc.com.br)

**Unimed Campinas  
Cooperativa de Trabalho  
Médico**

*Demonstrações financeiras em  
31 de dezembro de 2019  
e relatório do auditor independente*



**BALANÇO PATRIMONIAL**  
**EM 31 DE DEZEMBRO (EM MILHARES DE REAIS)**

ATIVO	Nota	2020	2019
<b>Circulante</b>			
Disponível	5	26.325	42.634
<b>Realizável</b>		<b>710.415</b>	<b>451.828</b>
Aplicações Financeiras	6	376.046	181.827
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		138.145	124.630
Aplicações Livres		237.901	57.197
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	7(a)	198.278	169.943
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		73.827	81.822
Participação de Beneficiários em Eventos/Sinistros Indenizáveis		15.944	14.493
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		80.180	73.628
Outros Créditos Assistência à Saúde		28.327	-
Créditos de Oper. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	7(b)	22.207	15.360
Créditos Tributários e Previdenciários	8	42.062	39.975
Bens e Títulos a Receber	9	60.517	35.427
Despesas Antecipadas		5.842	3.302
Conta Corrente com Cooperados		5.463	5.994
<b>Total Circulante</b>		<b>736.740</b>	<b>494.462</b>
<b>Não Circulante</b>			
<b>Realizável a Longo Prazo</b>			
Aplicações Financeiras	6	141.611	136.579
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		109.309	120.091
Aplicações Livres		32.302	16.488
Títulos e Créditos a Receber	8	55	1.135



>> CONTINUAÇÃO

**BALANÇO PATRIMONIAL**  
**EM 31 DE DEZEMBRO (EM MILHARES DE REAIS)**

<b>ATIVO</b>	<b>Nota</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Ativo Fiscal Diferido	25(b)	21.935	16.457
Depósitos Judiciais e Fiscais	16	52.163	45.931
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	8	20.367	20.399
<b>Total do Realizável a Longo Prazo</b>		<b>236.131</b>	<b>220.501</b>
<b>Investimentos</b>			
Participações Societárias pelo Método de Custo		36.403	35.032
Outros Investimentos		14.777	13.595
<b>Total Investimentos</b>	10	<b>51.180</b>	<b>48.627</b>
<b>Imobilizado</b>			
<b>Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares</b>		11.377	12.308
Imóveis - Não Hospitalares		11.377	12.308
<b>Imobilizados de Uso Próprio</b>		15.888	18.065
Imobilizado - Hospitalares		9.636	10.820
Imobilizado - Não Hospitalares		6.252	7.245
Imobilizações em Curso		2.608	282
Outras Imobilizações		30.247	33.212
<b>Total Imobilizado</b>	11	<b>60.120</b>	<b>63.867</b>
Intangível		2.945	2.888
<b>Total Não Circulante</b>		<b>350.376</b>	<b>335.883</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>1.087.116</b>	<b>830.345</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



## BALANÇO PATRIMONIAL

EM 31 DE DEZEMBRO (EM MILHARES DE REAIS)

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	Nota	2020	2019
<b>Circulante</b>			
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>			
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>	12	224.694	234.074
Provisão para Remissão		2.918	1.972
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		4.410	5.499
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais		131.021	133.869
Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		86.345	92.734
<b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</b>	13 (a)	19.930	2.102
Contraprestações		2.159	1.734
Comercialização sobre Operações		282	119
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		17.394	193
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		95	56
Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	14	7.295	6.587
<b>Provisões</b>		484	129
Provisão para IR e CSLL		484	129
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	15 (a)	88.549	51.418
Débitos Diversos	15 (b)	52.948	45.135
Conta Corrente de Cooperados	13 (b)	48.875	2.086
<b>Total Circulante</b>		<b>442.775</b>	<b>341.531</b>
<b>Não Circulante</b>			
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>			
Provisão para Remissão	12	6.189	4.934



>> CONTINUAÇÃO

**BALANÇO PATRIMONIAL**  
**EM 31 DE DEZEMBRO (EM MILHARES DE REAIS)**

<b>PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>Nota</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Provisões</b>		<b>73.736</b>	<b>48.800</b>
Provisões para Ações Judiciais	16	73.736	48.800
Débitos Diversos	16	6.776	6.704
<b>Total Não Circulante</b>		<b>86.701</b>	<b>60.438</b>
<b>Total do Passivo</b>		529.476	401.969
<b>Patrimônio Líquido</b>	17		
Capital Social		267.010	237.876
<b>Reservas:</b>			
Reservas de Lucros/ Sobras/ Retenção de Superávits		159.984	121.807
Superávits / Déficits Acumulados ou Resultado		130.646	68.693
<b>Total do Patrimônio Líquido</b>		<b>557.640</b>	<b>428.376</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		<b>1.087.116</b>	<b>830.345</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO**  
**EM 31 DE DEZEMBRO (EM MILHARES DE REAIS)**

**PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO**

				2020			2019
	Nota	Atos Cooperativos	Atos Não Cooperativos	Total	Atos Cooperativos	Atos Não Cooperativos	Total
<b>Contraprestações efetivas/Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde</b>	18	2.468.798	56.724	2.525.522	2.218.516	44.695	2.263.211
<b>Receita com Operações de Assistência à Saúde</b>		2.557.675	59.919	2.617.594	2.269.051	46.122	2.315.173
Contraprestações, Líquidas/ Prêmios Retidos		2.559.805	59.989	2.619.794	2.273.822	46.238	2.320.060
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		(2.130)	(70)	(2.200)	(4.771)	(116)	(4.887)
<b>(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora</b>		(88.877)	(3.195)	(92.072)	(50.535)	(1.427)	(51.962)
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos</b>	19	(1.840.127)	(39.817)	(1.879.944)	(1.978.090)	(37.664)	(2.015.754)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados		(1.857.818)	(28.514)	(1.886.332)	(1.965.035)	(37.664)	(2.002.699)
Variação da Provisão de Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados		17.691	(11.303)	6.388	(13.055)	-	(13.055)
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>		<b>628.671</b>	<b>16.907</b>	<b>645.578</b>	<b>240.426</b>	<b>7.031</b>	<b>247.457</b>
<b>Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde</b>	22	(3.888)	10.584	6.696	2.819	14.238	17.057
<b>Receita de Assistência à Saúde Não Relacionada com Plano de Saúde Operada</b>	23 (a)	54.974	4.429	59.403	228.472	5.322	233.794
Receita com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		35.144	4.046	39.190	154.349	5.278	159.627
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico-Hospitalar		19.690	-	19.690	52.459	-	52.459
Outras Receitas Operacionais		140	383	523	21.664	44	21.708
<b>(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde</b>		(1.409)	(542)	(1.951)	(3.163)	(735)	(3.898)
<b>Outras Despesas de Operações de Plano de Assistência à Saúde</b>		(201.909)	(2.369)	(204.278)	(72.530)	(2.120)	(74.650)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	23 (b)	(208.439)	(2.612)	(211.051)	(71.888)	(2.104)	(73.992)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde		6.920	223	7.143	1.205	34	1.239
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(390)	20	(370)	(1.847)	(50)	(1.897)



>> CONTINUAÇÃO

**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO**  
**EM 31 DE DEZEMBRO (EM MILHARES DE REAIS)**

**PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO**

				2020			2019
	Nota	Atos Cooperativos	Atos Não Cooperativos	Total	Atos Cooperativos	Atos Não Cooperativos	Total
<b>Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora</b>	23 (a)	(81.162)	-	(81.162)	(170.054)	-	(170.054)
<b>RESULTADO BRUTO</b>		395.277	29.009	424.286	225.970	23.736	249.706
Despesas de Comercialização		(5.943)	(188)	(6.131)	(5.568)	(142)	(5.710)
Despesas Administrativas	21	(160.858)	(5.202)	(166.060)	(173.283)	(4.560)	(177.843)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>24</b>	(10.153)	1.417	(8.736)	20.583	2.150	22.733
Receitas Financeiras	24	24.280	1.589	25.869	36.338	2.580	38.918
Despesas Financeiras	24	(34.433)	(172)	(34.605)	(15.755)	(430)	(16.185)
<b>Resultado Patrimonial</b>		3.557	92	3.649	25.318	722	26.040
Receitas Patrimoniais		3.567	93	3.660	25.356	723	26.079
Despesas Patrimoniais		(10)	(1)	(11)	(38)	(1)	(39)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>		221.880	25.128	247.008	93.020	21.906	114.926
Imposto de Renda	25	(51.573)	(4.932)	(56.505)	(4.744)	(6.793)	(11.537)
Contribuição Social	25	(19.438)	(1.836)	(21.274)	(1.866)	(2.461)	(4.327)
Impostos Diferidos	25	5.090	388	5.478	(3.913)	-	(3.913)
Participações nas Sobras		(2.586)	(90)	(2.676)	(2.025)	(47)	(2.072)
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>		<b>153.373</b>	<b>18.658</b>	<b>172.031</b>	<b>80.472</b>	<b>12.605</b>	<b>93.077</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ABRANGENTE**  
**EM 31 DE DEZEMBRO (EM MILHARES DE REAIS)**

	2020			2019		
	Atos Cooperativos	Atos Não Cooperativos	Total	Atos Cooperativos	Atos Não Cooperativos	Total
Resultado Líquido do Exercício	153.373	18.658	172.031	80.472	12.605	93.077
Outros Resultados Abrangentes	-	-	-	-	-	-
<b>RESULTADO ABRANGENTE DO EXERCÍCIO</b>	<b>153.373</b>	<b>18.658</b>	<b>172.031</b>	<b>80.472</b>	<b>12.605</b>	<b>93.077</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES NO PATRIMÔNIO LÍQUIDO**  
(EM MILHARES DE REAIS)

	Reservas												
	Subscrito	A integralizar	Ajustes / Sobras sobre o Capital	Total	Fundo de Reserva	FATES	Reserva AGE Finsocial e COFINS	Inflacionárias	Reserva AGO - Riscos Fiscais	Outras Reservas	Total das Reservas Estatutárias e de Sobras	Sobras à Disposição da AGO	Total
<b>Saldo em 1º de janeiro de 2019</b>	201.163	(7.177)	16	194.002	44.095	37.133	3.856	1.885	965	13.136	101.070	39.009	334.081
Aumento (devolução) de Capital por Subscrição	11.817	(5.836)		5.981									5.981
Distribuição de Sobras Conforme Deliberação da AGO	39.009			39.009								(39.009)	-
Cooperados Excluídos/Demitidos	(1.116)			(1.116)									(1.116)
Juros Capital Social													-
Utilização do FATES Conforme Regulamentação						(3.647)					(3.647)	-	(3.647)
Utilização de Outras Reservas										(292)	(292)	292	-
Resultado Líquido do Período												93.077	93.077
Reservas Estatutárias					8.047	16.629					24.676	(24.676)	-
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>250.873</b>	<b>(13.013)</b>	<b>16</b>	<b>237.876</b>	<b>52.142</b>	<b>50.115</b>	<b>3.856</b>	<b>1.885</b>	<b>965</b>	<b>12.844</b>	<b>121.807</b>	<b>68.693</b>	<b>428.376</b>
Aumento (devolução) de Capital por Subscrição	6.400	916		7.316									7.316



>> CONTINUAÇÃO

**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES NO PATRIMÔNIO LÍQUIDO**  
(EM MILHARES DE REAIS)

	Reservas												Total
	Subscrito	A integralizar	Ajustes / Sobras sobre o Capital	Total	Fundo de Reserva	FATES	Reserva AGE Finsocial e COFINS	Inflacionárias	Reserva AGO - Riscos Fiscais	Outras Reservas	Total das Reservas Estatutárias e de Sobras	Sobras à Disposição da AGO	
Distribuição Sobras Conforme Deliberação da AGO				-								(68.693)	(68.693)
Cooperados Excluídos/Demitidos	(1.811)			(1.811)									(1.811)
Juros Capital Social	23.629			23.629									23.629
Utilização do FATES Conforme Regulamentação						(3.208)					(3.208)	-	(3.208)
Utilização de Outras Reservas										(281)	(281)	281	-
Resultado Líquido do Período												172.031	172.031
Reservas Estatutárias					15.337	26.329					41.666	(41.666)	-
<b>SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020</b>	<b>279.091</b>	<b>(12.097)</b>	<b>16</b>	<b>267.010</b>	<b>67.479</b>	<b>73.236</b>	<b>3.856</b>	<b>1.885</b>	<b>965</b>	<b>12.563</b>	<b>159.984</b>	<b>130.646</b>	<b>557.640</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



**DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA**  
**EM 31 DE DEZEMBRO (EM MILHARES DE REAIS)**

	2020	2019
<b>Fluxos de Caixa das Atividades Operacionais</b>		
(+) Recebimento de Planos Saúde	2.974.525	2.949.204
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	5.032	6.011
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	312.820	100.730
(-) Aplicações Financeiras	(237.999)	(76.410)
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(2.061.099)	(2.217.329)
(-) Pagamento de Comissões	(544)	(620)
(-) Pagamento de Pessoal	(119.441)	(115.753)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(5.041)	(6.191)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(30.121)	(26.609)
(-) Pagamento de Tributos	(484.819)	(469.329)
(-) Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(43.853)	(44.496)
(-) Pagamento de Aluguel	(5.481)	(4.981)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(12.912)	(12.941)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(39.308)	(22.678)
<b>Caixa Líquido Gerado pelas Atividades Operacionais</b>	<b>251.759</b>	<b>58.608</b>
<b>Fluxos de Caixa das Atividades de Investimento</b>		
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(4.900)	(6.901)
(-) Variação Atividades de Investimento	(2.553)	(37.242)
<b>Caixa Líquido Aplicado nas Atividades de Investimento</b>	<b>(7.453)</b>	<b>(44.143)</b>
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	7.316	5.964
(-) Devolução de Capital	(1.811)	(1.099)



>> CONTINUAÇÃO

**DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA**  
**EM 31 DE DEZEMBRO (EM MILHARES DE REAIS)**

	2020	2019
(-) Distribuição de Sobras	(68.693)	
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(3.208)	(3.647)
<b>Caixa Líquido Gerado pelas (Aplicado nas) Atividades de Financiamento</b>	<b>(66.396)</b>	<b>1.218</b>
<b>Aumento de Caixa e Equivalentes de Caixa (Disponível e Aplicação Financeira)</b>	<b>177.910</b>	<b>15.683</b>
<b>Caixa e Equivalentes de Caixa (Disponível e Aplicação Financeira), no Início do Exercício</b>	<b>224.461</b>	<b>208.778</b>
<b>Caixa e Equivalentes de Caixa (Disponível e Aplicação Financeira), no Final do Exercício</b>	<b>402.371</b>	<b>224.461</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



# Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

## 1. INFORMAÇÕES GERAIS

Fundada em 17 de dezembro de 1970, e com sede no município de Campinas, Estado de São Paulo, a Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico (“Cooperativa”) é uma operadora de plano de assistência à saúde e tem por objetivo institucional a congregação dos integrantes da profissão médica, para sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades e o aprimoramento dos serviços de assistência médica e hospitalar.

A Cooperativa é constituída por médicos associados (“Cooperados”) que atuam na Região Metropolitana de Campinas – RMC, compreendendo os municípios de Campinas, Artur Nogueira, Cosmópolis, Holambra, Hortolândia,

Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Santo Antônio de Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo. Em 31 de dezembro de 2020, a Cooperativa era constituída por 3.438 cooperados (2019 – 3.421).

Em janeiro de 2018, a Cooperativa passou a operar também com hospital próprio na cidade de Campinas, para cirurgias e internações.

## 2. AMBIENTE REGULATÓRIO

Por meio da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, foi criada a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), autarquia sob regime especial vinculada ao Ministério da Saúde. A Cooperativa está subordinada às diretrizes e normas da ANS, a qual compete regulamentar, acompanhar e fiscalizar as atividades das

operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive políticas de comercialização de planos de saúde e de reajustes de preços e normas financeiras e contábeis.

## 3. BASE DE PREPARAÇÃO

### (a) Declaração de Conformidade

As presentes demonstrações financeiras incluem:

As demonstrações financeiras foram preparadas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades regulamentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (“ANS”),



Lei das Cooperativas (Lei nº 5.764/71), pronunciamentos, interpretações e orientações técnicas emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”) e evidenciam todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e somente elas, as quais estão consistentes com as utilizadas pela administração na sua gestão. As demonstrações financeiras estão sendo também apresentadas segundo os critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela ANS por meio da Resolução Normativa nº 435, de 23 de novembro de 2018.

### **Adoção da Resolução Normativa nº 435/2018 da ANS a partir de 1º de janeiro de 2019**

A partir de 1º de janeiro de 2019, entrou em vigor a RN 435/2018 da ANS, que determina alteração do Plano de Contas Padrão da ANS para as operadoras de planos de assistência à saúde; acrescenta, altera e revoga dispositivos da Resolução Normativa – RN nº 173, de 10 de julho de 2008, que dispõe sobre a versão XML (Extensible Markup Language) do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde – DIOPS/ANS, e revoga a RN nº 290, de 27 de fevereiro de 2012.

Em consonância com essa RN e de acordo com as instruções recebidas da Unimed Brasil, a partir de outubro de 2019, os custos incorridos com o atendimento de beneficiados de outras operadoras do sistema Unimed (Intercâmbio Eventual) passaram a ser classificados, no resultado do exercício, em rubrica distinta daquela em que são classificados os custos com atendimento de beneficiados da própria Unimed Campinas (Intercâmbio Habitual), conforme Nota 23(a).

Também as contas a receber de Intercâmbio abituual e eventual foram segregadas e apresentadas em rubricas distintas no balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 (Nota 7 (a) e (b)).

A emissão dessas demonstrações financeiras foi autorizada pelo Conselho de Administração da Cooperativa em 18 de fevereiro de 2021.

### **(b) Base de Mensuração**

As demonstrações financeiras, foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor, que, no caso de determinados ativos e passivos financeiros,

é ajustado para refletir a mensuração ao valor justo.

### **(c) Moeda Funcional e Moeda de Apresentação**

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras da Cooperativa são mensurados usando a moeda do principal ambiente econômico no qual a Cooperativa atua (“a moeda funcional”). As demonstrações financeiras estão apresentadas em R\$, que é a moeda funcional da Cooperativa.

### **(d) Julgamentos Críticos**

A preparação das demonstrações financeiras de acordo com as normas da ANS e as normas emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”) exige que a administração faça julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação de políticas contábeis e os valores reportados de ativos, passivos, receitas e despesas. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas.

Estimativas e premissas são revistas de uma maneira contínua. Revisões com relação a estimativas contábeis são reconhecidas no exercício em que as estimativas são revisadas e em quaisquer exercícios futuros afetados.



- (i) As informações sobre julgamentos críticos referentes às políticas contábeis adotadas que apresentam efeitos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras são:

#### Provisão para Perdas Sobre Créditos - PPSC

De acordo com a Resolução Normativa nº 430/17 da ANS, para os planos individuais com preço preestabelecido, havendo pelo menos uma parcela vencida há mais de 60 dias, é constituída provisão para perdas sobre a totalidade do contrato. Para os demais planos, havendo pelo menos uma parcela vencida há mais de 90 dias, também é constituída provisão para perdas a totalidade do contrato.

#### Provisões Técnicas

São aquelas estabelecidas pela ANS para garantir a liquidez financeira e operacional da operadora de planos de assistência à saúde. Detalhes sobre as provisões técnicas estão descritos na Nota 4.9.

#### Provisões para Contingências

Uma provisão para contingências é reconhecida, em função de um evento

passado, se a Cooperativa tem uma obrigação legal e construtiva que possa ser estimada de maneira confiável, e é provável que um recurso econômico seja exigido para liquidar a obrigação.

## 4. RESUMO DAS PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTÁBEIS

As principais políticas contábeis descritas em detalhes abaixo têm sido aplicadas de maneira consistente a todos os exercícios apresentados nessas demonstrações financeiras.

### 4.1. Caixa e Equivalentes de Caixa – Disponível

Caixa e equivalentes de caixa abrangem saldos de disponível (numerário em conta corrente) e aplicações financeiras com vencimento original de três meses ou menos a partir da data da contratação, os quais são sujeitos a um risco insignificante de alteração no valor, e são utilizados na liquidação das obrigações de curto prazo. As aplicações financeiras são apresentadas no ativo circulante, exceto aquelas com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data de emissão do balanço (estas são

classificadas como ativos não circulantes e não são apresentadas como caixa e equivalentes de caixa).

## 4.2. Ativos Financeiros

### 4.2.1. Classificação

A Cooperativa classifica seus ativos financeiros, no reconhecimento inicial, sob a categoria de empréstimos e recebíveis. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos.

Os empréstimos e recebíveis são ativos financeiros não derivativos, com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. São apresentados como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data de emissão do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os empréstimos e recebíveis da Cooperativa compreendem: disponível, aplicações financeiras, créditos de operações com planos de assistência à saúde, créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora e outros créditos.

## Instrumentos Financeiros Ativos por Categoria

	31 de Dezembro de 2020		31 de Dezembro de 2019	
	Empréstimos e Recebíveis	Total	Empréstimos e Recebíveis	Total
Ativos, Conforme o Balanço Patrimonial				
Disponível	26.325	26.325	42.634	42.634
Aplicação Financeira	517.657	517.657	318.406	318.406
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	198.278	198.278	169.943	169.943
Créditos de Operações de Assistência à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	22.207	22.207	15.360	15.360
Títulos e Créditos a Receber	55	55	1.135	1.135
Outros Créditos	20.367	20.367	20.399	20.399
<b>TOTAL</b>	<b>784.889</b>	<b>784.889</b>	<b>567.877</b>	<b>567.877</b>

	31 de Dezembro de 2020		31 de Dezembro de 2019	
	Outros Passivos Financeiros	Total	Outros Passivos Financeiros	Total
Passivos, Conforme o Balanço Patrimonial				
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	19.930	19.930	2.102	2.102
Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos Saúde da Operadora	7.295	7.295	6.587	6.587
Débitos Diversos	59.723	59.723	51.839	51.839
<b>TOTAL</b>	<b>86.948</b>	<b>86.948</b>	<b>60.528</b>	<b>60.528</b>

### 4.2.2. Reconhecimento e Mensuração

Os empréstimos e recebíveis e os investimentos mantidos até o vencimento são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa efetiva de juros.

### 4.2.3. Passivos Financeiros Não Derivativos

A Cooperativa reconhece passivos financeiros inicialmente na data de negociação na qual a Cooperativa se torna uma parte das disposições contratuais do instrumento. A Cooperativa

baixa um passivo financeiro quando tem suas obrigações contratuais retirada, cancelada ou vencida. A Cooperativa classifica os passivos financeiros não derivativos na categoria de outros passivos financeiros. Tais passivos financeiros

são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido de quaisquer custos de transação atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, esses passivos financeiros são medidos pelo custo amortizado através do método dos juros efetivos.

A Cooperativa tem os seguintes passivos financeiros não derivativos: débitos de operações de assistência à saúde, fornecedores e outras contas a pagar.

#### 4.3. Impairment de Ativos Financeiros Mensurados ao Custo Amortizado

A Cooperativa avalia na data de cada balanço se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros está deteriorado. Um ativo ou grupo de ativos financeiros está deteriorado e as perdas por *impairment* são incorridas somente se há evidência objetiva de *impairment* como resultado de um ou mais eventos ocorridos após o reconhecimento inicial dos ativos (um “evento de perda”) e aquele evento (ou eventos) de perda tem um impacto nos fluxos de caixa futuros estimados do ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros que pode ser estimado de maneira confiável.

Para os créditos de operações com planos de assistência à saúde e os créditos de operações

de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora, os critérios para o cálculo da provisão para perda (*impairment*) estão determinados na Resolução Normativa nº 430/17, conforme mencionado na Nota 3 (d) (i).

#### 4.4. Estoques

Os estoques são mensurados pelo menor valor entre o custo e o valor realizável líquido. O custo dos estoques é baseado no custo médio, compostos substancialmente por materiais hospitalares, medicamentos e almoxarifado, e inclui gastos incorridos na aquisição. O saldo correspondente aos estoques está apresentado na rubrica Bens e Títulos a Receber (Nota 9).

#### 4.5. Imobilizado

O imobilizado é mensurado pelo custo histórico de aquisição ou construção, deduzido de depreciação acumulada e perdas de redução ao valor recuperável (*impairment*) acumuladas. O custo inclui gastos que são diretamente atribuíveis à aquisição de um ativo. O custo histórico também inclui os custos de financiamento relacionados com a aquisição de ativos qualificados, quando aplicável.

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como

um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens substituídos é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

A depreciação de outros ativos é calculada usando o método linear considerando os seus custos e seus valores residuais durante a vida útil estimada, como segue:

Edifícios	25 anos
Móveis e Utensílios	10 anos
Instalações	10 anos
Máquinas e Equipamentos	10 anos
Equipamentos de Informática	5 anos
Veículos	5 anos
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	(*)

(\*) Depreciação pelo prazo do contrato

Os valores residuais e a vida útil dos ativos são revisados e ajustados, se apropriado, ao final de cada exercício.

O valor contábil de um ativo é imediatamente baixado ao seu valor recuperável quando o valor contábil do ativo é maior do que seu valor recuperável estimado.

Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado (apurados pela diferença entre os recursos advindos da alienação e o valor contábil do imobilizado), são reconhecidos em outras receitas operacionais no resultado.

#### 4.6. Impairment de Ativos Não Financeiros

Os valores contábeis dos ativos não financeiros da Cooperativa, que não os estoques, são revistos a cada data de apresentação para apurar se há indicação de perda no valor recuperável. Caso ocorra tal indicação, então o valor recuperável do ativo é estimado e quando o valor em uso do ativo ou o seu valor de mercado é menor que o valor contábil é registrada a perda por *impairment* entre essa diferença.

#### 4.7. Benefícios a Empregados

Obrigações de benefícios a empregados da Cooperativa refere-se à participação nos resultados.

O passivo é reconhecido pelo valor esperado a ser pago sob os planos de bonificação a partir de uma obrigação legal ou construtiva de pagar esse valor em função de serviço passado prestado pelo empregado, e a obrigação possa ser estimada de maneira confiável.

#### 4.8. Provisões

Uma provisão é reconhecida, em função de um evento passado, se a Cooperativa tem uma obrigação legal ou construtiva que possa ser estimada de maneira confiável, e é provável que um recurso econômico seja exigido para liquidar a obrigação. As provisões são apuradas através do desconto dos fluxos de caixa futuros esperados a uma taxa antes de impostos que reflete as avaliações atuais de mercado quanto ao valor do dinheiro no tempo e riscos específicos para o passivo. Os custos financeiros incorridos são registrados no resultado.

#### 4.9. Provisões Técnicas

São montantes estabelecidos pela ANS para garantir a liquidez financeira das obrigações futuras e operacionais da operadora de planos de assistência à saúde, conforme disposto na RN nº 393, de 09 de dezembro de 2015.

Abaixo um breve descritivo sobre a política contábil para as provisões técnicas:

#### (i) Provisões para Eventos / Sinistros a Liquidar (SUS – GRU)

Provisões para fazer frente aos valores a pagar por eventos avisados até a data-base de apuração. A resolução dispõe também que o registro contábil dos eventos a liquidar deverá ser realizado pelo valor integral cobrado pelo prestador ou apresentado pelo beneficiário, no primeiro momento da identificação da despesa médica, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da preliminar das despesas médicas.

#### (ii) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)

Essas provisões referem-se a estimativas atuariais para fazer frente ao pagamento dos eventos ocorridos e que não tenham sido registrados contabilmente e para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações. O cálculo dessas provisões deve ser apurado conforme metodologia definida por atuário legalmente habilitado, em Nota Técnica



Atuarial de Provisão (NTAP) devidamente aprovada pela DIOPE/ANS.

Conforme disposto na Resolução Normativa da ANS nº 209, de 29 de dezembro de 2009, a Cooperativa deve constituir mensalmente Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), estimada atuarialmente para fazer frente ao pagamento dos eventos já ocorridos e ainda não apresentados à Cooperativa.

### (iii) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Ocorridos no SUS (PEONA SUS)

Refere-se à estimativa do montante de eventos originados no Sistema Único de Saúde (SUS), que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Cooperativa. Prevê o Art. 4º da RN 393/2015 que a referida provisão técnica deve ser apurada conforme metodologia atuarial definida por atuário legalmente habilitado e descrita em Nota Técnica Atuarial de Provisão. Apesar da postergação da obrigatoriedade de constituição da referida provisão para janeiro de 2021 devido à pandemia da COVID-19, entretanto, podendo ser adotada de forma voluntária. A Cooperativa optou pela constituição dessa provisão na íntegra

no exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

### (iv) Provisão para Remissão

A Resolução Normativa nº 393/15 determina a constituição da Provisão de benefícios de remissão concedida para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações referentes à cobertura de assistência à saúde, quando existentes. Entende-se por remissão o fato de os beneficiários ficarem isentos do pagamento das contraprestações, por um prazo predeterminado, em função da ocorrência do evento gerador conforme definido em contrato.

### (v) Provisão para Prêmios/Contraprestações Não Ganhas – PPCNG

Compreendem as parcelas de contribuições não ganhas, relativas ao período de cobertura do risco, nos contratos em pré-pagamento, constituída e revertida mensalmente, no último dia do mês, com relação ao risco decorrido. A Cooperativa não emite uma única fatura com mais de uma competência, assim, o cálculo “pro rata temporis” dar-se-á apenas na primeira emissão de cobrança, após isso o faturamento é por única competência.

### (vi) Ressarcimento ao SUS

O ressarcimento ao SUS, criado pelo artigo 32 da Lei nº 9.656/1998, e regulamentado pelas normas da ANS, é a obrigação legal das operadoras de planos privados de assistência à saúde de restituir as despesas do Sistema Único de Saúde no eventual atendimento de seus beneficiários que estejam cobertos pelos respectivos planos.

### (vii) Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – PIC

A Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – PIC: tem como objetivo a cobertura de eventual insuficiência das contraprestações para custear as despesas assistenciais, administrativas e de comercialização, conforme Resolução Normativa da ANS nº 442/2018.

Anualmente a Cooperativa realiza o teste de aderência em conformidade com a metodologia regulatória. Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 e 2019, não existe valor a ser constituído.



#### (viii) Outras Provisões Técnicas

Quando aplicável, a Cooperativa deve constituir provisões necessárias à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, desde que consubstanciadas em Nota Técnica Atuarial de Provisões - NTAP e aprovadas pela Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras ("DIOPE"), sendo de constituição obrigatória a partir da data da efetiva autorização.

#### 4.10. Cotas de Cooperados

A Cooperativa detém o direito incondicional de recusar resgate de cotas pelos cooperados e, dessa forma, as cotas de cooperados são classificadas como patrimônio líquido.

#### 4.11. Receita Líquida Operacional

A receita de venda de planos é reconhecida no resultado do exercício durante o período de cobertura do plano de saúde, apurados de forma individual para cada contrato, conforme estabelecido no contrato, e na data de apresentação das demonstrações financeiras.

#### 4.12. Receitas Financeiras e Despesas Financeiras

As receitas financeiras abrangem receitas de juros sobre fundos investidos (incluindo ativos financeiros disponíveis para venda) e ganhos

na alienação de ativos financeiros disponíveis para venda.

As despesas financeiras abrangem, quando aplicáveis, despesas com juros sobre empréstimos, ajustes de desconto a valor presente das provisões e contraprestação contingente, e perdas por redução ao valor recuperável (*impairment*) reconhecidas nos ativos financeiros (exceto recebíveis).

#### 4.13. Imposto de Renda e Contribuição Social

##### (i) Imposto de Renda e Contribuição Social – Correntes

Passivos tributários correntes do último exercício e de anos anteriores são mensurados ao valor esperado a pagar para as autoridades fiscais. As alíquotas de imposto e as leis tributárias usadas para calcular o montante são aquelas que estão em vigor ou substancialmente em vigor na data das demonstrações financeiras da Cooperativa, estando atento às leis específicas aplicáveis às cooperativas. As provisões para o imposto de renda e contribuição social imputadas ao resultado são calculadas conforme a Lei nº 5.764/71, sendo ainda observada a Lei nº 12.973/14, Lei nº 9.532/97 e o Decreto nº

3.000/99. Desta forma, a base de cálculo destes tributos é o resultado positivo dos atos auxiliares e não cooperados do exercício e ajustes realizados no LALUR – Livro de Apuração do Lucro Real. O imposto de renda é computado sobre a sobra tributável pela alíquota de 15%, acrescido do adicional de 10% para as sobras que excederem R\$ 240 no período de 12 meses. A contribuição social é computada pela alíquota de 9% sobre a sobra tributável. O reconhecimento desses tributos obedece ao regime de competência.

As antecipações do imposto de renda e contribuição social, recolhidas mensalmente por estimativa, são contabilizadas diretamente no resultado mensal como provisões. Os créditos apurados após o fechamento do exercício são reclassificados para o ativo circulante em dezembro de cada ano, para compensação com tributos futuros.

Na determinação do imposto de renda a Cooperativa leva em consideração o impacto de incertezas relativas às posições fiscais tomadas e se o pagamento adicional de imposto de renda e juros tenha que ser realizado. A Cooperativa acredita que a provisão para imposto de renda está adequada



em relação a todos os períodos fiscais em aberto para fins de fiscalização, incluindo interpretações das leis fiscais e experiência passada. Essa avaliação é baseada em estimativas e premissas que podem envolver uma série de julgamentos sobre eventos futuros. Novas informações podem ser disponibilizadas, o que levaria a Cooperativa a mudar o seu julgamento quanto à adequação da provisão existente; tais alterações impactarão a despesa com imposto de renda no ano em que forem realizadas.

#### (ii) Imposto de Renda e Contribuição Social – Diferidos

O imposto de renda e a contribuição social diferidos são calculados sobre as correspondentes diferenças temporárias entre as bases de cálculo do imposto sobre ativos e passivos e os valores contábeis das demonstrações financeiras, relacionados aos atos auxiliares e atos não cooperativos. As alíquotas desses impostos, definidas atualmente para determinação dos tributos diferidos, são de 25% para o imposto de renda e de 9% para a contribuição social.

Impostos diferidos ativos são reconhecidos na extensão em que seja provável que o

lucro futuro tributável esteja disponível para ser utilizado na compensação das diferenças temporárias, com base em projeções de resultados futuros elaboradas e fundamentadas em premissas internas e em cenários econômicos futuros que podem, portanto, sofrer alterações.

#### 4.14. Atos Cooperativos e Não Cooperativos

Os atos cooperativos são aqueles praticados entre as cooperativas e seus associados, e pelas cooperativas entre si quando associadas, para a consecução dos objetivos sociais, correspondendo ao valor dos serviços efetivamente realizados pelos cooperados, conforme definido no artigo 79 da Lei nº 5.764/71.

Os atos auxiliares são aqueles que auxiliam o médico cooperado na sua prestação de serviços. Correspondem à utilização de hospitais, clínicas e laboratórios, sendo que, sem essa estrutura, não se poderia praticar a medicina.

Os atos não cooperativos são aqueles que não têm relação com os médicos cooperados, alheios ao propósito principal da Cooperativa médica.

Os critérios de alocação dos dispêndios e despesas gerais, bem como o faturamento

e demais receitas operacionais com atos cooperativos e não cooperativos, são como segue:

- Os custos diretos (eventos indenizáveis líquidos) da Cooperativa são identificados por ato cooperativo e ato não cooperativo;
- O faturamento em coparticipação e custo operacional são classificados em ato cooperativo e não cooperativo, de acordo com o evento ocorrido. Para o faturamento na modalidade de pré-pagamento, é efetuado um rateio proporcional ao custo direto desta modalidade;
- As despesas e as demais receitas indiretas são alocadas entre atos cooperativos e não cooperativos na proporção do faturamento desses atos, desde que não seja possível separar objetivamente o que pertence a cada espécie de despesa ou receita.

#### 4.15. Investimentos

Os investimentos da Cooperativa são mensurados pelo método de custo, sendo adicionados a distribuição das sobras das Cooperativas e Entidades investidas, e são classificados em operadoras de planos de saúde ou outras entidades do segmento.



Considerando que não é possível mensurar o valor justo dos investimentos em Entidades do sistema Unimed, e que os investimentos em outras Empresas e/ou Federações não representam influência significativa e portanto não se classificam como controladas e/ou coligadas, seus saldos contábeis são mensurados pelo método de custo.

#### 4.16. Mudanças nas Políticas Contábeis e Divulgações

Não há alterações a partir de 1º de janeiro de 2020 que impactaram as demonstrações financeiras da Cooperativa.

#### 4.17. Alterações e Interpretações Não Adotadas pela Cooperativa

A Resolução Normativa nº 435/2018 estabelece normas, critérios e procedimentos para a manutenção de padrões uniformes no registro das operações e na elaboração e apresentação das demonstrações financeiras do mercado de saúde suplementar, mediante a utilização dos critérios, contas e modelos de demonstrações financeiras apresentados nesta Resolução Normativa (“RN”).

A referida Resolução Normativa determina que as operadoras de planos de saúde obedecer, no que não contrariem os dispositivos dessa Resolução,

as Normas Brasileiras de Contabilidade – NBC TG Estrutura Conceitual, do Conselho Federal de Contabilidade – CFC, a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 – Lei das Sociedades Anônimas e deve seguir as orientações consubstanciadas nos pronunciamentos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC no momento em que esta RN foi publicada.

A ANS não se manifestou sobre a aplicação dos CPCs abaixo:

- CPC 11 – Contratos de Seguro
- CPC 29 – Ativo Biológico e Produto Agrícola
- CPC 34 – Exploração e Avaliação de Recursos Minerais
- CPC 35 – Demonstrações Separadas
- CPC 44 – Demonstrações Combinadas
- CPC 47 – Receitas
- CPC 48 – Instrumentos Financeiros
- CPC PME – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas.

Adicionalmente, a ANS também não se manifestou sobre a aplicação do Pronunciamento CPC 6 (R2) – Arrendamentos e da Interpretação Técnica ICPC 22 – Incerteza sobre Tratamento de Tributos sobre o Lucro, os quais entraram em vigor a partir de 1º de janeiro de 2019. Portanto, a Cooperativa

não adotou tais normas. Caso essas normas venham a ser aprovadas pela ANS e adotadas pela Cooperativa, poderão produzir também algum impacto nas demonstrações financeiras.

### 5. DISPONÍVEL

	2020	2019
Caixas	32	29
Bancos conta movimento	26.293	42.605
	<b>26.325</b>	<b>42.634</b>



## 6. APLICAÇÕES FINANCEIRAS

	2020	2019
<b>Investimentos circulantes</b>		
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC) (b)	221.741	29.370
Letras Financeiras - Títulos Públicos e Privados (a)	125.087	105.549
Certificados de Depósitos Bancários (CDB) (b)	29.218	46.908
	376.046	181.827
<b>Investimentos não circulantes</b>	251.759	58.608
Letras Financeiras - Títulos Públicos e Privados (a)	100.528	120.091
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC) (b)	28.501	16.488
Certificados de Depósitos Bancários (CDB) (b)	12.582	
	<b>141.611</b>	<b>136.579</b>

a) Letras financeiras – (Letras Financeiras – LF/ LFT): classificados como empréstimos e recebíveis, no montante de R\$ 225.615 (2019 – R\$ 225.640), possuem rendimentos a taxas de juros que variam entre 100% e 129% do CDI – Certificado de Depósito Interbancário (2019: 100% a 105% do CDI).

Resolução Normativa nº 392/2016 e alterações vigentes, as seguintes informações são abaixo demonstradas:

	2020	2019
Aplicações Livres	270.203	73.685
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	247.454	244.721
	<b>517.657</b>	<b>318.406</b>

b) RDC, CDB – R\$ 292.042 (2019–R\$ 92.766) classificados como empréstimos e recebíveis, possuem rendimentos a taxas de juros que variam entre 99,5% e 123% do CDI – Certificado de Depósito Interbancário (2019: 99,5% a 103% do CDI). Para atender o disposto na

A exposição da Cooperativa a riscos de crédito e taxa de juros está divulgada na Nota 27.



## 7. CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

### (a) Contraprestação Pecuniária a Receber

	2020	2019
<b>Ativo circulante</b>		
Contraprestações Pecuniárias a Receber		
Planos de Pré e Pós-Pagamento - Pessoa Jurídica	26.904	33.871
Planos de Pré-Pagamento - Pessoa Física	20.936	20.545
Planos de Custo Operacional	18.949	19.958
Planos de Custo Operacional a Faturar	11.598	13.120
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(4.560)	(5.672)
	73.827	81.822
Participação em Beneficiários em Eventos/Sinistros	15.944	14.493
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		
Intercâmbios a Faturar (i)	48.060	47.921
Intercâmbios a Receber (i)	41.770	35.012
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(9.650)	(9.305)
	80.180	73.628
Outros Créditos com Assistência à Saúde (ii)	28.327	-
	<b>198.278</b>	<b>169.943</b>

(i) Rubricas de Intercâmbio conforme descrito na Nota 3 (a).

(ii) O reconhecimento deste crédito deu-se em razão da suspensão da aplicação dos reajustes de planos de saúde por

variação de custos (anual) e por mudança de faixa etária, do período de setembro a dezembro de 2020 para Pessoa Jurídica e de maio a dezembro de 2020 para Pessoa Física, de acordo com o Comunicado nº 85, de 31 de agosto de 2020, e Comunicado

nº 87, de 26 de novembro de 2020 da ANS, devido aos impactos da pandemia de Covid-19 no Brasil. Esses valores deverão ser diluídos em 12 parcelas iguais e sucessivas, de janeiro de 2021 a dezembro de 2021.



**(b) Créditos de Operadoras Não Relacionados com Planos de Assistência à Saúde**

	2020	2019
<b>Ativo Circulante</b>		
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		
Intercâmbio Eventual	35.784	29.301
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(13.577)	(13.941)
	<b>22.207</b>	<b>15.360</b>

Entendem-se por Intercâmbio Eventual os reembolsos a receber sobre os atendimentos aos usuários de outras operadoras do sistema Unimed. Existe uma tabela de cobrança definida no manual de intercâmbio da Unimed Brasil para os principais procedimentos médicos/hospitalares, sendo que os procedimentos não inclusos nessa tabela são cobrados ao custo que a Cooperativa repassa a sua rede credenciada/cooperada acrescido de taxa administrativa.

Quando os atendimentos são realizados com recursos próprios, o Contas a receber de Intercâmbio Eventual (ativo) é reconhecido em contrapartida de receita na demonstração do resultado na conta de "Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde a faturar". Os

custos incorridos nesses atendimentos são reconhecidos no resultado do exercício na conta de "Eventos indenizáveis, líquidos - eventos / sinistros conhecidos ou avisados".

Quando os atendimentos são realizados com recursos de terceiros, o registro do Intercâmbio Eventual a receber é realizado via conta passiva de Prestadores de serviços de assistência à saúde – Não relacionados com planos de saúde da operadora, transitando somente pelo resultado do exercício a taxa de administração cobrada por atendimento.

A exposição da Cooperativa a riscos de crédito e perdas por redução no valor recuperável relacionadas às contas a receber de clientes e a outras contas são divulgadas na Nota 27.



## Provisão para Perda sobre Créditos

	2020	2019
PPSC – Intercâmbio Eventual	(13.577)	(13.941)
PPSC – Intercâmbios a Receber	(9.650)	(9.305)
PPSC – Planos de Pré-Pagamento – Pessoa Física	(4.521)	(5.548)
PPSC – Planos de Pré e Pós-Pagamento – Pessoa Jurídica	(39)	(124)
	<b>(27.787)</b>	<b>(28.918)</b>

## 8. CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS / TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER

	2020	2019
Títulos a Receber em Discussão Judicial (a)	20.366	20.366
Imposto de Renda a Compensar / Restituir	16.214	15.579
Cofins a Compensar	7.819	7.174
Imposto sobre Serviços – ISSQN	7.783	7.867
Provisão para Imposto de Renda Retido na Fonte sobre Aplicações Financeiras	6.987	6.251
PIS a Compensar	1.679	1.549
Contribuição Social a Compensar/Restituir	1.401	1.298
INSS Produção Médica a Compensar	96	96
Imposto de Renda Retido na Fonte a Compensar / Restituir	82	160
Outros Créditos a Receber	56	34
Imposto de Renda Retido na Fonte sobre Aplicação Financeira		1.135
	62.484	61.509
Ativo Circulante	42.062	39.975
Ativo Não Circulante	20.422	21.534
	<b>62.484</b>	<b>61.509</b>



- (a) Títulos a receber da Casa de Saúde de Campinas em discussão judicial (processo nº 1031268-77.2018.8.26.0114), o qual está classificado no ativo não circulante. O saldo é suportado por uma garantia real de imóvel de propriedade da Casa de Saúde de Campinas com valor de mercado superior ao crédito e, portanto, nenhuma provisão para perda (*impairment*) foi constituída.

## 9. BENS E TÍTULOS A RECEBER

	2020	2019
Adiantamento a Fornecedores, Funcionários e Hospitais (i)	28.890	12.043
Estoques	23.235	15.673
Cheques, Ordens a Receber e Notas Promissórias	17.080	14.899
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(8.688)	(7.188)
	<b>60.517</b>	<b>35.427</b>

- (i) A variação relacionada ao adiantamento realizado para os cooperados conforme deliberação da diretoria devido ao impacto do Covid-19, no montante de R\$ 11.512, que deverão ser descontados em produção médica, e ao Instrumento Particular

de transação firmado com o Hospital Maternidade de Campinas no montante de R\$ 7.000 que também deverá ser descontado em produção médica, ambos descontos acontecerão no decorrer do exercício de 2021.



## 10. INVESTIMENTOS

	% de Participação	2020	2019
Federação das Unimeds do Estado de São Paulo	11,30%	16.336	16.336
Unimed Participações Ltda.	1,14%	14.412	13.452
Unicred Nacional Unimed	7,37%	7.577	7.577
Central Nacional Unimed	4,74%	9.825	8.915
Unimed Seguradora S.A.	0,23%	1.864	1.402
Federação Regional Centro Paulista	6,64%	802	802
Unimed Cooperativa Central de Bens e Serviços	2,99%	363	142
Unimed Campinas Participações S.A.	99,9%	1	1
		<b>51.180</b>	<b>48.627</b>
		<b>2020</b>	<b>2019</b>
Em 1º de Janeiro		48.627	47.823
Destinação de Sobras		2.353	3.865
Aquisição de Controlada		200	1.851
Alienação de Investimento (i)			(26.000)
Ganho na Remensuração da Participação Preexistente na Unimed(i) Participações Ltda.			21.088
Federação Regional Centro Paulista		802	802
Unimed Cooperativa Central de Bens e Serviços		363	142
<b>EM 31 DE DEZEMBRO</b>		<b>51.180</b>	<b>48.627</b>

(i) Em dezembro de 2019, a Cooperativa, por decisão da Diretoria, vendeu 28.351.533 ações ordinárias do investimento da Unimed Participações S.A., totalizando R\$ 26.000, que representa 2,42491% da Participação

Societária. Esse montante foi na sua totalidade recebido dentro do exercício de 2019. Para esse investimento as cotas foram valorizadas conforme extrato disponibilizado pela própria investida.



## 11. IMOBILIZADO

	Saldo em 1º de Janeiro de 2019	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de Dezembro de 2019	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de Dezembro de 2020
<b>Custo</b>									
<b>Imóveis - Não Hospitalares</b>									
Edifícios	21.285	118		2.084	23.487				23.487
Terrenos	118				118				118
	21.403	118	0	2.084	23.605				23.605
<b>Imobilizado - Hospitalares</b>									
Equipamentos de Informática	771	26	(2)	33	828	35		589	1.452
Instalações	172	11		399	582			84	666
Máquinas e Equipamentos	8.572	542		5	9.119	107	(124)	141	9.243
Móveis e Utensílios	4.089	39	(4)	21	4.145	75	(18)	219	4.421
Veículos		153			153				153
	13.604	771	(6)	458	14.827	217	(142)	1.033	15.935
<b>Imobilizado - Não Hospitalares</b>									
Benfeitorias em Terceiros	1.713		(35)		1.678				1.678
Equipamentos de Informática	14.571	1.203	(1.446)	30	14.358	1.021		(589)	14.790
Instalações	3.205	166	(63)	135	3.443	5	(1)	(82)	3.365
Máquinas e Equipamentos	2.831	193		86	3.110	82	(10)	(141)	3.041
Móveis e Utensílios	4.655	163	(28)	137	4.927	104	(52)	(219)	4.760
Veículos	1.335	442	(250)		1.527				1.527
	28.310	2.167	(1.822)	388	29.043	1.212	(63)	(1.031)	29.161
<b>Imobilizações em Curso</b>									
Imobilizado em Andamento	377	3.502	(12)	(3.584)	283	2.331	(1)	(5)	2.608
	377	3.502	(12)	(3.584)	283	2.331	(1)	(5)	2.608
<b>Outras Imobilizações</b>									
Benfeitorias em Terceiros	42.707	34	(374)	209	42.576	2		3	42.581
Outros	6				6				6
	42.713	34	(374)	209	42.582	2		3	42.587
<b>TOTAL CUSTO</b>	<b>106.407</b>	<b>6.592</b>	<b>(2.214)</b>	<b>(445)</b>	<b>110.340</b>	<b>3.762</b>	<b>(206)</b>		<b>113.896</b>



	Saldo em 1º de Janeiro de 2019	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de Dezembro de 2019	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de Dezembro de 2020
<b>Depreciação</b>									
<b>Imóveis – Não Hospitalares</b>									
Edifícios	(10.428)	(868)			(11.296)	(932)			(12.228)
	(10.428)	(868)			(11.296)	(932)			(12.228)
<b>Imobilizado – Hospitalares</b>									
Instalações	(13)	(37)			(50)	(65)		(26)	(141)
Máquinas e Equipamentos	(1.495)	(1.029)			(2.524)	(1.140)	24	(528)	(4.168)
Móveis e Utensílios	(946)	(479)	2		(1.423)	(449)	6	(83)	(1.949)
Veículos		(10)			(10)	(30)			(40)
	(2.454)	(1.555)	2		(4.007)	(1.684)	30	(637)	(6.298)
<b>Imobilizado – Não Hospitalares</b>									
Benfeitorias em Terceiros	(1.473)	(109)	30		(1.552)	(79)			(1.631)
Equipamentos de Informática	(11.947)	(985)	1.444		(11.488)	(953)		461	(11.980)
Instalações	(1.815)	(221)	54		(1.982)	(227)	1	26	(2.182)
Máquinas e Equipamentos	(1.872)	(213)			(2.085)	(193)	10	67	(2.201)
Móveis e Utensílios	(3.491)	(240)	32		(3.699)	(230)	41	83	(3.805)
Veículos	(1.119)	(106)	231		(994)	(118)			(1.112)
	(21.717)	(1.874)	1.791		(21.800)	(1.800)	52	637	(22.911)
<b>Outras Imobilizações</b>									
Benfeitorias em Terceiros	(6.762)	(2.966)	358		(9.370)	(2.969)			(12.339)
	(6.762)	(2.966)	358		(9.370)	(2.969)			(12.339)
<b>Total Depreciação</b>	(41.361)	(7.263)	2.151		(46.473)	(7.385)	82		(53.776)
<b>TOTAL GERAL IMOBILIZADO</b>	<b>65.046</b>				<b>63.867</b>				<b>60.120</b>

O montante de R\$ 7.385 (2019 – R\$ 7.236) referente à despesa de depreciação foi reconhecido no resultado em “Despesas

administrativas” R\$ 2.757 (2019 – R\$ 2.537) e em “Eventos/Sinistros Conhecidos ou avisados” R\$ 4.628 (2019 – R\$ 4.700).



## 12. PROVISÕES TÉCNICAS

	2020	2019
Provisão para Eventos a Liquidar (a)	131.020	133.869
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) (b)	86.345	92.734
Provisão para Benefícios Concedidos (Remissão) Circulante e Não Circulante	9.107	6.906
Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS - Circulante	4.394	4.439
Provisão para Ressarcimento ao SUS e SUS - GRU Circulante	16	1.060
	230.883	239.008
Passivo Circulante	224.694	234.074
Passivo Não Circulante	6.189	4.934
	<b>230.883</b>	<b>239.008</b>

### (a) Provisões para Eventos a Liquidar

Os eventos a liquidar são assim segregados:

	2020	2019
Hospitais e Pronto-Socorro	49.556	45.578
Médicos Cooperados	40.923	41.007
Intercâmbios Unimed	12.231	20.268
Laboratórios	7.229	4.427
Pessoas Jurídicas Cooperadas	7.125	7.373
Clínicas de Imagem	6.928	7.360
Clínicas	5.505	6.033
Day Hospital	1.012	1.263
Pessoas Físicas Credenciadas	511	560
	<b>131.020</b>	<b>133.869</b>



### (b) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)

A PEONA – Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados é constituída para cobrir os eventos que já tenham ocorrido para os quais a Cooperativa não recebeu o aviso de ocorrência de sua rede de atendimento.

O cálculo é efetuado conforme metodologia definida por atuário legalmente habilitado, em Nota Técnica Atuarial da Cooperativa – NTA P

devidamente aprovada pela DIOPE. A PEONA é estimada com base em triângulos de *run-off* mensais, partindo do pressuposto de que os avisos referentes a eventos ocorridos nos últimos 12 meses ocorrerão de forma similar àquela observada em períodos de ocorrência anteriores.

A operadora possui nota técnica atuarial para a PEONA, a qual foi aprovada pela ANS por meio do ofício nº 1950/2014/GGAME(GEHAE)/DIOPE/ANS, de outubro de 2014.

## 13. DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE E CONTA CORRENTE DE COOPERADOS

### (a) Débitos de Operações de Assistência à Saúde

	2020	2019
Contraprestação de Corresponsabilidade Transferida(i)	17.394	193
Contraprestação Pecuniária a Restituir	2.159	1.734
Comercialização sobre Operações de Assistência Médica	282	119
Outros débitos de Operações com Planos de Assistência	95	56
	<b>19.930</b>	<b>2.102</b>

(i) Conforme descrito na nota 3(a), a variação ocorreu devido à classificação de usuários dentro do sistema Unimed (Intercâmbio Eventual) RN 430/17, sobre compartilhamento de riscos.



### (b) Conta Corrente de Cooperados

Refere-se ao valor complementar a pagar aos cooperados, decorrente da produção médica do mês e que será liquidado no mês subsequente no montante de R\$ 2.561 (R\$ 2.086 – 2019) e antecipação de sobras a ser paga aos cooperados no montante de R\$ 46.314.

A variação do saldo se dá pelo fato de que no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 a Cooperativa não procedeu com antecipações de sobras visto a insuficiência de margem de solvência.

### 14. DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM PLANO DE SAÚDE DA OPERADORA

Intercâmbio Eventual: trata-se dos valores a pagar aos prestadores de serviços dos atendimentos realizados aos usuários de outras operadoras do sistema Unimed Brasil no montante de R\$ 7.295 (2019 – R\$ 6.587).

### 15. PROVISÕES E TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER E DÉBITOS DIVERSOS

#### (a) Tributos e Encargos Sociais a Recolher

	2020	2019
<b>Tributos e Contribuições</b>		
PIS /Cofins e Demais Tributos	9.335	7.627
INSS	2.971	3.146
Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS	925	1.008
<b>Retenções de Tributos e Contribuições</b>		
Imposto de Renda e CSLL a Pagar	65.895	31.049
INSS	3.811	3.440
Cofins a Pagar	2.692	2.301
ISSQN	1.926	1.713
Contribuição Social a Pagar e PIS a Pagar	1.478	1.264
	75.802	39.637
	<b>89.033</b>	<b>51.548</b>

#### (b) Débitos Diversos

	2020	2019
Salários e Encargos	18.223	17.091
Fornecedores	28.784	22.259
Outros	5.941	5.785
	<b>52.948</b>	<b>45.135</b>



## 16. PROVISÕES PARA AÇÕES JUDICIAIS E CORRESPONDENTES DEPÓSITOS JUDICIAIS E DÉBITOS DIVERSOS CORRELATOS

A Cooperativa é parte envolvida em processos trabalhistas, cíveis, tributários, e está discutindo essas questões tanto na esfera administrativa como na judicial, os quais, quando aplicáveis, são amparados por depósitos judiciais.

Tendo em vista a complexidade da legislação fiscal vigente, que inclui inúmeros aspectos subjetivos e/ou sujeitos a contestações judiciais e fiscais acerca da tributação nas sociedades cooperativas, vem sendo constituída provisão para fazer face às obrigações legais ou às perdas prováveis com essas questões, devendo ser mantida até que haja decisão judicial final da qual não caiba

mais nenhum recurso. As provisões para perdas decorrentes desses processos são estimadas e atualizadas pela administração, amparadas pela opinião de seus consultores legais.

Os saldos das provisões, líquidas dos respectivos depósitos judiciais, estão demonstrados a seguir:

	31 de Dezembro de 2020			31 de Dezembro de 2019		
	Provisão	Depósito judicial	Saldo líquido	Provisão	Depósito judicial	Saldo líquido
Cíveis	75.797	(9.241)	66.556	45.237	(9.170)	36.067
Trabalhistas	7.649	(469)	7.180	5.507	(409)	5.098
Fiscais	344.552	(337.776)	6.776	354.881	(340.542)	14.339
	<b>427.998</b>	<b>(347.486)</b>	<b>80.512</b>	<b>405.625</b>	<b>(350.121)</b>	<b>55.504</b>

### (a) Movimentação das Provisões (Passivo Não Circulante)

	Cíveis	Trabalhistas	Fiscais	Outros	Total
Saldo em 1º de Janeiro de 2019	65.965	4.618	417.260	12.840	500.683
Provisões (Reversões), Líquidas (i)/(ii)	(20.728)	889	(69.084)	(6.136)	(95.058)
Saldo em 31 de Dezembro de 2019	45.237	5.507	348.178	6.704	405.625
Provisões (Reversões), Líquidas (ii)	30.560	2.142	(10.402)	72	22.373
<b>SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020</b>	<b>75.797</b>	<b>7.649</b>	<b>337.776</b>	<b>6.776</b>	<b>427.998</b>



(ii) A reversão dos processos fiscais em 2019 refere-se principalmente ao processo 2003.61.05.011679-6, referente à recuperação de IRRF sobre aplicação financeira, o qual a Cooperativa não obteve êxito, sendo encerrado em maio de 2019. Os impactos foram a reversão das provisões atreladas no montante de R\$ 79.456, e R\$ 57.273 de depósito judicial, revertido para quitar a dívida mais a reversão de R\$ 19.131 de imposto de renda retido na fonte sobre aplicação financeira (Nota 8).

(ii) A Cooperativa vem constantemente monitorando e reavaliando seus processos judiciais de natureza cível, bem como os respectivos prognósticos de riscos de perda correlacionados, para refletir a melhor estimativa corrente quanto à probabilidade de saída de recursos que incorporam benefícios econômicos para liquidar tais processos. Essa atividade é realizada pelo departamento jurídico interno da Cooperativa, sendo em 2020 contratada uma consultoria jurídica externa especializada para auxílio nesse processo.

As variações apresentadas no exercício de 2020 contemplam a atualização dessas estimativas de desembolso, assim como as adições e baixas regulares desses processos. Essas mudanças e atualizações não contemplaram em efeitos relevantes no exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

### (b) Movimentação dos Depósitos Judiciais (Ativo Não Circulante)

	Cíveis	Trabalhistas	Fiscais	Total
Saldo em 1º de Janeiro de 2019	9.184	394	437.424	447.002
Novos Depósitos	3.166	15	1.050	4.231
Depósitos Resgatados	(3.180)			(3.180)
Reversões(i)			(58.039)	(58.039)
Atualização Monetária / Juros			6.038	6.038
Saldo em 31 de Dezembro de 2019	9.170	409	386.473	396.052
Novos Depósitos	1.867	74	1.057	2.998
Depósitos Resgatados	(1.806)	(14)		(1.820)
Atualização Monetária / Juros	10	-	2.411	2.421
Saldo em 31 de Dezembro de 2020	9.241	469	389.941	399.649
(-) Saldos Apresentados no Passivo	(9.241)	(469)	(337.778)	(347.486)
<b>SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 - ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>			<b>52.163</b>	<b>52.163</b>



## (c) Natureza das Principais Provisões

### (c.1) Fiscais

Tributos e encargos federais em 31 de dezembro de 2020 de R\$ 337.776 (2019 – R\$ 348.178) correspondem a:

- (i) Discussão judicial quanto à tributação pelo Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL) dos atos cooperativos auxiliares e rendimentos das aplicações financeiras no montante de R\$ 3.225 (2019 – R\$ 5.466).
- (ii) Refere-se à: (i) cobrança do Finsocial sobre o faturamento de atos cooperativos auxiliares; (ii) cobrança da Cofins sobre o faturamento de atos cooperativos auxiliares; (iii) majoração da base de cálculo da Cofins (inclusão das receitas financeiras e outras receitas operacionais). O saldo provisionado totaliza R\$ 232.972 (2019 – R\$ 232.728).
- (iii) Discussão quanto à incidência do PIS sobre o faturamento de atos cooperativos auxiliares e sobre a majoração da base de cálculo do PIS (inclusão das receitas financeiras e outras

receitas operacionais), no montante de R\$ 41.602 (2019 – R\$ 40.089).

- (iv) Ação judicial impetrada pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), referente à cobrança desse tributo sobre a produção médica e autônomos, no montante de R\$ 48.790 (2019 – R\$ 48.233).

A Cooperativa possui ainda outros processos fiscais provisionados no montante de R\$ 11.187 (2019 – R\$ 21.661).

### (c.2) Trabalhistas

A Cooperativa constituiu provisão para contingências para ações trabalhistas em que figura como ré, que têm como principais causas os seguintes pedidos: (i) horas extras pela diminuição do intervalo para almoço; (ii) insalubridade/periculosidade; (iii) estabilidade pré-aposentadoria; (iv) indenizações por acidente de trabalho/doença ocupacional; e (v) responsabilidade subsidiária de empresas terceirizadas, dentre outros.

### (c.3) Cíveis

Referem-se, principalmente, a pedidos judiciais de revisões contratuais e indenizações de clientes.

Não é esperado nenhum outro passivo relevante resultante dos passivos contingentes, além daqueles provisionados.

## (d) Passivos Contingentes, Não Reconhecidos no Balanço

A Cooperativa está se defendendo de ações de natureza, fiscais e cíveis, sob as quais ainda há de ser confirmado se terá ou não uma obrigação presente que possa conduzir a uma saída de recursos.

As principais ações em 31 de dezembro de 2020 se referem a:

- (i) Conforme decisão proferida nos autos do Mandado de Segurança nº 114.01.2006.014863-7, a Cooperativa não recolheu o ISSQN para a Prefeitura de Campinas nos anos de 2013 a 2017. Ocorre que o Supremo Tribunal Federal, ao apreciar o recurso declarou a constitucionalidade da incidência do referido imposto. Esse processo está em andamento e a assessoria jurídica, baseada em diversas decisões do STF, considera o prognóstico de risco de perda possível. Montante de 2000 a 2009 no valor de R\$ 190.608 e garantias e carta/



seguros fiança no montante de R\$ 82.163. Para o período de 2013 a 2017 o valor dos autos soma R\$ 701.597, sendo R\$ 64.085 assegurados com carta/seguro fiança.

(ii) Autos de infração e imposição de multa lavrados pela Prefeitura de Indaiatuba (2006, 2007 e 2009 a 2017) relativos ao não pagamento do ISSQN sobre as contraprestações emitidas de operações de assistência à saúde, no montante de R\$ 41.909 e garantias e seguros fiança no montante de R\$ 24.812.

(iii) Auto de infração sobre o não pagamento do ISSQN lavrado pela Prefeitura de Valinhos (2001 a 2005) no montante de R\$ 19.167, com carta/seguro fiança no montante de R\$ 20.569.

(iv) Compensações de 2003 a 2018 de Impostos de Renda Retidos na Fonte (IRRF), IRPJ/CSLL e PIS e COFINS, totalizando R\$ 37.226 (R\$ 37.878 – 2019), R\$ 7.695 e R\$ 3.331 (R\$ 61.464 – 2019), respectivamente. A redução dos valores de PIS e COFINS refere-se a encerramento do processo durante o exercício de 2020.

(v) Referem-se, principalmente, a pedidos judiciais de revisões contratuais e indenizações de clientes, no montante de R\$ 99.797.

Em face de a avaliação dos consultores jurídicos não indicar que as chances de perdas nesses processos sejam prováveis, nenhuma provisão vem sendo registrada nas demonstrações financeiras.

## 17. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

### (a) Capital Social

O capital social é ilimitado quanto ao máximo de quotas, variando conforme o número de quotas subscritas, não podendo, entretanto, ser inferior a 2.563 quotas.

A quota-parte é individual e intransferível a não cooperados e não pode ser negociada de nenhum modo nem dada em garantia. Entretanto, depois de integralizada, poderá ser transferida entre os cooperados, mediante autorização da Assembleia Geral e pagamento da taxa de 5% sobre o seu valor, respeitando o limite máximo de um terço do valor do capital subscrito para cada cooperado.

O cooperado obriga-se a subscrever quotas-partes, quando de sua admissão, com pagamento à vista ou parcelado.

Foi aprovado em Assembleia Geral realizada em março de 2019 o aumento de capital no montante de R\$ 39.009, por meio das sobras do exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, houve aumento de capital por subscrição relativo a ingresso de novos cooperados, totalizando o montante de R\$ 7.316 (R\$ 6.400 subscrito e R\$ R\$ 916 a integralizar).

O capital social integralizado é remunerado com juros até 12% a.a., conforme determina o estatuto social da Cooperativa.

### Juros sobre o Capital Social

Diferentemente das Sociedades Anônimas em relação aos juros sobre o capital próprio, previstos no art. 9º da Lei nº 9.249/95, calculados sobre o patrimônio líquido e que possuem característica de dividendos, em que a CVM orienta a reversão do valor na última rubrica do resultado conforme deliberação CVM nº 207, de 13 de dezembro de 1996, não há previsão para reversão dos juros sobre o capital social das cooperativas, que por



sua vez não têm a característica de pagamento de dividendos, uma vez que as sociedades cooperativas apenas são autorizadas a atualizarem o valor do capital social até o limite de 12% ao ano, mas não podem, de forma alguma, distribuir dividendos. Se, porventura, vierem a ter sobras, de acordo com o art. 4º, inciso VII da Lei nº 5.764/71, as sobras líquidas do exercício deverão retornar, proporcionalmente, às operações realizadas pelo associado, salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral.

Em 2020, foram distribuídos juros sobre capital, a Cooperativa registrou os juros sobre o capital social à conta de despesas financeiras e incorporando o valor líquido dos efeitos tributários à cota capital de cada cooperado, atualizando-as em 12%. Em 2019 não houve distribuição, conforme nota 24.

### **(b) Reservas de Sobras**

São constituídas anualmente pelos seguintes fundos, em conformidade com o Estatuto Social da Cooperativa e a Lei Cooperativista nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

#### **(b.1) Fundo de Reserva**

É constituído pela apropriação de 10% da sobra líquida dos atos cooperativos

apurada em cada exercício social, e destina-se a reparar eventuais perdas de qualquer natureza que a Cooperativa venha a sofrer. É indivisível entre os cooperados, mesmo no caso de dissolução e liquidação da Cooperativa. Em 31 de dezembro de 2020, o montante das sobras destinado ao Fundo de reserva é de R\$ 15.337 (2019 – R\$ 8.047) e apresenta saldo acumulado de R\$ 67.480 (2019 – R\$ 52.142).

#### **(b.2) Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES)**

É constituído pela apropriação de pelo menos 5% da sobra líquida dos atos cooperativos apurada em cada exercício social, bem como pela apropriação integral das sobras auferidas nos atos não cooperativos, e destina-se a prestar assistência aos cooperados, aos seus dependentes legais e aos funcionários da Cooperativa, bem como a realizar atividades de incremento técnico, educacional e social. Em 31 de dezembro de 2020, o montante das sobras destinado ao FATES corresponde a R\$ 26.329 (2019 – R\$ 16.629) e apresenta saldo acumulado de R\$ 73.236 (2019 – R\$ 50.115).

### **(c) Reservas Estatutárias**

#### **(c.1) Reserva AGE – FINSOCIAL e Cofins**

Em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 30 de agosto de 2001, foi deliberado que o montante de R\$ 4.012, que estava registrado como contas a receber de cooperados, fosse integralmente compensado com a reserva de sobras inflacionárias, e o reembolso por essas perdas foi recebido dos cooperados em até 24 parcelas, a partir do mês de agosto de 2001.

Os valores das parcelas recebidas estão registrados nessa reserva e sua utilização é restrita ao (i) pagamento, caso seja exigido, das contribuições ao Finsocial e Cofins do período de janeiro de 1990 a outubro de 1995, que foram objeto de autos de infração e estão em discussão judicial; (ii) aumento do capital social; ou (iii) outra destinação mediante aprovação em Assembleia Geral de Cooperados. O saldo da reserva em 31 de dezembro de 2020 e 2019 é de R\$ 3.856.

#### **(c.2) Reservas Inflacionárias**

Estão representadas pelo montante acumulado remanescente das transferências do saldo da correção monetária do balanço,



nos termos da Resolução do Conselho Nacional do Cooperativismo nº 27, o qual foi extinto em 1991, com a revogação do decreto que constitui esse conselho, pelo Decreto do Poder Executivo, sem número, de 5 de setembro de 1991.

### (c.3) Reserva AGOs – Riscos Fiscais

Corresponde à apropriação de sobras de exercícios anteriores, conforme determinado,

em Assembleias Gerais Ordinárias de cooperados, as quais foram retidas para fazer face a eventuais desembolsos decorrentes de efeitos adversos das discussões das contingências fiscais envolvendo a Cooperativa.

### (c.4) Reservas Inflacionárias e Outras Reservas

Corresponde à constituição de reserva relacionada com as sobras do exercício

findo em 31 de dezembro de 2013, no montante R\$ 11.400, a qual foi aprovada na Assembleia Geral Ordinária de 10 de março de 2014, bem como o montante de R\$ 1.736, referente ao saldo da distribuição deliberada na Assembleia Geral Ordinária de 29 de março de 2011. O saldo acumulado em 31 de dezembro de 2020 é R\$ 14.448 (2019 – R\$ 14.728).

## 18. RECEITA OPERACIONAL, LÍQUIDA - CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	Atos Cooperativos		Atos Não Cooperativos		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Contraprestações Líquidas	2.559.805	2.273.822	59.989	46.238	2.619.794	2.320.060
Varição das Provisões Técnicas	(2.130)	(4.771)	(70)	(116)	(2.200)	(4.887)
Total de Receita Bruta	2.557.675	2.269.051	59.919	46.122	2.617.594	2.315.173
Menos:						
Tributos sobre Vendas	(88.877)	(50.535)	(3.195)	(1.427)	(92.072)	(51.962)
<b>TOTAL DE RECEITA OPERACIONAL</b>	<b>2.468.798</b>	<b>2.218.516</b>	<b>56.724</b>	<b>44.695</b>	<b>2.525.522</b>	<b>2.263.211</b>

A partir de 2019, os custos dos procedimentos realizados por beneficiários da Unimed Campinas em outras operadoras de saúde, de forma Habitual, conforme requerido pela RN

430, passaram a ser contabilizados, na conta redutora da receita “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde” – Conta Contábil 3.117 do Plano de Contas da ANS.



## 19. EVENTOS INDENIZÁVEIS, LÍQUIDOS / SINISTROS RETIDOS

	Atos Cooperativos		Atos Não Cooperativos		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Consultas Médicas	(269.317)	(312.937)	(2.206)	(3.103)	(271.523)	(316.040)
Exames	(376.635)	(431.783)	(3.930)	(4.428)	(380.565)	(436.211)
Terapias	(434.086)	(438.735)	(2.598)	(2.843)	(436.684)	(441.578)
Internações	(672.288)	(674.477)	(4.143)	(8.122)	(676.431)	(682.599)
Outros Atendimentos Ambulatoriais	(95.810)	(79.265)	(9.085)	(11.297)	(104.895)	(90.562)
Demais Despesas Médico-Hospitalares	(9.682)	(27.838)	(1)	(2)	(9.683)	(27.840)
Sistema Único de Saúde – SUS	-	-	(6.551)	(7.869)	(6.551)	(7.869)
Total Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados	(1.857.818)	(1.965.035)	(28.514)	(37.664)	(1.886.332)	(2.002.699)
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	17.691	(13.055)	(11.303)	-	6.388	(13.055)
<b>EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS/ SINISTROS RETIDOS</b>	<b>(1.840.127)</b>	<b>(1.978.090)</b>	<b>(39.817)</b>	<b>(37.664)</b>	<b>(1.879.944)</b>	<b>(2.015.754)</b>

## 20. COBERTURA ASSISTENCIAL COM PREÇO PREESTABELECIDO – CARTEIRA DE PLANOS INDIVIDUAIS/ FAMILIARES APÓS LEI Nº 9.656/1998 (NÃO AUDITADO)

	Rede Própria	Rede Contratada	Reembolso	Intercâmbio Eventual	Total
Consulta Médica	45.803	1.758	8	1.060	48.630
Exames	47.120	38.379	199	635	86.333
Terapias	31.098	44.728	262	128	76.217
Internações	33.201	141.663	1.778	7.629	184.271
Outros Atendimentos	315	20.739	-	261	21.316
Demais Despesas	-	320	-	-	320
	<b>157.537</b>	<b>247.587</b>	<b>2.247</b>	<b>9.713</b>	<b>417.087</b>



A distribuição dos saldos do quadro auxiliar de Eventos Médico-Hospitalares Assistência Médico-Hospitalar do Documento de Informações Periódicas – DIOPS do quarto trimestre de 2020 está em conformidade com Ofício Circular DIOPE nº 01, de 1º de novembro de 2013, referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei nº 9.656/1998, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço preestabelecido.

## 21. DESPESAS ADMINISTRATIVAS

	Atos Cooperativos		Atos Não Cooperativos		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Despesas com Pessoal (a)	(99.887)	(99.182)	(3.135)	(2.575)	(103.022)	(101.757)
Despesas com Serviços de Terceiros	(21.722)	(23.342)	(681)	(600)	(22.403)	(23.942)
Despesas com Localização e Funcionamento	(17.485)	(17.674)	(551)	(454)	(18.036)	(18.128)
Despesas com Publicidade e Propaganda	(14.039)	(13.686)	(498)	(352)	(14.537)	(14.038)
Despesas Diversas	(8.521)	(9.824)	(268)	(258)	(8.789)	(10.082)
Despesas com Multas Administrativas	(1.418)	(1.311)	(41)	(33)	(1.459)	(1.344)
Despesas com Tributos (b)	2.214	(8.264)	(28)	(288)	2.186	(8.552)
	<b>(160.858)</b>	<b>(173.283)</b>	<b>(5.202)</b>	<b>(4.560)</b>	<b>(166.060)</b>	<b>(177.843)</b>



## (a) Despesas com pessoal

	Atos Cooperativos		Atos Não Cooperativos		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Despesas com Empregados	(63.355)	(60.368)	(1.992)	(1.566)	(65.347)	(61.934)
Despesas com Encargos Sociais	(21.340)	(23.196)	(659)	(602)	(21.999)	(23.798)
Despesas com Administração	(8.092)	(9.319)	(252)	(238)	(8.344)	(9.557)
Despesas com Programa de Alimentação do Trabalhador	(4.170)	(2.150)	(131)	(55)	(4.301)	(2.205)
Despesas com Indenizações	(1.393)	(1.905)	(39)	(51)	(1.432)	(1.956)
Outras Despesas	(762)	(1.270)	(37)	(37)	(799)	(1.307)
Despesas com Transporte	(671)	(862)	(21)	(22)	(692)	(884)
Despesas com Formação Profissional	(104)	(112)	(4)	(4)	(108)	(116)
	<b>(99.887)</b>	<b>(99.182)</b>	<b>(3.135)</b>	<b>(2.575)</b>	<b>(103.022)</b>	<b>(101.757)</b>

## (b) Despesas com Tributos

	Atos Cooperativos		Atos Não Cooperativos		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Contribuições	(4.332)	(4.337)	(134)	(111)	(4.466)	(4.448)
PIS Folha de Pagamento	(576)	(585)	(19)	(15)	(595)	(600)
Cofins sobre Outras Receitas Operacionais	(402)	(469)	(46)	(78)	(448)	(547)
PIS sobre Outras Receitas Operacionais	(65)	(76)	(7)	(13)	(72)	(89)
Taxa de Saúde Suplementar ANS	(5)	(2.136)	5	(55)	-	(2.191)
Reversão Contingências Tributárias (i)	8.195		191		8.386	
Demais Despesas com Tributos	(601)	(661)	(18)	(16)	(619)	(677)
	<b>2.214</b>	<b>(8.264)</b>	<b>(28)</b>	<b>(288)</b>	<b>2.186</b>	<b>(8.552)</b>



- (i) No exercício de 2020 a Cooperativa realizou reversão de determinadas contingências de natureza fiscal, na esfera federal, devido ao atingimento do prazo prescricional sem decisão, conforme demonstrada a reversão na Nota 16(a).

## 22. OUTRAS RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	Atos Cooperativos		Atos Não Cooperativos		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Benefício Família	-	-	4.047	6.761	4.047	6.761
Comissões e Agenciamentos	-	-	3.487	4.008	3.487	4.008
Inscrições e Confecção Carteiras	422	515	14	13	437	528
Recuperação Perdas de Clientes	94	2.707	3	80	97	2.787
Provisão Contratos Custo Operacional	(1.487)		(34)		(1.522)	
Déficit – Apuração Contratos PJ	(2.963)		(87)		(3.051)	
Outras	46	(403)	3.154	3.376	3.201	2.973
	<b>(3.888)</b>	<b>2.819</b>	<b>10.584</b>	<b>14.238</b>	<b>6.696</b>	<b>17.057</b>



### 23. RECEITAS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR, OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM PLANOS DA OPERADORA, OUTRAS DESPESAS DE OPERAÇÕES DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

#### (a) Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar e Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos da Operadora

Referem-se às receitas e despesas de atendimentos de intercâmbios realizados pela Unimed Campinas aos usuários de outras operadoras de saúde do sistema Unimed conforme a seguir:

	Atos Cooperativos		Total	
	2020	2019	2020	2019
Despesas com Serviço Próprio	(36.098)	(26.882)	(36.098)	(26.882)
Despesas de Atendimento de Intercâmbio Realizados pela Unimed Campinas aos Usuários de Outras Operadoras de Saúde do Sistema Unimed (i)	(33.810)	(131.143)	(33.810)	(131.143)
Outros	(11.254)	(12.029)	(11.254)	(12.029)
	<b>(81.162)</b>	<b>(170.054)</b>	<b>(81.162)</b>	<b>(170.054)</b>

(i) Conforme descrito na nota 3(a), a variação ocorreu devido à classificação de usuários dentro do sistema Unimed (Intercâmbio Eventual) RN 430/17, sobre compartilhamento de riscos.



## (b) Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde

	Atos Cooperativos		Atos Não Cooperativos		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Antecipação Sobras a Cooperado (i)	(128.515)				(128.515)	
Contingências Cíveis (ii)	(29.480)	26.292	(1.000)	573	(30.480)	26.865
Licença Remunerada(iii)	(26.579)	(42.311)	(817)	(1.097)	(27.396)	(43.408)
Perdas de Contas a Receber	(7.151)	(3.727)	(236)	(101)	(7.387)	(3.828)
Benefício Família	(6.213)	(7.087)	(197)	(181)	(6.410)	(7.268)
Plano Auxílio Incapacidade Temporária - PAIT	(3.858)	(3.365)	(111)	(87)	(3.969)	(3.452)
Outras	(3.253)	(4.552)	(137)	(1.138)	(3.390)	(5.690)
Despesas com Cobranças Bancárias	(2.032)	(1.273)	(76)	(32)	(2.108)	(1.305)
Plano Auxílio Maternidade - PAMA	(1.060)	(1.358)	(30)	(36)	(1.090)	(1.394)
Confecção de Carteiras e Livros de Credenciamento	(250)	(188)	(8)	(5)	(258)	(193)
Despesas com Serviço Próprio	(48)				(48)	
ISSQN (iv)		(34.319)				(34.319)
	<b>(208.439)</b>	<b>(71.888)</b>	<b>(2.612)</b>	<b>(2.104)</b>	<b>(211.051)</b>	<b>(73.992)</b>

(i) Antecipação de sobras pagas aos cooperados em 2020.

(ii) Referente à revisão de premissas e orientação na determinação do prognóstico de perda por processos judiciais de natureza cível, conforme Nota 16(a).

(iii) A Cooperativa adequou sua política de Licença Remunerada para o exercício de

2020, diminuindo a quantidade de dias da licença e incluindo um teto para remuneração, reduzindo assim as despesas nessa rubrica.

(iv) Conforme recomendação de nossos assessores jurídicos, com a intenção de mitigar possíveis encargos e afastar a possibilidade de lavratura de auto de infração, a Cooperativa passou a efetuar o recolhimento do ISSQN na forma prevista na legislação do município de Campinas, por meio

de denúncia espontânea realizada em 2019 e compreendidos os exercícios de 2018 e 2019. O montante de R\$ 34.319 corresponde ao ISS de 2018, que foi reconhecido em "Outras despesas". O montante de R\$ 37.732 corresponde ao ISS de 2019 que foi reconhecido em "Tributos sobre vendas" (Nota 18). No exercício findo em 31 de dezembro de 2020 o valor total de R\$ 58.630 está reconhecido em "Tributos sobre vendas" (Nota 18).



## 24. RESULTADO FINANCEIRO, LÍQUIDO

	2020	2019
Receitas de Aplicações Financeiras	11.012	17.916
Receitas financeiras com Operações de Assistência à Saúde	10.353	12.009
Juros – Depósitos Judiciais	3.382	6.790
Descontos Obtidos/Outras Receitas	1.122	2.203
<b>Total Receitas Financeiras</b>	<b>25.869</b>	<b>38.918</b>
Atualização Monetária Passiva – Contingências Tributárias	(3.170)	(5.618)
Juros sobre Capital Próprio (i)	(28.762)	
Descontos Concedidos	(2.223)	
Outras Despesas	(450)	(10.567)
<b>Total Despesas Financeiras</b>	<b>(34.605)</b>	<b>(16.185)</b>
<b>RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO</b>	<b>(8.736)</b>	<b>22.733</b>

(i) Distribuição de juros sobre capital próprio conforme nota 17(a).

## 25. IMPACTOS DA COVID-19

Com o advento da pandemia da Covid-19, a Cooperativa adotou e vem mantendo as medidas preventivas e mitigatórias, em cumprimento com as regras e políticas estabelecidas pelas autoridades de saúde nacionais e internacionais visando minimizar, tanto quanto possível, eventuais impactos decorrentes da pandemia da Covid-19, sobre a segurança das pessoas, da sociedade e os seus negócios.

Priorizando a saúde e segurança de seus cooperados, funcionários, clientes, fornecedores e outros colaboradores, a Cooperativa está tomando todas as medidas de higiene e distanciamento social indicadas pelo Ministério da Saúde e Secretaria da Saúde municipais e estadual.

A Cooperativa, como todas as outras empresas, teve impacto em 2020 em decorrência da pandemia da Covid-19.

O faturamento da Cooperativa foi impactado diante da perda de clientes importantes da

carteira, devido à crise econômica que se instaurou no país. Nossos cooperados foram bastante prejudicados, pela ausência das consultas eletivas e cancelamento dos procedimentos agendados.

Vimos, ainda, a concorrência regional crescer, com a chegada de novas empresas de saúde suplementar e com o aumento da procura por planos de saúde com custos mais baixos.

Ao mesmo tempo, a saúde passou a ser valorizada, trazendo benefícios para o nosso negócio, pessoas e empresas procuraram manter seus planos de



saúde, que foram usados de forma comedida, principalmente o atendimento de pronto-socorro. Financeiramente a Cooperativa conseguiu aumentar sua liquidez, devido à redução da sinistralidade e dos custos.

A Cooperativa teve que se reinventar com relação aos seus negócios, a necessidade de distanciamento social trouxe inovações como vendas online, assim como reuniões com clientes,

trabalho em *home office* para os colaboradores dos departamentos administrativos, com ganhos de produtividade e segurança, adicionalmente os esforços de digitalização proporcionaram o atendimento contínuo dos nossos beneficiários, via telemedicina e orientações a distância.

A administração avalia constantemente os potenciais impactos nas operações da Cooperativa, e a posição de liquidez, de modo a tomar de forma proativa

as medidas adequadas para mitigar os eventuais impactos relacionados à pandemia da Covid-19.

Dado o alto nível de incerteza no momento, não é viável avaliar o impacto de longo prazo da crise da Covid-19 nos negócios da Cooperativa. Entretanto, não identificamos, até o momento, efeitos que poderiam impactar a recuperabilidade de ativos, estimativas contábeis e contingências, nem provisão para perdas com valores a receber.

## 26. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

### (a) Reconciliação da Taxa Efetiva

	Atos Cooperativos		Atos Não Cooperativos		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Resultado Antes dos Impostos e Participações	221.880	91.992	25.128	21.860	247.008	113.852
Imposto Calculado a Alíquota Nominal 34%	(75.439)	(31.277)	(8.544)	(7.432)	(83.983)	(38.709)
Resultado de atos cooperativos	10.968	17.856			10.968	17.856
Perdas indedutíveis	(1.219)	(617)	(81)	(35)	(1.300)	(652)
Outras Diferenças Permanentes	(231)	3.515	2.245	(1.787)	2.014	1.728
<b>Encargo fiscal</b>	<b>(65.921)</b>	<b>(10.523)</b>	<b>(6.380)</b>	<b>(9.254)</b>	<b>(72.301)</b>	<b>(19.777)</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social Correntes	(71.011)	(6.610)	(6.768)	(9.254)	(77.779)	(15.864)
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferido	5.090	(3.913)	388		5.478	(3.913)
	<b>(65.921)</b>	<b>(10.523)</b>	<b>(6.380)</b>	<b>(9.254)</b>	<b>(72.301)</b>	<b>(19.777)</b>



A classificação de Atos Cooperativos, Auxiliares e Não Cooperativos está descrita na nota 4.14.

A Cooperativa, para fins de apuração de IRPJ e CSLL, considera os atos cooperativos auxiliares na base de cálculo do imposto.

### (c) Tributos Diferidos Ativos

	2020			2019		
	Ato Cooperativo	Ato Não Cooperativo	Total	Ato Cooperativo	Ato Não Cooperativo	Total
Ativo de Imposto Diferido	23.015	1.470	24.485	16.669	836	17.506
Passivo de Imposto Diferido	(2.416)	(134)	(2.550)	(993)	(55)	(1.048)
Ativo de Imposto Diferido (Líquido)	20.599	1.336	21.935	15.676	781	16.457

Em 31 de dezembro de 2020 e de 2019, o ativo de imposto diferido (ato cooperativo e ato não cooperativo) é composto por:

	2020	2019
Atualização Monetária Tributos Exigíveis	554	915
Provisão para Perda sobre Crédito	6.708	6.224
Provisão para Contingências Cíveis	13.939	7.798
Provisão para Contingências Trabalhistas	1.407	897
Provisão para Honorários Advocatícios	1.171	1.101
Provisão para Contingências Tributárias	75	107
Outras Provisões	631	464
	<b>24.485</b>	<b>17.506</b>



## 27. INSTRUMENTOS FINANCEIROS

### 27.1 Gestão de Riscos Financeiros

#### Fatores de Risco Financeiro

As atividades da Cooperativa a expõem a alguns riscos financeiros: risco de crédito, risco de liquidez e risco de mercado. A gestão de risco financeiro busca minimizar potenciais efeitos adversos no desempenho financeiro da Cooperativa.

A gestão de risco é realizada pela Superintendência Financeira e aprovada pela

Diretoria Executiva e Conselho de Administração. A Superintendência Financeira identifica, avalia e protege a Cooperativa contra eventuais riscos financeiros. A Diretoria Executiva e o Conselho de Administração estabelecem princípios para a gestão de riscos financeiros, bem como para áreas específicas como risco de crédito, uso de instrumentos financeiros e investimentos de excedentes de caixa.

#### Riscos de Crédito

O risco de crédito decorre de contas a receber em aberto de clientes de plano de assistência

à saúde e operações compromissadas. O departamento financeiro avalia a qualidade do crédito de seus clientes, levando em consideração sua posição financeira, experiência passada e outros fatores. O faturamento de assistência à saúde é liquidado por meio de boleto bancário.

#### Exposição a Riscos de Crédito

O valor contábil dos ativos financeiros representa a exposição máxima do crédito. A exposição máxima do risco do crédito na data das demonstrações financeiras é:

	Nota	2020	2019
Contas a Receber e Outros Créditos	7	198.278	169.943
Recibo de Depósito Cooperativo (RDC)	6	250.242	45.858
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	6	41.800	46.908
Letras Financeiras – Títulos Privados e Públicos	6	225.615	225.640
Depósitos Judiciais, Incluindo Aqueles Classificados no Passivo Como Redutores de Provisão para Contingências	16	399.649	453.325
Créditos de Operadoras de Assistência à Saúde Não Relacionados	7	35.784	29.301
		<b>1.151.368</b>	<b>970.975</b>



### Contas a Receber e Outros Recebíveis

A política de gerenciamento do risco de crédito sobre contas a receber está em linha com a Instrução Normativa nº46/11 emitida pela ANS, que estabelece que deva ser constituída provisão para perda decorrente da existência de inadimplência. As operadoras de Planos de Assistência à Saúde devem constituir a Provisão para Perdas Sobre Créditos – PPSC de acordo com os seguintes critérios:

- (i) Nos planos individuais com preço preestabelecido, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 (sessenta) dias, a totalidade do crédito desse contrato deve ser provisionada.
- (ii) Para todos os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato deve ser provisionada.
- (iii) Para os créditos de operações não relacionadas com planos de saúde de assistência à saúde da própria operadora, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato deve ser provisionada.

### Recibo de Depósito Cooperativo

A Cooperativa possui aplicação em RDC – Recibo de Depósito Cooperativista, título escritural de investimento financeiro que se assemelha ao CDB – Certificado de Depósito Bancário, ou RDB – Recibo de Depósito Bancário da UNICRED, sendo o principal instrumento de captação de recursos das Instituições Financeiras Cooperativas. A administração classifica o papel como de baixo risco de crédito e não espera que a contraparte falhe na liquidação de suas obrigações.

### Certificado de Depósito Bancário (CDB)

A Cooperativa possui aplicação em CDB em bancos de primeira linha com classificação de risco baixa. A administração classifica o papel como de baixo risco de crédito e não espera que a contraparte falhe na liquidação de suas obrigações.

### Letras Financeiras do Tesouro Nacional

No que tange a aplicações financeiras em títulos do Tesouro Nacional (LFTN e NTN-F) a Cooperativa avalia o risco de crédito como baixo, pois esses papéis possuem garantia de liquidação do Governo Federal.

### Letras Financeiras

No que tange a aplicações financeiras em títulos privados (Letras Financeiras – LF), a Cooperativa

avalia o risco de crédito como baixo, pois esses papéis possuem garantia de liquidação de bancos nacionais de primeira linha com altas notas de classificação de crédito apontadas pelas principais agências de rating do mercado (Fitch, Standard & Poors e Moody's), garantindo a essas instituições grau de investimento.

### Risco de Liquidez

A previsão de fluxo de caixa é realizada pelo departamento financeiro. Esse departamento monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez da Cooperativa para assegurar que ela tenha caixa suficiente para atender as necessidades operacionais, bem como exigências de garantias determinadas pelo órgão que regula as operadoras de saúde, a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

A Cooperativa investe o excesso de caixa gerado em depósitos de curto prazo e títulos e valores mobiliários, escolhendo instrumentos com vencimentos apropriados ou liquidez e margem suficientes e não possui garantias.

### Recursos Próprios Mínimos

A Resolução Normativa da ANS nº 451/2020 dispõe sobre os critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões



Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.

O Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA) representa o valor mínimo do patrimônio líquido da operadora de saúde, ajustado por efeitos econômicos, calculado a partir da multiplicação do fator “K”, emitido pela ANS, pelo capital-base de R\$ 8.977, o qual será ajustado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE).

O fator “K” vigente em dezembro de 2020 corresponde a 4,76%, de modo que o Patrimônio Mínimo Ajustado é de R\$ 427 e, conseqüentemente, o patrimônio líquido da Cooperativa atende a esse mínimo estabelecido.

A seguir, estão demonstradas as adições e deduções consideradas pela administração para cálculo do Patrimônio Líquido Ajustado por efeitos econômicos:

	2020	2019
Patrimônio Líquido	557.640	428.376
Adições		11.871
Obrigações Legais Classificadas no Passivo Não Circulante		
Deduções:		
Participações Sociedades Cooperativas – Operadoras	(36.403)	(35.032)
Despesas Antecipadas; e	(5.842)	(3.302)
Ativo Não Circulante Permanente Intangível, exceto o montante referente a gastos com aquisição de carteira de plano de assistência à saúde e com programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aprovados nos termos da Instrução Normativa Conjunta nº 001, de 30 de dezembro de 2008, da DIOPE/DIPRO.	(2.945)	(2.888)
<b>Patrimônio Líquido Ajustado por Efeitos Econômicos</b>	<b>512.450</b>	<b>399.025</b>



### Margem de Solvência

A Margem de Solvência determina o nível econômico que o patrimônio líquido das operadoras de planos de saúde deverá atingir. Esse critério deve ser observado mensalmente. Corresponde à suficiência do patrimônio líquido ajustado para cobrir o maior montante entre os seguintes valores:

(i) 0,20 (zero vírgula vinte) vezes a soma dos últimos 12 (doze) meses: de 100% (cem por cento) das contraprestações líquidas

na modalidade de preço preestabelecido, e de 50% (cinquenta por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço pós-estabelecido.

(ii) 0,33 (zero vírgula trinta e três) vezes a média anual dos últimos 36 meses da soma de: 100% (cem por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço preestabelecido e de 50% (cinquenta por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido.

A partir de março de 2020 a Cooperativa fez a adoção antecipada do método de cálculo pelo capital baseado em riscos, e teve um congelamento do percentual da proporção exigida em 75%, conforme RN 451.

Abaixo o cálculo da Margem de Solvência da Cooperativa conforme determina a normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 31 de dezembro:

	2020	2019
<b>Contraprestações Líquidas</b>		
Soma dos Últimos 12 Meses:	2.207.560	2.079.098
(x) 0,20	441.512	415.820
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>		
Média Mensal dos Últimos 36 Meses:	4.977.373	5.110.549
<b>Patrimônio Líquido Ajustado por Efeitos Econômicos</b>	512.182	399.026
<b>Margem de Solvência Calculada</b>	594.472	562.160
<b>Proporção Exigida</b>	75,00%	77,90%
<b>Margem de Solvência Exigida</b>	445.854	437.923
<b>Suficiência (Insuficiência) de Margem de Solvência</b>	<b>66.598</b>	<b>(38.897)</b>



Conforme demonstrado acima, em 31 de dezembro de 2020, o patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos é suficiente para atender a Margem de Solvência.

### Risco de Mercado

O risco de taxa de juros da Cooperativa decorre, principalmente, do seu volume de aplicações financeiras. Todas as movimentações relacionadas à taxa de juros impactam no resultado da Cooperativa.

A política da Cooperativa é de: (a) garantir com aplicações financeiras as provisões técnicas exigidas pela agência reguladora, vinculando-as em favor da ANS nos termos da Resolução Normativa – RN159/2007, e suas alterações e (b) aplicar o excedente em títulos de renda fixa buscando as melhores taxas de mercado junto às instituições financeiras de grande porte.

### Estimativa do Valor Justo

Pressupõe-se que os saldos de créditos de operações com planos de assistência à saúde e eventos a liquidar com operações de assistência à saúde pelo valor contábil, menos perda (*impairment*), estejam próximos de seus valores justos.

A Cooperativa aplica o CPC 40 para instrumentos financeiros mensurados no balanço patrimonial pelo valor justo, o que requer divulgação das mensurações do valor justo pelo nível de hierarquia. Todos os ativos nesta categoria foram classificados como Nível 2 (Informações, além dos preços cotados, incluídas no nível 1, que são observáveis pelo mercado para o ativo ou passivo, seja diretamente – ou seja, como preços – ou indiretamente – ou seja, derivados dos preços).

### 28. TAOEF – TERMO DE ASSUNÇÃO DE OBRIGAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 1º da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, como órgão de controle das atividades que garantem a assistência suplementar à saúde, emitiu em 10 de outubro de 2019, documento SEI nº 14604102, o Termo de Assunção de Obrigações Econômico-Financeiras – TAOEF, em resposta ao Ofício nº 818/2019/COAOP/GEAOP/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE, de 10 de setembro de 2019, que determinou a apresentação de soluções concretas para as anormalidades econômico-financeiras identificadas, com base nas informações do DIOPS do 2º trimestre de 2019.

A Cooperativa, no exercício de 2019, realizou um plano de ação para regularizar todas as anormalidades e atender o prazo estabelecido pela ANS. A Insuficiência da Margem de Solvência foi regularizada no 1º Trimestre de 2020.

Conforme determina a Resolução Normativa nº 307 de 22 outubro de 2012, Cooperativa podia solicitar o encerramento do TAOEF assim que todas as anormalidades econômico-financeiras pontuadas fossem adequadas, sendo assim a Cooperativa solicitou o encerramento do Termo em 05 de Junho de 2020 a Agência Reguladora, comprovando o saneamento de todas as anormalidades.

Em 22 de setembro de 2020, a ANS concedeu o encerramento do TAOEF, arquivando o processo administrativo nº 33910.029769/2019-14 através do Ofício nº 88/2020/COPAEP/GEAES/GGAER/DIRAD-DIOPE/DIOPE.

### 29. COBERTURA DE SEGUROS (NÃO AUDITADO)

A Cooperativa adota a política de contratar cobertura de seguros para os bens sujeitos a riscos por montantes considerados suficientes para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza de sua atividade. As premissas de riscos adotadas, dada a sua natureza, não foram examinadas por nossos auditores independentes.



Em 31 de dezembro de 2020 os principais seguros vigentes eram:

- a. **Responsabilidade Civil:** contratados através das apólices de seguros patrimoniais.
- b. **Riscos Operacionais:** Cooperativa possui apólice contratada – D&O e Seguro Garantia Judicial.
- c. **Frota de Automóvel:** Cooperativa possui apólice contratada com cobertura abrangente para todos os veículos da frota.



### 30. RECONCILIAÇÃO ENTRE OS MÉTODOS DIRETO E INDIRETO DOS FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

	2020	2019
<b>Resultado antes dos impostos e participações</b>	<b>247.006</b>	<b>114.926</b>
Depreciação e Amortização	8.466	8.247
Provisões Técnicas	(8.126)	32.729
Constituição (Reversão) de Provisão para Contingências	22.373	(23.430)
Baixa de Ativo Imobilizado	126	
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa e Perdas com Bens e Títulos a Receber	369	646
Juros sobre o Capital Social	23.629	
Juros e Variações Monetárias	(2.417)	(480)
	<b>291.426</b>	<b>132.638</b>
(Aumento) / Diminuição de Ativos		
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	(34.051)	(16.800)
Tributos a Recuperar	(1.007)	(3.576)
Outros créditos a Longo Prazo	32	(20.367)
Outros Títulos e Créditos a Receber	(21.038)	19.514
Outros Valores e Bens	44.366	(14.413)
Aplicações Financeiras	(5.032)	(803)
Depósitos Judiciais	(2.998)	(3.465)
Depósitos Judiciais Resgatados	1.820	3.230
<b>Aumento (Diminuição) de Passivo</b>		
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	37.131	(4.973)
Fornecedores	18.536	(14.441)
<b>Caixa Gerado nas Operações</b>	<b>329.185</b>	<b>76.544</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social Pagos	(77.426)	(17.936)
<b>Caixa Líquido Gerado pelas Atividades Operacionais - Método Indireto</b>	<b>251.759</b>	<b>58.608</b>
<b>Caixa Líquido Gerado pelas Atividades Operacionais - Método Direto</b>	<b>251.759</b>	<b>58.608</b>



### 31. TAP – TESTE DE ADERÊNCIA DO PASSIVO

De acordo com a Resolução Normativa nº 435/18 Capítulo I, Item 9.1.4, a partir do exercício de 2020 as operadoras de saúde devem proceder com o Teste de Adequação de Passivos.

O TAP é elaborado para todos os contratos vigentes na data de execução do teste. Esse teste é elaborado segregando-se os contratos de pré-pagamento, entre as modalidades individual, coletiva empresarial, coletiva por adesão e corresponsabilidade assumida. Para o teste, desenvolveu-se uma metodologia que considera a melhor estimativa de todos os fluxos de caixa futuros, que também incluem as despesas incrementais e de liquidação de sinistros, considerando as vigências dos contratos, limitadas ao horizonte máximo de 8 (oito) anos.

Na determinação das estimativas de remissão, é utilizada a tábua de mortalidade BR-EMS (Experiência do mercado segurador brasileiro) vigente no momento de realização do TAP, ajustada, quando for o caso, por critério de desenvolvimento de longevidade. As estimativas correntes dos fluxos de caixa

deverão ser descontadas a valor presente com base nas estruturas a termo de taxa de juros (ETTJ) livre de risco pré-fixada definidas pela ANBIMA.

Abaixo Teste elaborado pela Cooperativa com apoio de seus especialistas atuariais com os resultados obtidos para data-base de 31 de dezembro de 2020.

	Saldo Contabilizado	Estimativa de Fluxos de caixa	Suficiência (Insuficiência)
<b>Plano Individual</b>			
PEONA/PSL	69.799.328	69.669.309	130.019
Remissão	5.531.331	3.864.002	1.667.328
Fluxos Futuros		10.408.943	10.408.943
<b>Plano Coletivo Adesão</b>			
PEONA/PSL	19.019.681	18.984.252	35.429
Remissão	115.335	70.577	44.758
Fluxos Futuros		17.079.340	17.079.340
<b>Plano Coletivo Empresarial</b>			
PEONA/PSL	109.427.429	109.223.592	203.837
Remissão	3.459.606	1.921.571	1.538.034
Fluxos Futuros		104.304.162	104.304.162
<b>Total</b>			
PEONA/PSL	198.246.438	197.877.153	369.285
Remissão	9.106.272	5.856.151	3.250.121
Fluxos Futuros		131.792.444	131.792.444



## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Coordenador – Dr. Gerson Muraro Laurito

Secretário – Dr. Luiz Marciano Cangiani

Conselheira – Dra. Carla Rosana Guilherme Silva

Conselheiro – Dr. Fernando Yukio Tomita

Conselheiro – Dr. Flávio Leite Aranha Júnior

Conselheiro – Dr. Francisco Eduardo Prota

Conselheiro – Dr. Honório Chiminazzo Neto

Conselheiro – Dr. Jose Windsor Angelo Rosa

Conselheiro – Dr. Paulo Dechichi Júnior

## DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor Presidente – Dr. João Lian Júnior

Diretor Financeiro – Dr. Plínio Conte de Faria Júnior

Diretor Administrativo – Dr. Luis Alves de Matos

Diretor Médico Social – Dr. Antonio Claudio Guedes Chispim

Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados – Dr. Luiz Gonzaga Massari Filho

Diretor Comercial – Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi

## SUPERINTENDÊNCIA

Superintendente Administrativa e Financeira – Elem Regina Serafim Martins

## CONTADORA

Tatiane Vanessa Bravo Dias

CRC ISP 285344/O-2



# Créditos e contato

## COORDENAÇÃO GERAL

### Conselho de Administração

Dr. Gerson Muraro Laurito

### Diretoria Executiva

Dr. João Lian Júnior

### Coordenação, Planejamento, Edição e Revisão de Conteúdo

Gerência de Marketing e Comunicação | Gerência  
de Projetos, Estratégia e Inovação

## TEXTO E CONSULTORIA

Grupo Report

### Edição

Patrícia Berton e Marco Antonio Barbosa

### Reportagem

Gustavo Dhein

### Gestão de projetos e relacionamento

Beatriz Miranda e Ricardo Duarte

### Consultoria GRI

Camila Limberg e Amanda Regueira

### Direção de arte e design

Leandro Lopes e Ed Santana

## FOTOGRAFIA

Adobe Stock

Unsplash

Se você tiver dúvidas sobre esta  
publicação, mande uma mensagem para  
[responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br](mailto:responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br)  
ou [marketing@unimedcampinas.com.br](mailto:marketing@unimedcampinas.com.br)  
[GRI 102-53]