

A relevância da experiência e do cuidado na saúde

Relatório de
sustentabilidade
2021

Unimed 
Campinas

Sumário

Apresentação 03

Os valores que nos guiam 04

Mensagem da alta direção 05

Destaques 2021 07

Quem somos 09

Como conduzimos nosso negócio 13

Nossas práticas de gestão 18

Gestão de riscos 22

Nossa estratégia 24

Inovar é gerar valor 27

Soluções digitais em saúde 29

Nosso desempenho 32

Sinistralidade 33

Como operamos 34

Nosso portfólio 35

Serviços próprios 37

Atendimento de qualidade 37

Resultados econômico-financeiros 52

Nossas forças 55

Nossos cooperados 56

Nosso time 59

Nossos clientes 78

Nossa cadeia de fornecedores 87

Nossa atuação na comunidade 92

Nossos cuidados com o meio ambiente 97

Sobre o relatório 102

Materialidade 104

Abordagem para engajamento

de *stakeholders* 104

Sumário de Conteúdo GRI 106

Demonstrações Financeiras 120

Créditos e contatos 192

Apresentação

Caros leitores,

Publicamos nosso **14º Relatório de Sustentabilidade**, com os destaques da nossa atuação ao longo de **2021**, ano de consolidação de muitas ações e iniciativas.

O documento contempla nossa **prestação de contas** aos públicos com os quais nos relacionamos – cooperados, clientes, colaboradores, fornecedores e comunidade –, abordando os temas de maior relevância para a Cooperativa.

Boa leitura!



Os valores que nos guiam GRI 102-16



Propósito

Nossa razão de existir

Proporcionar que as pessoas vivam melhor e de forma mais saudável



Missão

O que nos move

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



Visão

O que buscamos

Ser a primeira escolha dos nossos clientes em soluções de saúde



Valores

O que praticamos no dia a dia

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

Princípios do cooperativismo



Adesão **livre** e voluntária



Educação, treinamento e informação



Controle **democrático** pelos sócios



Cooperação entre Cooperativas



Participação econômica dos sócios



Autonomia e independência



Preocupação com a comunidade

Mensagem da alta direção

GRI 102-14, 102-15

O ano de 2021 iniciou-se com muita esperança. A possibilidade da vacinação em massa e a consequente retomada das atividades trariam novas perspectivas no cenário macroeconômico.

A saúde, bem essencial, passou a ser ainda mais valorizada e ficou em evidência em todos os sentidos, sendo pauta constante nas mídias em geral, que noticiavam a situação pandêmica, promoviam campanhas de orientação e buscavam dar clareza à população do andamento da situação inusitada que toda a sociedade estava vivenciando.

Na saúde suplementar, as variáveis econômicas, tecnológicas, políticas e legais traziam novos desafios.

A alta do câmbio, o retorno da inflação, a escassez de insumos, a situação financeira de empresas e famílias, a novidade da telemedicina, o progresso da vacinação,

a falta de leitos e a decisão da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) de aplicar um reajuste negativo para o mercado de Pessoa Física (nunca antes existente) e suas consequências econômicas, são alguns exemplos dos obstáculos que precisaram ser analisados e vencidos.

Nesse cenário, a relevância da experiência e do cuidado na saúde, tema deste relatório, foram os fatores de sucesso que mantiveram a Unimed Campinas em sua inquestionável liderança de mercado na região de Campinas.

Com ações voltadas a todos os seus públicos: clientes, cooperados, colaboradores, fornecedores e comunidade em geral, a Unimed Campinas encerra o ano de 2021 com a convicção de que suas ações de responsabilidade social, de inovação, fortalecimento de seus serviços próprios, boas negociações com

sua cadeia de fornecedores, proximidade com seus clientes e cooperados e serviços à comunidade foram essenciais e reconhecidas pelo mercado onde atua.

Fomos certificados pela consultoria global *Great Place to Work* (GPTW), com a premiação de uma das 100 melhores empresas para se trabalhar, 12ª posição, na categoria grandes empresas do interior paulista. Esse prêmio reconhece as melhores práticas sociais, ambientais, que olham para o bem-estar e a saúde dos colaboradores e que reconhece as empresas com identidade e valores organizacionais definidos e disseminados – motivo de orgulho e que ratifica a profissionalização da Cooperativa.

Com uma carteira estável de clientes, pessoas físicas e jurídicas que confiam a sua própria saúde, de seus familiares e de colaboradores aos mais de 3.500 cooperados, a Unimed Campinas avançou em 2021.

Um avanço importante foi a criação do Comitê de Sustentabilidade, que vem endereçando diversos temas à Cooperativa

Inovação foi ponto de destaque, não só com os avanços tecnológicos que propiciaram proximidade e resolutividade, mas também nas novas formas de fazer, aperfeiçoar processos, buscar eficiência e a melhor experiência aos seus públicos de relacionamento.

Um avanço importante foi a criação do Comitê de Sustentabilidade, que vem endereçando diversos temas à Cooperativa, como os relacionados aos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês). Nosso intuito é gerar cada vez mais impacto positivo na Cooperativa, no meio ambiente e na sociedade.

Fortalecemos, ainda mais, nossos serviços próprios para garantir a excelência no atendimento e o cuidado na saúde das pessoas, a exemplo do Hospital e do Pronto Atendimento Unimed Campinas,

essenciais para enfrentar a fase mais aguda da pandemia, e recebemos mais uma certificação para o Centro de Quimioterapia Ambulatorial: o selo de acreditação internacional em nível avançado, conferido pela Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA).

Com temas estratégicos importantes para o futuro, que passam pela sustentabilidade, governança corporativa, excelência na prestação de serviços, melhorias constantes na relação ética e financeira com cooperados e clientes, nossa certeza é de um crescimento e fortalecimento constantes.

Celebrando nossos 51 anos, estamos nos preparando para o novo ciclo estratégico da Cooperativa – 2022/2026 –, sem perder de vista o que nos move: cuidado de excelência, com soluções inovadoras e acessíveis.

Concluimos nossa mensagem com a mais sincera homenagem aos profissionais da saúde, médicos cooperados ou não, enfermeiros, técnicos e tantos outros que se dedicaram ao cuidado das pessoas, especialmente em um momento complexo de combate à COVID-19, além dos nossos colaboradores, pela dedicação de sempre, e nossos clientes e empresas, por depositarem a confiança da saúde em nossas mãos, na nossa Cooperativa.

Dr. Gerson Muraro Laurito
Coordenador do Conselho de Administração

Dr. João Lian Júnior
Diretor Presidente

Destques 2021

Cooperados

- **Subsídio** do plano de saúde, coletivo por adesão, dos cooperados pelo FATES
- **Reconhecimento financeiro** aos profissionais da linha de frente
- **Reajuste da tabela** de remuneração
- **Adiantamento de sobras** para cooperado
- **Cooperativa** em suas Mãos e Conversa com os Cooperados
- **Trilhas do conhecimento** – eventos relacionados à digitalização da saúde, novas tecnologias e telemedicina
- **Retomada das reuniões mensais** dos Comitês de Especialistas
- *E-book* de apoio para implantação da **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais** (LGPD) nos consultórios
- Pílulas de **Integridade**
- Vacinação da **terceira dose** contra a COVID-19
- Mais de **500** comunicados enviados

Clientes

- Implantação do **SAC 3.0**
- **WhatsApp** para clientes
- **Evento RH Experience com empresas clientes**
- Programa de **Integridade** e Canal de **Transparência**
- **Novos credenciados** – Hospital Casa de Saúde, em Campinas, Centro Médico São Camilo, em Indaiatuba, e LabSaúde Prestação de Serviços de Análise Clínica, em Monte Mor
- Lançamento do **Unimed Acolhe** (Saúde Mental)
- Lançamento **Projeto Clientar**
- **Clube gestante** 100% digital
- **Novos e modernos** locais de atendimento ao cliente e novas vendas
- Novas soluções e **tecnologia** (telemedicina, teleorientação e Unimed Ágil)
- Campanhas e orientações sobre a **COVID-19**
- *Lives* de **prevenção**
- **Linha de cuidado** pós-COVID-19 e para clientes com **doenças crônicas**
- **Novo Portal** Unimed Campinas
- **Lançamento** do Produto **Unimed Executivo**
- Reformulação do **Unimed Personal**

Destaques 2021



Colaboradores

- **Extensão** do plano de saúde para dependentes dos colaboradores das unidades Assistenciais
- Programa de **Diversidade**
- Programa **#FiqueBem**
- Programa de **Imersão/capacitação de líderes**
- **Premiação** *Great Place to Work* como uma das **100 melhores empresas** para se trabalhar – 12ª posição no interior paulista



Serviços próprios

- **Campanha de vacinação** contra COVID-19 – Parceria com a Prefeitura e Unimed Campinas
- **Acreditação, nível III**, da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e **Certificação Internacional** pela Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA), nível avançado do CQA
- **Certificação ONA** nível 1 do HUC
- **Upgrade** no selo de acreditação ONA, para nível II (Pleno) do PAUC
- **Integração** dos processos do HUC e do PAUC
- **Expansão de leitos** para COVID-19



Comunidade

- Mais de **23 mil pessoas** beneficiadas
- Programa Saúde Toda Vida – **1º colocado** no Prêmio de Comunicação sobre COVID-19 da Unimed Centro Paulista



Meio ambiente

- **Compensação** dos Gases de Efeito Estufa emitidos em 2020
- **Construção** da **Floresta Unimed Campinas**

Quem somos



Quem somos

Foco em um atendimento de qualidade

Do sonho à realização: assim nasce a Unimed Campinas, em 1970 – a segunda Cooperativa de saúde criada no país – concretizando o projeto iniciado por um grupo de médicos em 1967, preocupados com o modelo de saúde praticado à época. Com todas as especificidades que o setor de saúde suplementar contempla, nosso foco em um atendimento de qualidade, aliado à *expertise* de nossos colaboradores, nos qualifica a cuidar de pessoas. [GRI 102-5](#)

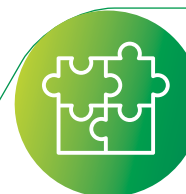
A realização vem no formato cooperativismo – a soma de esforços e trabalho para atingir um objetivo comum –, o que tornou a Unimed pioneira no Brasil no atendimento de saúde suplementar, sendo precursora no segmento e transformadora do setor.

A Unimed Campinas é regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), atendendo a todas

as diretrizes legais que regulam o setor. Estamos presentes em 13 municípios e respondemos pelo atendimento de 757.096 pessoas que hoje fazem parte de nossa rede. [GRI 102-4, 102-6, 102-3, 103-3 | 202](#)

Oferecemos soluções em serviços de saúde por meio de planos individuais e familiares, planos executivos e empresariais – para CNPJ, MEI, PME – soluções digitais em saúde, além de contar com uma infraestrutura própria de excelência, que contempla:

- Hospital Unimed Campinas (HUC)
- Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC)
- Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA)
- Espaço Personal
- Núcleo Especializado de Reabilitação (NER/Amplia)
- Centro Multidisciplinar Integrado (CMI)
- Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC)
- Centro de Infusão Sumaré (CIS)
- Centro Clínico Oncológico (CCO)
- Unimed Ágil [GRI 102-2](#)



Nossas soluções

Temos uma infraestrutura própria de excelência para **oferecer soluções em serviços de saúde** por meio de planos individuais e familiares, planos executivos e empresariais



Nossos números GRI 102-7



3.502
cooperados



1.709
locais de
atendimento



1.727
colaboradores



10
serviços
próprios



757.096
beneficiários



20
hospitais

Rede Credenciada

2 serviços de clínicas psiquiátricas

2 serviços próprios de Pronto Atendimento, sendo 1 físico e 1 virtual

2 hospitais psiquiátricos

10 serviços de Day Hospital

458 serviços credenciados (PJ e profissionais de saúde)


207 serviços de clínicas ambulatoriais, de imagem e de laboratórios

215 profissionais de saúde, contemplando:

- Psicologia: **106**
- Fonoaudiologia: **52**
- Terapia Ocupacional: **21**
- Nutrição: **27**
- Fisioterapia: **6**
- Ortopedista: **3**

Estamos presentes em 13 municípios GRI 102-4, 102-6





Como conduzimos nosso negócio

Como conduzimos nosso negócio

Fundamentada nas normas do Regimento Interno e no Estatuto Social, a estrutura de governança da Unimed Campinas tem como órgão supremo e soberano a Assembleia Geral (AG), cujas convocações aos cooperados são feitas anualmente em Assembleia Geral Ordinária (AGO), ou extraordinariamente quando necessário, em Assembleia Geral Extraordinária (AGE). Entre as atribuições da AGO estão:

Nossas instâncias de decisão

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-24, 102-26, 102-27, 102-28

1

Deliberar sobre a prestação de contas do exercício anterior, compreendendo: aprovação do relatório de gestão, do balanço patrimonial e demonstrativo financeiro devidamente respaldado por auditoria externa

2

Dar destino às sobras do ano anterior

5

Eleger, a cada quatro anos, os membros do Conselho de Administração (CA) e do Conselho Técnico (CT) e, anualmente, os do Conselho Fiscal (CF)

4

Fixar honorários dos membros que compõem a gestão e órgãos sociais

3

Aprovar o plano de trabalho e metas para o próximo período

Nosso **Conselho de Administração (CA)** é composto por 15 médicos cooperados, sendo que seis são diretores executivos. É de competência do CA o planejamento de normas para as operações e serviços e o controle de resultados. As reuniões são semanais, ou, quando necessário, extraordinariamente.

Em reuniões semanais, a **Diretoria Executiva** toma decisões sobre questões relacionadas à gestão, à execução da estratégia e a outros assuntos de sua alçada. Reporta-se ao Conselho de Administração, para o qual leva os temas elegíveis para decisão e aprovação, sem poder de voto. [GRI 102-26](#)

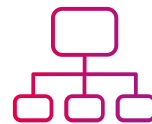
O **Conselho Técnico (CT)** responde à Diretoria Executiva, que se reúne, semanalmente, para tratar de assuntos de sua competência e leva ao Conselho de Administração os assuntos elegíveis para decisão e aprovação, mas sem direito a voto. No CT, são sete membros efetivos cuja função principal é assessorar o Conselho de Administração

e as áreas estratégicas da Cooperativa, por pareceres técnico-médicos, realizar avaliação técnica sobre a conduta dos cooperados e redigir as normas técnicas.

Na tomada de decisão, o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva também contam com o apoio técnico de três **Superintendências: Administrativo-financeira, Provitamento à Saúde e Comercial**, que participam das reuniões semanais das duas instâncias. Adicionalmente, a Unimed Campinas conta com dois órgãos assessores: 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.

No **Conselho Fiscal**, temos três membros efetivos e três suplentes, que atuam principalmente na fiscalização dos atos do Conselho de Administração, verificando o cumprimento de seus deveres estatutários, e reporta-se diretamente à Assembleia Geral.



A Diretoria Executiva se reúne, semanalmente, para decidir assuntos relacionados à **gestão, execução da estratégia**, entre outros assuntos



COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO – GESTÃO 2018-2022*

GRI 102-22, 102-23

Dr. Gerson Muraro Laurito	Coordenador
Dr. Luiz Marciano Cangiani	Secretário
Dra. Carla Rosana Guilherme Silva	Conselheira
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	Conselheiro

*A partir de março de 2022, o Conselho de Administração terá uma nova composição.

DIRETORIA EXECUTIVA GRI 102-22, 102-23

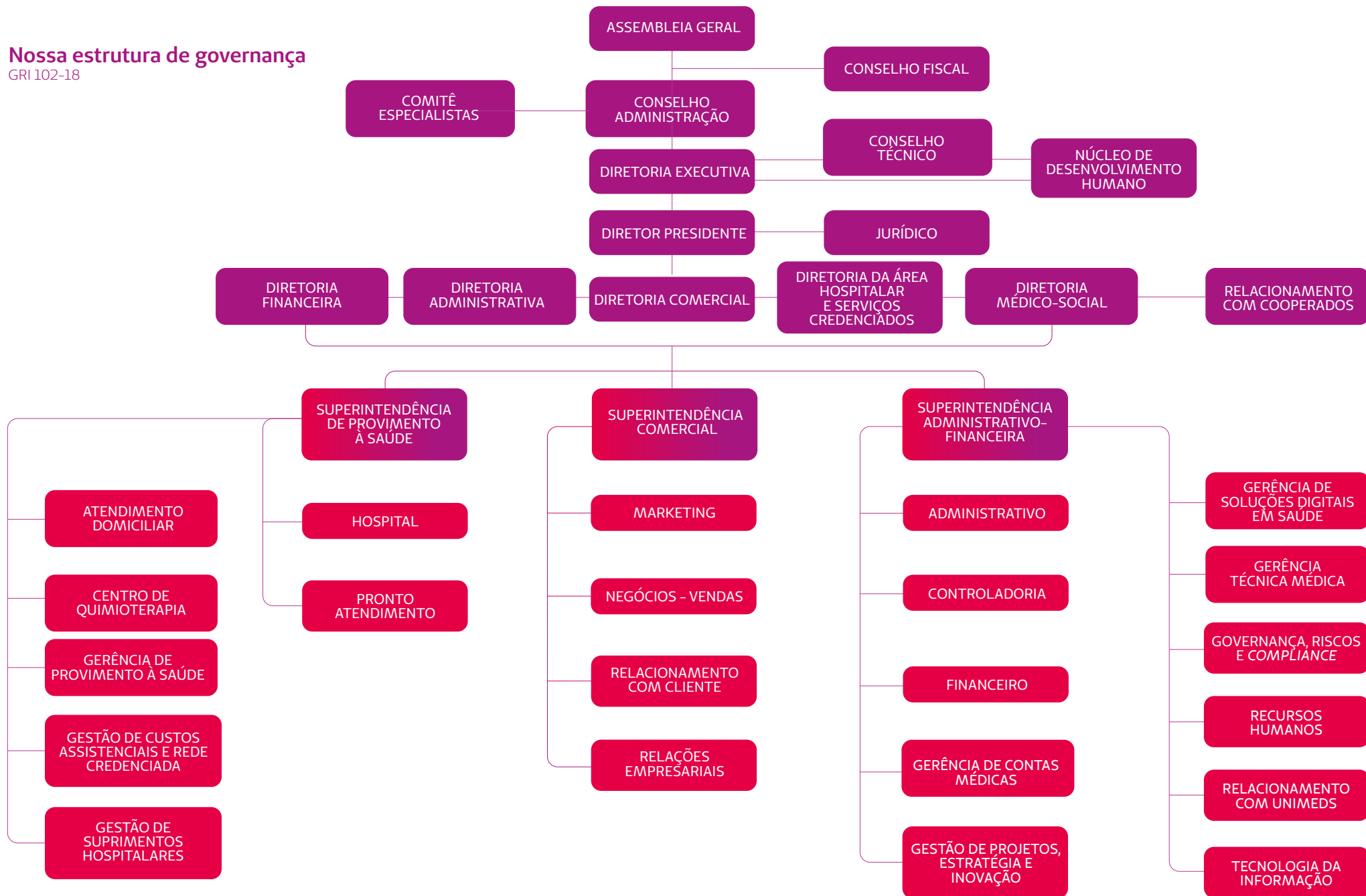
Dr. João Lian Júnior	Diretor Presidente
Dr. Plínio Conte de Faria Júnior	Diretor Financeiro
Dr. Luis Alves de Matos	Diretor Administrativo
Dr. Antonio Claudio Guedes Chripim	Diretor Médico-Social
Dr. Luiz Gonzaga Massari Filho	Diretor da Área Hospital e Serviços Credenciados
Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi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

CONSELHO TÉCNICO GRI 102-22, 102-23

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

Nossa estrutura de governança

GRI 102-18



Nossas práticas de gestão

Conduzimos nossa Cooperativa orientados por comportamento ético e íntegro, bem como uma gestão de risco rigorosa

Ética e integridade

GRI 102-16 | 103-2, 103-3 | 205 | 205-2

Nosso **Programa de Integridade** é norteado por três pilares: prevenção, detecção e correção. Completando dois anos de existência, o Programa se consolidou ao longo de 2021 reforçando nossa cultura, políticas institucionais e ampliando a comunicação aos públicos de interesse. Por meio das **Pílulas de Integridade**, disseminamos temas relacionados ao Programa. Como exemplo, no mês de novembro, foi realizado um bate-papo ao vivo pela área de *Compliance* para os colaboradores, com o tema "Canal de Transparência: posso confiar?". A conversa foi disponibilizada no Portal EDUCA para consulta posterior.

Destacamos no ano os processos de diligência prévia (*due diligence*) de forma mais robusta, com ênfase em nossa política de contratação de terceiros. O principal objetivo dessa diligência é conhecer e avaliar os riscos de integridade aos quais a Unimed Campinas pode estar exposta, com base na avaliação do perfil, do histórico, da reputação e das práticas de combate à corrupção dos potenciais fornecedores.

Outro grande destaque foi a Segunda Semana de Integridade da Unimed Campinas, quando realizamos duas palestras. Uma específica para Alta Gestão, Gerentes e Coordenadores, abordando o tema "O papel dos gestores no Programa de Integridade", com o especialista Rodrigo

Prevenção

Detecção

Correção

Brandão Fontoura, e outra para todos os colaboradores da Cooperativa, cujo tema foi “Valores éticos nas organizações”, com o Prof. Dr. Leandro Karnal.

Nossas diretrizes para tratar e gerenciar o tema corrupção estão estabelecidas na Política Anticorrupção, cujo objetivo é definir os critérios e procedimentos a serem adotados em situações relacionadas a suborno e corrupção, em caso de ocorrência de algum desvio de conduta por parte de colaboradores, cooperados, fornecedores, prestadores de serviços e clientes da Cooperativa.

Desenvolvemos mais de 20 novas políticas em nosso Programa, como a Política de Trabalho Particular, que regulamentou a relação de colaboradores que atuam na forma remunerada em terceiros. A nova política de Publicação de Artigos Técnicos por funcionários e colaboradores, com definição de autoria, avançou na sua regulamentação, assim como a Política de Prognóstico Jurídico.

Temos ainda a Política de Conflitos de Interesses e Transações com Partes Relacionadas e a Política de Doações e Patrocínios, que regulamentaram essas questões com parâmetros objetivos.

GRI 102-25

Nossa Política Concorrencial tem por objetivo assegurar que a Unimed Campinas, colaboradores, conselheiros e dirigentes atuem, estritamente, em conformidade com os preceitos constitucionais, com as leis e as demais normas que compõem o direito da concorrência. Isso assegura que a Cooperativa continue a competir no país, sem o risco de incorrer em infrações à ordem econômica. GRI 103-2, 103-3 | 206

É importante ressaltar que em todas as políticas de *compliance* há diretrizes relacionadas às práticas anticorrupção.



Principais políticas de *compliance*

- **Anticorrupção**
- **Concorrencial**
- **De brindes, presentes e hospitalidades**
- **De 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)



Programa de Integridade

Unimed Campinas

Conflitos de Interesses

Pílula de Integridade

O que é?

Conflito de interesse é quando, por interesse próprio, um(a) colaborador(a) pode ser influenciado a agir contra os princípios e interesses da Cooperativa, tomando uma decisão inadequada ou não realizando alguma de suas atividades profissionais, obtendo vantagens pessoais em razão do cargo que ocupa.

ASSISTA AO VÍDEO E TIRE SUAS DÚVIDAS!



Sempre que tomar conhecimento de algo que esteja em desacordo com o Código de Ética e Conduta e Políticas Internas da Unimed Campinas, relate o fato pelo Canal de Transparência, nos meios abaixo. Sua participação é muito importante!

E-mail: unimedcampinas@aloetica.com.br

Telefone: 0800-227-7336

Site: aloetica.com.br/unimedcampinas



Caso tenha qualquer dúvida, entre em contato com a área de GRC – Governança, Riscos e Compliance através do e-mail compliance@unimedcampinas.com.br

Realizado no dia da integração dos novos funcionários, o treinamento do Programa de Integridade engloba as diretrizes do Código de Ética e Conduta e das Políticas de *Compliance*.

Desenvolvemos um plano anual de treinamentos e comunicação do Programa de Integridade, abrangendo todo o público de relacionamento da Unimed Campinas.

Fornecedores

Desenvolvemos ao longo de 2021, o Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores. O documento visa disseminar informações sobre o processo de gestão da Unimed Campinas para fornecedores de suprimentos hospitalares, a fim de mantê-los atualizados e comprometidos com as diretrizes da Cooperativa, bem como estimular a melhoria contínua. Por meio do Código, o fornecedor tem ciência dos procedimentos que devem ser adotados para atuar junto à Cooperativa, com uma gestão orientada pela excelência operacional, atendimento à legislação, ao Manual de Conduta Ética e às regras de *compliance* da Unimed Campinas.



Meta 2021
Ter 98% dos funcionários treinados



Status 2021
Atendida

Canal de transparência

GRI 102-17 | 103-2 | 103-3

As denúncias relacionadas à corrupção são tratadas pelo **Canal de Transparência**, dentro do **Programa de Integridade**, administrado por uma empresa independente, e podem ser realizadas por qualquer pessoa, de forma anônima ou não. Após análise, se cabível, medidas de advertência ou punição são tomadas, seguindo a Política de Consequências, que é confidencial. A análise desses relatos e a aplicação das consequências previstas são de responsabilidade do Comitê de Ética (*Compliance*).

Nesse canal, o denunciante pode relatar qualquer tipo de conduta relacionada a assédio, violação de leis, desvio de comportamento, fraude, furto ou roubo, discriminação/racismo/preconceito/intolerância e conflito de interesses. Em 2021, dos 82 relatos recebidos, 61 foram finalizados e apenas 21 permanecem abertos para conclusão em 2022.

Não discriminação

GRI 103-2, 103-3 | 406 | 406-1

A Unimed Campinas tem por princípio não tolerar qualquer tipo de discriminação, como estabelecido em 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.

As denúncias relacionadas à discriminação podem ser feitas por qualquer pessoa, por meio de Canal de Transparência. Os registros são feitos por telefone, *e-mail* ou portal, de forma anônima ou não.

Em 2021, foram recebidas duas denúncias relacionadas à não discriminação. Foram feitas melhorias no processo interno de recrutamento e seleção, além da recomendação para que os gestores trabalhassem com suas equipes o tema diversidade.



Nossos canais

Telefone:
0800 22 77 336

E-mail:
unimedcampinas@aloetica.com.br

Portal:
aloetica.com.br/unimedcampinas





Desenvolvemos e disponibilizamos aos cooperados um **e-book**, com diretrizes alinhadas à LGPD

Gestão de riscos

GRI 102-15, 102-30, 102-31 | 103-2, 103-3

Para assegurar o cumprimento das normas regulatórias, de legislação específica, de *compliance* ou norma interna, são realizados controles internos constantes. Para o referido controle, a base utilizada é o mapa de gestão de riscos de cada processo considerado crítico. Em 2021, trabalhamos com mais atenção os riscos de **subscrição**, de **relacionamento** com o cooperado, de **modelo de remuneração**, de **conduta** antiética e fraudes, de **crédito**, de **mercado** e de **segurança da informação**.

Nossa auditoria interna mantém uma rotina de testes de controles internos, que identifica os riscos não mapeados ou ineficientes e os encaminha ao Conselho de Administração para a implementação de ações pela área responsável. Os relatórios das auditorias são validados pelo Comitê de Auditoria, órgão técnico de suporte ao processo, reportando-se ao Conselho de Administração.

LGPD

Devido à natureza de nossa operação, diariamente coletamos, armazenamos e processamos dados pessoais em um volume vultuoso. Tema sensível dentro da Cooperativa, a privacidade de dados sempre esteve em nosso radar. Com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), estruturamos um Sistema de Gestão de Proteção de Dados, com políticas, procedimentos, equipe dedicada e um processo específico para gestão de riscos de privacidade para as atividades de tratamento de dados, além de todo suporte da área de Segurança da Informação com as melhores ferramentas de segurança cibernética e educação sobre o tema.

Também como parte de nossa estratégia para disseminar o conhecimento sobre o tema, em 2021, desenvolvemos e disponibilizamos aos cooperados um *e-book* detalhado com as principais diretrizes e pontos de atenção para a implantação da gestão de privacidade nos consultórios e pequenas clínicas, em conformidade com a LGPD.

Auditoria concorrente e juntas médicas

É composta por um grupo de enfermeiros, médicos-auditores e assistente social, que atuam em auditoria concorrente nas internações de longa permanência e UTI junto aos hospitais da rede credenciada.

O objetivo é identificar a necessidade ou não de permanência na unidade, visando manter a assistência adequada ao paciente e disponibilizar leitos de UTI. Em 2021, foram realizadas mais de 3 mil visitas.

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 2021, foram realizadas 247 juntas médicas, das quais 120 com solicitação de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), que resultaram em um custo evitado para a operadora de R\$ 2,7 milhões.



Em 2021, foram realizadas **247 juntas médicas**



SINISTRALIDADE EM AUDITORIA MÉDICA E ENFERMAGEM/CONCORRENTE E JUNTAS MÉDICAS^{1,2}

	2020	2021
Número de visitas realizadas	6.500	3.061
Número de juntas médicas realizadas ²	112	247
Custo evitado para operadora	2.400.000	2.780.411

1. Sem dados referentes ao ano de 2019.

2. Juntas médicas: o número se mantém menor do que em anos anteriores ainda em função do período de pandemia. Houve mudança do indicador no terceiro trimestre de 2021, quando passamos a estimar o custo evitado também para as juntas médicas que só envolvem procedimentos.

Núcleo de Gestão de Liminares e NIPs (NGLN)

Com a implantação do Núcleo de Gestão de Liminares e Notificação de Intermediação Preliminar (NIPs), foi possível evidenciar os processos judiciais envolvendo, principalmente, as terapias não convencionais (exemplo do ABA, Denver, Integração Sensorial etc.).

O trabalho do núcleo permitiu a identificação de liminares que estavam sendo cumpridas em âmbito particular e transferi-las para a rede credenciada, assegurando a continuidade do tratamento, com a mesma qualidade.

Outra fonte de atuação foram as NIPs e autos de infrações que entendemos procedentes. Uma vez identificada a situação, desenvolvemos um processo de melhoria, de forma que esse tipo de reclamação não volte a acontecer.

Nossa estratégia

GRI 102-31

Em 2021, revisamos a nossa estratégia, construindo a visão para o ciclo 2022-2026. O trabalho foi realizado por toda a liderança da Cooperativa com o envolvimento dos gestores. São frentes que enxergamos grande potencial de avanço nos próximos anos e, sem dúvida, uma via de crescimento para a Unimed Campinas.

Criamos o Comitê de Projetos e Estratégia, que se reúne, mensalmente, com a liderança para acompanhamento dos projetos e iniciativas ligados ao tema, tendo como foco principal assegurar a execução do plano estratégico traçado.

Temos concretizado a nossa estratégia pautada em três principais pilares: excelência na prestação dos nossos serviços, crescimentos com governança, e inovação e novos negócios, que se desdobram em oito temas.

ciclo 2022

Pilares da **nossa estratégia**



Excelência na prestação dos nossos serviços



Crescimentos com governança



Inovação e novos negócios

2026



veja mais
na página 26

Avançamos com a qualificação da nossa rede parceira e **integração** com as empresas de medicina diagnóstica



Seguimos no propósito de cuidar das pessoas. E queremos ser sempre a primeira escolha dos clientes em soluções de saúde.

A **qualidade** sempre foi sinônimo da marca Unimed e temos várias iniciativas que demonstram isso. Avançamos com a qualificação da nossa rede parceira e integração com as empresas de medicina diagnóstica, prontuário único, o que tem proporcionado uma melhor qualidade assistencial aos clientes e redução de desperdícios.

Continuaremos **ampliando** não só o nosso **portfólio de produtos** de planos de saúde, como também **investindo** em **novos segmentos e soluções**.

Desenvolver soluções como a telemedicina própria, linhas de cuidado digitais para pacientes crônicos, saúde emocional e *marketplace* de materiais e medicamentos, são frentes que enxergamos grande potencial de crescimento nos próximos anos.



Metas 2021

Aumentar **receita**

Reduzir **sinistralidade**

Aumentar o **resultado operacional**

Aumentar a **participação do cooperado**



Status 2021

R\$ 2,579 bilhões

88,70%

3,04%

35,10%



Metas 2022

< ou = **85,5%**

> ou = **5%**

> ou = **34,5%**

Aumentar a **carteira de clientes**: > **1%**

Os temas de ataque do Planejamento Estratégico Unimed Campinas 2021

GRI 102-29



Inovar é gerar valor

A inovação faz parte da essência de nossa Cooperativa e, desde a criação do Núcleo de Inovação Unimed Campinas (NIUC), em outubro de 2020, a cultura inovadora passou a permear toda nossa organização de forma transversal. O primeiro aniversário do NIUC foi marcado pelo enfoque em cultura de inovação e inovação interna.

Fortalecendo ainda mais o tema, criamos o Comitê de Inovação. Formado por diferentes lideranças, tem por objetivos:

- **Ser** o guardião da estratégia de inovação da Unimed Campinas
- **Direcionar**, a partir da estratégia macro, os esforços de inovação a serem executados
- **Engajar** a organização
- **Viabilizar** ações que promovam a cultura de inovação
- **Garantir** alocação de recursos aos projetos – financeiro e de pessoas
- **Priorizar** e acompanhar os projetos de inovação

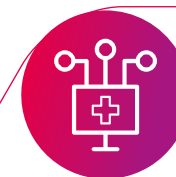
Na Unimed Campinas, inovar envolve a criação de produtos, processos, serviços e, principalmente, pessoas. Em 2021, foram mais de 1.000 colaboradores treinados em sala de aula, discutindo gestão ágil e ferramentas de inovação, como o *design sprint*. Realizamos ainda a primeira edição do iExperience, evento 100% digital, uma oportunidade para trazer referências do tema e as principais tendências da área da saúde com os nossos colaboradores.

Também iniciamos uma parceria com uma *startup* para desenvolver um modelo de cuidado híbrido, de forma a antecipar o cuidado. Além dessa, temos outra fechada para cocriar uma solução com uma das maiores empresas na área de saúde do mundo, e um *hackathon* (evento que busca a troca de ideias para o desenvolvimento de novas tecnologias e inovações), previsto para o primeiro



+ de **1.000**
colaboradores treinados

semestre de 2022. O evento tem o objetivo de fomentar o ecossistema de inovação em nossa região (polo de saúde, tecnologia e universitário).



Saúde9

Para identificar novos modelos de negócios inovadores na área da saúde, criamos a Saúde9, cujo objetivo é **diversificar e rastrear novas fontes de receita**, como *marketplace* de materiais e medicamentos, bem como nossas soluções digitais em saúde

Programa Colab

Uma das iniciativas do NIUC foi o lançamento do Programa Colab, que almeja conectar ideias em um ambiente criativo, colaborativo e virtual, fomentando soluções inovadoras. Com dois ciclos efetuados em 2021, o programa selecionou desafios do nosso negócio que estavam alinhados à estratégia da Cooperativa.

Equipes pautam ideias e soluções e apresentam às lideranças. O acompanhamento e a mentoria são realizados pela equipe de Inovação. Três ideias são selecionadas, premiadas e reconhecidas, com o compromisso de implementação e aceleração das vencedoras.

200
colaboradores impactados

42
equipes de inovação

160
mentorias realizadas

+ de 20
áreas impactadas

6 ideias
sendo aceleradas pelo NIUC



2 ciclos
em 2021



premiação
implementação
aceleração

O QUE É?

Programa
COLAB
Unimed Campinas



Não conseguiu acompanhar a apresentação do programa de intraempreendedorismo COLAB Unimed Campinas?

Programa COLAB Unimed Campinas:

- Iniciativa que visa incentivar a geração de ideias e acelerar soluções inovadoras junto aos colaboradores da Unimed Campinas (intraempreendedorismo);
- Canal da inovação onde colaboradores podem, através de equipes, levantar ideias e problemáticas acerca de melhorias na cooperativa;
- Um movimento que busca a colaboração em um ambiente criativo e inovador.

Como eu participo?

Se você não é um multiplicador da inovação e quer fazer parte do programa COLAB, preencha o formulário que iremos compartilhar seus dados com os multiplicadores, para que estes formem as equipes de até 05 pessoas.

Clique aqui e inscreva-se no formulário até **03/03** e aguarde os contatos

Clique aqui e saiba mais sobre o regulamento do programa e demais informações

Para dúvidas, entre em contato com:

Gustavo Gomes | Analista de Inovação | GPEI:
ggomes@unimedcampinas.com.br



Soluções digitais em saúde

A área de Soluções Digitais em Saúde tem a missão de fortalecer as iniciativas de transformação digital da Unimed Campinas, para gerar melhorias nos modelos tecnológicos de atenção à saúde e propiciar novas fontes de receita para a Cooperativa. Criada em 2021 e alinhada ao Planejamento Estratégico, também é responsável por estimular a cultura digital e pelo Registro Eletrônico em Saúde (RES), nossa plataforma que integra as demais ferramentas tecnológicas, prontuário eletrônico e sistema de autorização, para uma efetiva e segura assistência à saúde. Os projetos de estudo e desenvolvimento de novas soluções digitais também são de responsabilidade da área. Utilizam metodologias de gestão ágil de projetos e melhores práticas de mercado, contribuindo com a manutenção e o fortalecimento da competitividade da Cooperativa.

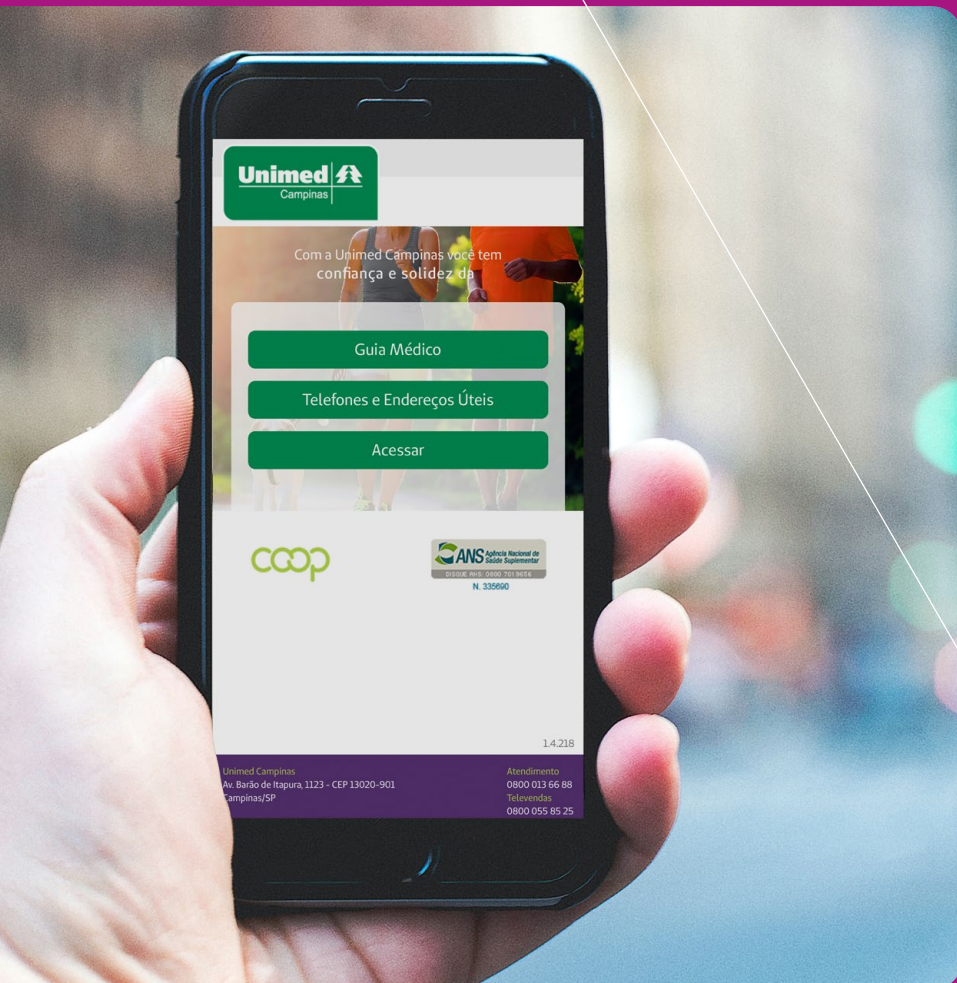
Foi iniciado o processo de acompanhamento da evolução da tecnologia, priorizando a *performance* dos modelos adotados, a integração com aplicativos das singulares do Sistema Unimed, a adequação da estrutura para ganhos de escalabilidade e os ciclos de melhorias na usabilidade e interfaces entre os sistemas utilizados.

Iniciado o processo de acompanhamento da evolução da tecnologia, priorizando a *performance* dos sistemas



Principais resultados

- ▶ Implantação das soluções digitais junto a Seguros Unimed, Unimed Limeira e Unimed Amparo, com acréscimo aproximado de **65 mil vidas** à carteira de beneficiários para atendimentos por meio digital (Telemedicina, Unimed Ágil – Pronto Atendimento Virtual e Atendimento Online Multidisciplinar)
- ▶ Criação do **Comitê Estratégico de Soluções Digitais Unimed Campinas**, visando ao alinhamento com a alta gestão e análises de mercado, gerando aprendizado e traçando a estratégia de fortalecimento da transformação digital em saúde na Cooperativa
- ▶ Biometria facial: **184 mil** beneficiários e **370** UNCPs cadastrados
- ▶ Início do projeto de estruturação do **Centro Analítico de Dados**, objetivando tornar a Cooperativa cada vez mais orientada a dados



Telessaúde em números

+ de 18 mil
consultas por
telemedicina
(via aplicativo e
canal do cliente)

+ de 7 mil
teleatendimentos
Coronavírus

444
cidades*

374
cooperados
treinados

105
médicos
disponíveis por
dia (média)

26
estados*

33
especialidades
médicas
disponíveis

1.705
clínicas e
consultórios
conectados

06
países*

*Clientes Unimed que utilizaram o serviço nesses locais.

Digitalização dos serviços



2021

2022

Controle de acesso a Sede I

Por meio de crachás e catracas com leitor óptico, proporcionando maior segurança

WhatsApp Unimed Campinas

Novo canal de relacionamento, atendimento por meio da assistente virtual

Assinatura digital (PJ)

Acompanhamento pós-COVID-19

+ de 250 beneficiários atendidos em 2021

Digitalização de todos os processos de relações do trabalho

Criação de aplicativo de interação com o colaborador

Prontuário digitalizado

Interoperabilidade

Serão incrementadas as medidas de interoperabilidade entre a rede credenciada, os beneficiários e os médicos cooperados. Uma das ações previstas para esse escopo é a integração de resultados de exames realizados nos prestadores credenciados que beneficiará toda a cadeia envolvida no processo de atendimento

Escalabilidade

Planejamos uma etapa de adequação da arquitetura, ampliação de funcionalidades e adoção de processos ágeis para ampliar nossa capacidade de atender novos usuários

Usabilidade

Melhorar a experiência de diferentes usuários, adotando ciclos de melhorias, facilitando a navegação e a aprendizagem

Novos módulos

Estudos, em desenvolvimento, que visam à criação de novos processos e negócios, antecipando tendências de mercado



Metas 2021

Remodelar o aplicativo do cooperado, melhorando a **integração** com o Registro Eletrônico de Saúde (RES)

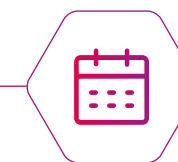
Disponibilizar **resultados de exames** de imagem **via aplicativo**



Status 2021

Em andamento para 2022

Em andamento para 2022



Metas 2022

Modelo de cuidado híbrido de monitoramento para a **prevenção de hipertensão e diabetes**

Nosso desempenho



Sinistralidade

Impactados por um primeiro semestre de combate à pandemia de COVID-19, com reajuste negativo de -8,19% nos planos individuais ou familiares (PF), e ainda com o fim da isenção do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) pelo governo do estado de São Paulo, de janeiro a maio, o percentual de sinistralidade aumentou. A alta da sinistralidade já era esperada por todo o setor de saúde suplementar devido à retomada dos atendimentos presenciais (demanda reprimida de beneficiários que deixaram de realizar consultas e demais procedimentos durante a pandemia).

Os desafios epidemiológicos e sanitários herdados de 2020 nos levaram a colocar mais foco na gestão de custo e manutenção da sustentabilidade financeira da Cooperativa, mantendo ainda a garantia e a qualidade do atendimento prestado, por meio de ações efetivas. Em 2021, os principais destaques foram: qualificação da rede assistencial para melhor experiência dos nossos clientes; Intermediadora Virtual da Unimed Campinas, para disponibilizar aos

cooperados a possibilidade de aquisição de insumos e EPIs com preços competitivos; implantação de linhas de cuidado para pacientes crônicos, acompanhamento de pacientes pós-COVID-19; e início da implementação do DRG (Grupo de Diagnóstico Relacionado).

A importância da sinistralidade

Sinistralidade é **tema material** da Unimed Campinas. Seus efetivos gerenciamento e controle fazem parte da estratégia de sustentabilidade da Cooperativa. Nosso **Planejamento Estratégico para 2022** tem forte **foco em uma gestão robusta**, buscando a **diminuição de 3% em nossa sinistralidade**.

Contamos com o Comitê de Sinistralidade, que nos auxilia na gestão do tema e seguimos a regulamentação ANS e da Unimed do Brasil, além das normas técnicas da Cooperativa. Nosso compromisso com a excelência no atendimento ao cliente envolve o respeito com prazos, a maximização dos ganhos e minimização dos desperdícios para a operadora, assim como as iniciativas de troca de fornecedor de juntas médicas, a reestruturação da

NOSSOS NÚMEROS (R\$ MIL)

	2019	2020	2021
Custo assistencial	2.547.692	2.244.940	2.783.912
Receita líquida	2.865.821	2.870.166	3.140.125
Sinistralidade	88,90%	78,20%	88,70%
Patrimônio líquido	428.376	557.642	562.191
Capital social	237.876	267.010	355.261
Nº de beneficiários por carteira	575.454	550.051	548.256

SINISTRALIDADE (%)



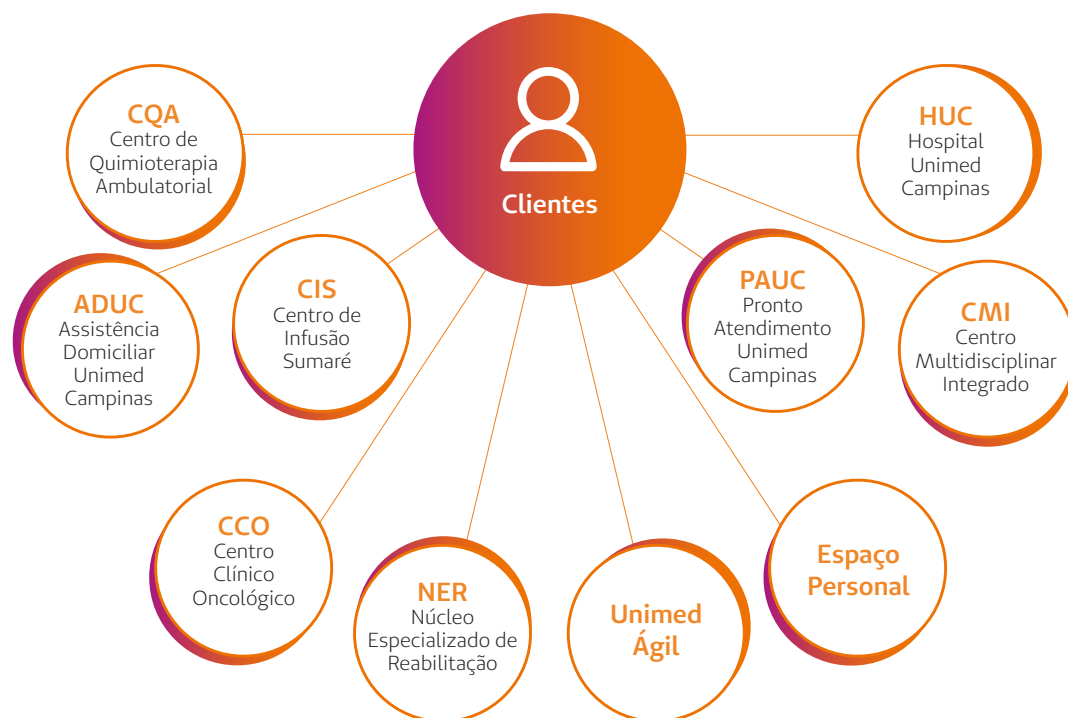
Auditoria e o fortalecimento da equipe de desospitalização. Para monitorarmos esse tema, temos o direcionamento de ações relacionadas à sinistralidade, baseadas em painéis gerenciais, endereçando atividades e criando oportunidades de melhorias junto às demais áreas da Cooperativa, seja por processos ou sistemas.

Como operamos

GRI 103-2, 103-3 | 202

Somos uma Operadora de Planos Privados de Assistência à Saúde e oferecemos serviços para os segmentos individual e/ou familiar e coletivo (por adesão e empresarial).

Ampliamos nossa estrutura de atendimento, investimos em novas tecnologias e valorizamos os nossos médicos cooperados. Tudo para sermos a melhor solução em saúde suplementar da Região Metropolitana de Campinas.



Encerramos **2021** atendendo mais de **750 mil** beneficiários



Nosso portfólio

GRI 103-2, 103-3 | 202



Nosso propósito é oferecer mais do que um plano de saúde e sim **uma solução completa de cuidado**.

A abrangência do nosso portfólio considera duas frentes: cobertura nacional, com atendimento eletivo em todo o território brasileiro; e cobertura regional, que atende o grupo de municípios da área de ação da Unimed Campinas com atendimento de urgência e/ou emergência nacional. Para dar suporte a esse atendimento regional, contamos com uma rede de mais de 3.500 médicos cooperados.

Todo lançamento de produtos e serviços passa por uma análise criteriosa da necessidade do mercado e da forma que a Unimed Campinas pode atendê-lo. Após os estudos mercadológicos, a ideia é traduzida em ações internas de adequação de sistemas e soluções. Quando produto e serviço são regulados, seguimos, integralmente, as

normas e resoluções da ANS, mantendo a confiança e respeito preconizados em nosso setor.

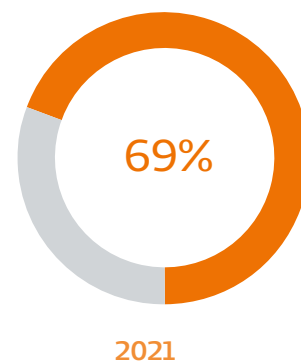
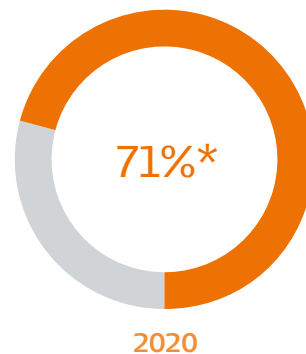
De forma não esperada, a terceira onda de COVID-19 abriu o ano de 2021 de maneira mais agressiva e impactante, desestabilizando, novamente, a retomada econômica. Os índices econômicos se agravaram com a inflação em alta e o desemprego em nível recorde, prejudicando a expectativa de recuperação no segundo semestre do ano.

Apesar desse cenário, o mercado cresceu pelo aumento no interesse por serviços de saúde, impulsionado pelo segmento empresarial. O benefício do plano de saúde, sempre muito valorizado pelos beneficiários e pelas empresas, ganhou ainda mais destaque pelo momento pandêmico e pela valorização da saúde ser essencial para as empresas e funcionários.

A Unimed Campinas, assim como o mercado, apresentou redução da carteira de pessoa física em 2,5% (-3.076 beneficiários). Já a carteira de pessoa jurídica avançou em número de clientes (+1.281 beneficiários), ficando com 427.623 beneficiários, seguindo também a tendência do mercado, que cresceu no segmento empresarial, com destaque para os contratos de micro e pequenas empresas, além do microempreendedor individual (MEI).

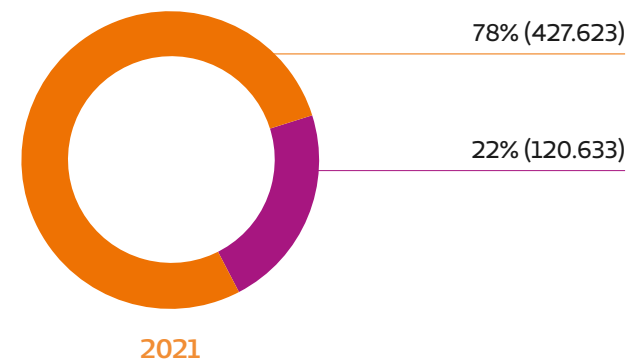
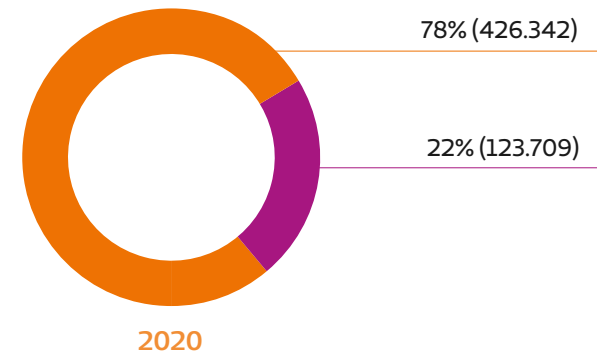
Para 2022, estamos estudando a introdução de novos modelos de remuneração. Parte de nossa estratégia, o novo modelo tem foco na melhoria da qualidade assistencial e na redução de desperdícios e, conseqüentemente, contribuirá para a sustentabilidade do setor.

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 548.256 clientes.

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS POR CARTEIRA



- Pessoas jurídicas
- Pessoas físicas

Serviços próprios

A Unimed Campinas fortaleceu, ainda mais, seus serviços próprios para garantir a excelência no atendimento e o cuidado na saúde das pessoas.

Os dois últimos anos foram atípicos e exigiram uma reestruturação dos nossos serviços no Hospital Unimed Campinas (HUC), no Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC) e na Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC), iniciados no decorrer de 2020 e consolidados ao longo de 2021.

Fortalecemos a Gestão de Suprimentos Hospitalares (GSH) como área de relevância para a Unimed Campinas, garantindo ou assegurando o abastecimento, com as melhores negociações de valores, de prazo de entrega e de qualidade para os serviços próprios, contemplando insumos, equipamentos e medicamentos

necessários para o efetivo cuidado no atendimento à saúde de nossos beneficiários/pacientes.

Para garantir que todas as unidades assistenciais próprias fossem abastecidas diante de um cenário de escassez de produtos, aumento no volume de atendimento e problemas na cadeia de suprimentos, ocasionados pelo aumento desenfreado no consumo de itens, a GSH desenvolveu uma estratégia, criando plano de atuação junto à equipe técnica para:

Atender aos protocolos técnicos de COVID-19

Importar medicamentos previamente aprovados pela Anvisa

Acompanhar o estoque dedicado das principais medicações, inclusive auxiliando a rede credenciada na aquisição de produtos

Isso tudo garantiu que não houvesse falta de produto para atender a demanda



Atendimento de qualidade

Para o HUC, PAUC e CQA, mantemos a Política de Segurança do Paciente, que tem como principal objetivo definir boas práticas de funcionamento para garantir a qualidade do cuidado. A política também estabelece as diretrizes para reduzir a ocorrência de incidentes, visando minimizar risco de dano desnecessário associado ao cuidado da saúde dos pacientes assistidos, com um conjunto de medidas que contemplam: avaliação de risco do paciente; cuidado multiprofissional em um ambiente seguro; e promoção da educação do paciente, familiares e profissionais.

Priorizamos a qualidade do atendimento e a segurança dos clientes em nossos serviços. Assim, temos implantado os protocolos das seis metas internacionais de segurança do paciente e os protocolos de flebite e broncoaspiração (somente HUC e PAUC), com o objetivo de propiciar uma prática assistencial segura conforme estabelecido pela Resolução RDC

nº 36/2013. Também implementamos medidas de prevenção para reduzir as infecções relacionadas à assistência à saúde e as dos tratos respiratório e urinário, corrente sanguínea e sítio cirúrgico, seguindo a legislação vigente.

Adicionalmente, temos a Política de Qualidade e Gestão de Risco, cujas diretrizes orientam a busca pela excelência na prestação de serviços de atenção à saúde, além da integração dos processos para garantir a satisfação dos clientes, fundamentada em um processo de melhoria contínua. Para isso são realizadas diversas ações, como auditorias internas, gestão de documentos, gestão de indicadores, gestão das comissões hospitalares, gestão de riscos e processos, bem como investimento em treinamentos e capacitações exigidos pela legislação e boas práticas, presenciais e a distância (EaD).

Avaliamos nossa gestão sobre a qualidade de atendimento por meio de indicadores com avaliação crítica dos resultados obtidos e análise

estratégica das ações futuras. No HUC e PAUC, por exemplo, dispomos de algumas ferramentas que possibilitam o monitoramento da satisfação do cliente e segurança do paciente, cujas notificações são realizadas via sistema MV (sistema de gestão hospitalar), permitindo o acompanhamento das não conformidades e eventos adversos. Implementamos plano de ação para as notificações – sejam as que envolvam segurança do paciente ou reclamações do cliente –, com o objetivo de estabelecer medidas preventivas e evitar recorrências. O resultado dessa prática é monitorado pelo Indicador de Efetividade dos Protocolos Assistenciais (queda, flebite, lesão de pele e broncoaspiração).

Nossa prioridade é oferecer **atendimento de qualidade**, bem como proporcionar **segurança** aos clientes em nossos serviços



Centro de Promoção à Saúde (CPS)

Desenvolvemos diversas frentes de atuação no atendimento qualificado e no cuidado de excelência aos beneficiários. No CPS, oferecemos uma proposta de cuidados integrados em saúde, que abriga em um mesmo local as áreas de Medicina Preventiva, Gestão de Crônicos, Espaço Personal, Centro Multidisciplinar Integrado (CMI), Núcleo Especializado de Reabilitação (NER) e Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC).

A área de Medicina Preventiva resgatou sua missão, que é a de trabalhar com educação em saúde, após um período de investimento em um portfólio digital que contempla campanhas preventivas, programas e materiais de educação em saúde. Em 2021, também atualizou seu portfólio, com a inserção de palestras voltadas à promoção e prevenção da saúde, alcançando maior adesão por parte dos clientes. Lançamos ainda os programas Mudança de Estilo de Vida, Doce Desafio (sobre diabetes), Viva Sem Pressão (sobre hipertensão) e Cardio em

Ação (sobre condições cardiovasculares), além do Unimed Acolhe, programa digital de saúde emocional no App da Unimed Campinas, que moderniza o acesso a conteúdo, incentiva o engajamento do cliente em seu autocuidado e facilita o acesso à psicoterapia.

O lançamento do Unimed Acolhe significa um grande avanço nas estratégias de cuidado da saúde emocional de nossos clientes, pois oferece oportunidade de autoconhecimento por meio da disponibilização de diários para registro e reconhecimento do estado emocional. Além disso, oferece um *check-up* da saúde mental por meio de um questionário simples e rápido que avalia o nível de estresse, depressão e ansiedade. A plataforma propicia o acesso à psicoterapia breve, *online*, sem a necessidade de encaminhamento ou de qualquer outro entrave administrativo. A ferramenta facilita o acesso ao cuidado em saúde mental de forma a engajar o cliente em seu cuidado. O Unimed Acolhe,

Lançamos o Unimed Acolhe para facilitar o acesso ao cuidado em saúde mental de forma a engajar o cliente

além de beneficiar os clientes finais, apresenta impacto positivo na parceria com nossos clientes empresariais, para apoiá-los no desafio de promover a saúde mental de seus colaboradores.

Contamos ainda com a Gestão de Crônicos, que consolidou a Linha de Cuidados, direcionada aos pacientes com perfil de alta dependência funcional, além de manter o cuidado ambulatorial intensivo e interdisciplinar voltado aos beneficiários que não possuem perfil para acompanhamento pela ADUC. Destacamos em 2021 a implantação da Linha de Cuidado Pós-COVID, direcionada aos pacientes que passaram por internação por COVID-19 e o atendimento da Linha de Cuidado Diabetes.



O Espaço Personal trabalha com o Modelo de Atenção Primária à Saúde (APS), destinado, exclusivamente, aos clientes dos planos Unimed Mais e Unimed Personal. Em 2021, confirmamos o compromisso do serviço em oferecer ações de saúde centradas nas pessoas, de forma resolutiva e sustentável. Para tanto, continuamos a desenvolver ações de aprimoramento relacionadas aos quatro principais atributos que orientam a efetividade da entrega de um serviço de APS: acesso, coordenação do cuidado, integralidade e longitudinalidade. Também mantivemos o atendimento durante todo o período da pandemia, não excluindo atendimento de crônicos e demais demandas.

Nossas ações relacionadas à melhoria do acesso dos beneficiários ao nosso serviço foram: aumentar disponibilidade para o agendamento e o atendimento imediato (acesso avançado), fortalecer a Telessaúde e ampliar o horário de funcionamento da unidade, que agora opera de segunda a sexta até as 20 horas,

além da manutenção dos atendimentos aos sábados pela manhã.

Em relação ao atendimento integral, focamos em iniciativas para aumentar o portfólio de serviços na Linha de Cuidado da Saúde da Mulher, incluindo a consulta do profissional enfermeiro para o pré-natal e a presença de médico ginecologista para matriciamento de casos mais complexos. A preocupação com a saúde mental dos clientes e da equipe também ocupou espaço importante para garantir a qualidade de atendimento. Assim, fortalecemos nossa Linha de Cuidados em Saúde Mental com apoio de médico psiquiatra para discussão de casos com a equipe, atendimentos conjuntos, oficinas e vivências de decompressão para os profissionais, além da possibilidade de encaminhamento de pacientes para a psicóloga da equipe. Outro ponto relevante foi o fortalecimento da vinculação do cliente com sua equipe de saúde, aproximando a comunicação e divulgando ações de promoção à saúde de forma personalizada.

Serviço de APS

coordenação do cuidado

longitudinalidade

integralidade

acesso





CPS

Medicina Preventiva

Espaço Personal

Gerenciamento de Crônicos

Centro Multidisciplinar Integrado (CMI)

Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC)

Núcleo Especializado de Reabilitação (NER/Amplia)



Medicina Preventiva

174
palestras

30
empresas

5 mil
participantes



Espaço Personal

5.109
vidas atendidas

16.909
consultas
médicas (23% por
Telemedicina)

60.934
em atendimentos
com equipe
multidisciplinar

48.937
atendimentos
com equipe
de enfermagem

4.901
monitoramentos
das passagens em
pronto atendimento



Gestão de crônicos

9.961
atendimentos

795
beneficiários

4,92
satisfação
geral
(de 1 a 5)



Telessaúde

3.269
atendimentos
médicos

249
atendimentos
não médicos



HUC e PAUC

Desde o início da pandemia, o Hospital e o Pronto Atendimento Unimed Campinas foram reestruturados para **atender casos de COVID-19**, se tornando uma referência para o tratamento da doença na Unimed Campinas. Com o objetivo de garantir o atendimento de todos os clientes mediante a possibilidade de aumento no número de infectados, o PAUC organizou a infraestrutura com **25 leitos** entre UTI e Enfermaria, chegando a 33 leitos de contingência. Para atender os pacientes internados, o HUC aumentou o número de leitos de UTI, passando de 20 para 30, sendo 20 exclusivos para COVID-19.

Além do aumento de leitos, diversas ações foram realizadas para superar os desafios de 2021, sendo as principais:

- Aquisição e adequação** de insumos, materiais e medicamentos, além do aumento e incremento de materiais respiratórios
- 19.901 horas** de colaboradores treinados entre presencial e EaD no HUC e PAUC
- 88 equipamentos** incorporados ao parque tecnológico no HUC e PAUC, considerando locação, empréstimo, comodato e aquisição como camas hospitalares, bombas de infusão, ventiladores mecânicos, BIPAP (aparelho para tratar doenças pulmonares), cardioversores, monitores multiparâmetros, RX móvel, além da aquisição do Analisador de Biologia Biomolecular (RT-PCR) e US portátil no PAUC
- No período entre maio e novembro de 2021, foram realizados **8.870 exames** de RT-PCR em equipamento próprio no PAUC, o que garantiu uma adequada gestão de leitos

Adequação dos fluxos de atendimento para **maior segurança** aos pacientes não COVID-19

121 profissionais contratados no HUC e no PAUC, em regime temporário. Destacamos o aumento de quadro do Serviço Social para apoio no boletim médico, transferências e operacionalização da alta de pacientes crônicos ou com necessidades de atendimento domiciliar. A atuação desses profissionais, junto à equipe multidisciplinar, possibilitou a divulgação das informações, garantindo a comunicação com a família de forma humanizada e com menor impacto da distância entre o paciente e seus familiares

Contratação de **18 horas** de fisioterapia por dia, além do aumento de quadro dos médicos emergencistas no PAUC

Esforços dos médicos para suprir o aumento da demanda e da complexidade dos pacientes internados

Apoio médico, da especialidade de infectologia, para orientações técnicas às empresas e à mídia

Elaboração de material técnico para os profissionais que atuam nos serviços próprios e médicos cooperados

Implantação do **Núcleo de Segurança do Paciente** e incorporação de enfermeiro do Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde no PAUC, que, embora não obrigatório por legislação, proporciona maior segurança aos pacientes e qualidade assistencial

Implantação do DRG no HUC que possibilita o **aprimoramento do modelo assistencial e de remuneração**, com o objetivo de melhorar a experiência do paciente, otimização dos custos e aumento da qualidade assistencial

Parceria público-privada entre a Unimed Campinas e Prefeitura Municipal de Campinas, com a oferta de imunização para a prevenção do novo coronavírus e da Influenza:

Vacinação da população, totalizando 12.530 doses para a COVID-19 e 1.336 para a Influenza

Vacinação dos profissionais da saúde dos serviços próprios e médicos cooperados, com **3.063 doses** aplicadas para **COVID-19** e **621 doses para Influenza** entre funcionários e dependentes



Todas essas ações e esforços dos serviços próprios da Unimed Campinas, bem como suas áreas de apoio, resultaram em um desfecho favorável para:

829 pacientes do HUC, que receberam **alta hospitalar** após acometimento da **COVID-19** desde o início da pandemia

504 pacientes internados nos leitos de contingência do PAUC, sendo que 493 foram transferidos para continuidade de assistência na rede credenciada. Foram **16.608 pacientes atendidos** e conduzidos internamente, sendo **liberados de alta para casa**

HUC em números

2020	2021	2020	2021
 3.051 internações	 2.982	 83.875 exames laboratoriais	 89.242
 1.781 cirurgias	 2.075	 98,6% de índice de satisfação dos clientes	 99,5%
 5.684 exames de imagem, colonoscopia e endoscopia	 5.993	 91,2% de índice de recomendação da unidade (Net Promoter Score)	 95,2%



HUC Metas 2021

Ampliar o número de leitos e a capacidade do centro cirúrgico

Adequações com **foco na qualidade** para a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) no Hospital Unimed Campinas



Status 2021

Em razão da **pandemia de COVID-19** e necessidade de reestruturação para atender e tratar a doença, o número de leitos e a capacidade do Centro Cirúrgico **não foram ampliados**. Os dados podem ser observados pelos indicadores de internação, cirurgias e exames realizados, que oscilaram ao longo do ano, conforme o aumento ou a diminuição do número de infectados

Atendida



Metas 2022

Reestabelecer as atividades do hospital como referência para atendimento aos pacientes dos serviços próprios

Reforma do Centro Cirúrgico, da Central de Materiais e Esterilização (CME) e da OPME para **otimização do processo** e do fluxo interno

Aumentar o volume cirúrgico

Aumentar a taxa de ocupação

PAUC em números

2020

2021



5.430
média de
atendimento
mensal

7.226

4.300
média de
prescrição
atendida por
mês (farmácia)

5.043

2020

2021



+ de 35
mil exames
laboratoriais

53.282

99%
de índice de
satisfação
dos clientes

85%







CQA

No Centro de Quimioterapia Ambulatorial, que inclui o Centro de Infusão Sumaré (CIS) e o Centro Clínico Oncológico (CCO), também realizamos um **trabalho de aprimoramento contínuo no atendimento**, com o profundo envolvimento de nossos colaboradores para assegurar qualidade, segurança, efetividade e satisfação de nossos clientes.

Considerando a complexidade do paciente oncológico e do recurso terapêutico necessário, preservamos os atendimentos, mesmo em momentos de crise. **Asseguramos a continuidade do tratamento**, respeitando todos os protocolos de segurança necessários, aumentando ainda mais o reconhecimento do cliente pela excelência do nosso serviço de oncologia.

Nossos indicadores de satisfação demonstram que estamos no caminho correto para alcançar nossos objetivos

CQA em números

2020	2021	2020	2021
 + de 14 mil consultas	 17.359	 + de 29 mil infusões oncológicas e demais terapias	 28.546
 98% de índice de satisfação dos clientes	 97%		

Em 2021

99% dos pacientes recomendariam o serviço



Certificações

O CQA manteve sua certificação de qualidade ISO 9001 e atingiu o Nível Excelência ONA. Passou por processo educacional da Certificação Internacional ACSA e foi certificado em nível avançado em janeiro de 2022.



NER/Amplia

O Núcleo Especializado de Reabilitação, que trata pacientes com Transtorno do Espectro do Autismo (TEA) e Paralisia Cerebral (PC), completou dois anos de funcionamento e priorizou as iniciativas de melhorias nos processos de trabalho, **beneficiando 60 pacientes**. Em 2021, decidimos mudar o nome do serviço, que passou a se chamar Amplia, marcando a identidade do serviço como uma **clínica especializada em autismo** que acredita no investimento e na potencialização dos pais/cuidadores como protagonistas do cuidado.

Assim, em 2021, desenvolvemos um projeto-piloto com a Equipe de Inovação, visando ao acolhimento e ao apoio também de pais e cuidadores. Enquanto os pacientes são atendidos no núcleo pelas diversas especialidades (Psicologia, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional e Fisioterapia), os acompanhantes têm a possibilidade de participar dos programas de cuidados, como:

Terapia Ocupacional e Profissional de Educação Física, com o “Integrando saberes e movimento”; Fonoaudiologia, com a “Capacitação do Livro: Mais do que Palavras®”; e Psicologia, com as “Rodas de Conversa”.

Além dessas iniciativas, estamos desenvolvendo um portfólio de conteúdos educativos para apoiar o manejo das famílias diante dos desafios impostos pelo TEA.

Em 2021, tivemos uma queda nos números de atendimento no período crítico da pandemia, mas o comprometimento e o engajamento entre equipe e famílias permitiram uma retomada gradativa. Realizamos os atendimentos presenciais após o pico da pandemia, seguindo todos os protocolos sanitários e mantendo um atendimento efetivo e de qualidade.

NER/Amplia em números



CMI

Com **atendimento individualizado** e conceito próprio de acompanhamento clínico, os clientes da Unimed Campinas contam com o Centro Multidisciplinar Integrado (CMI), que possui diversas especialidades não médicas (fonoaudiólogos, nutricionistas, psicólogos, terapeutas ocupacionais e fisioterapeutas), composto por uma equipe qualificada. Nossa proposta é oferecer aos beneficiários acolhimento e cuidado de suas necessidades, construindo um plano terapêutico adequado à sua demanda, nos apoiando em métodos, diagnósticos e tratamentos eficientes de forma integrada.

Manter o acolhimento e garantir o atendimento especializado continuou sendo um desafio em 2021. **Consolidamos a Telessaúde** como mais uma opção para a realização dos atendimentos, com qualidade, continuidade e acompanhamento terapêutico de nossos

beneficiários. Passamos a oferecer, ainda, acupuntura para os clientes com demandas específicas.

O CMI tem se tornado referência em atendimento multidisciplinar, principalmente para os serviços próprios – CQA, ADUC e Gestão de Crônicos –, no acesso e cuidado especializado das demandas de nossos clientes. Realizamos reuniões entre os serviços para alinhamentos e melhorias que aprimorem nossa integração.



Metas 2021

Atender **500 pacientes** portadores de doenças crônicas pelo Programa de Gestão de Crônicos

Divulgar conceitos de saúde no portal da Unimed Campinas



Status 2021

Atendida

Atendida

CMI em números



ADUC

Fortalecemos nossos serviços da Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC), essencial neste momento de pandemia, ampliando nosso quadro de colaboradores para suprir o número de atendimentos, que aumentou em 20%. Em um período de demanda intensa, com alta expressiva e exponencial da ocupação dos leitos de UTI, a desospitalização de pacientes, com segurança clínica, promoveu maior conforto e auxiliou na desocupação de leitos necessários para os casos de maior gravidade, além de evitar gastos desnecessários com internação.

Abreviar com segurança a permanência do paciente no hospital – esse é o principal objetivo da ADUC. O serviço é atualizado e adequado às necessidades e particularidades que se apresentam. Essa agilidade garante maior conforto aos pacientes, que retornam ao ambiente familiar; aos familiares, que retomam ao convívio e auxiliam nos cuidados; e à

Unimed Campinas, que pôde disponibilizar leitos essenciais para atender à demanda causada pela pandemia.

Aos pacientes pós-COVID, dobramos as sessões de fisioterapias, auxiliando na reabilitação do paciente que teve a enfermidade grave e desenvolveu sequelas, permitindo que retomassem às suas atividades sociais e laborais com maior brevidade.

Atendimento nos fins de semana

Nossa **capacidade de atendimento** de intercorrências e admissões nos fins de semana **foi ampliada**. Essa foi uma iniciativa importante para atender melhor os nossos clientes, ao mesmo tempo que evitou internações e idas desnecessárias aos hospitais

ADUC em números 2021



150
pacientes em
internação
domiciliar



+ de 1,9
mil atendimentos



Acolhimento

Ampliamos nosso quadro de colaboradores para suprir o **número de atendimentos**, que **cresceu 20%**

Avançamos e nos adaptamos às necessidades e, para 2022, pretendemos melhorar nossa *performance* em relação às internações, otimizando o reconhecimento de descompensações clínicas que possam culminar em internações. Atentos às necessidades do setor, pretendemos incorporar tecnologia para equipes assistenciais e famílias, facilitando o **monitoramento remoto**, bem como capacitar cuidadores e empresas terceiras para prestar melhores cuidados. Para nós, é importante ampliar a prática de cuidados paliativos, evitando internações desnecessárias para dar o máximo de conforto aos assistidos.



ADUC Metas 2021

Ampliar o **acesso** das famílias dos pacientes da ADUC à equipe via aplicativo

Criar mecanismos de **monitoramento diário de pacientes** de maior complexidade



Status 2021

Em andamento para 2022

Em andamento para 2022

Unimed Ágil

Serviço de Pronto Atendimento Virtual, que permite a realização de **consultas médicas por telemedicina sem necessidade de agendamento**, com atendimento adulto e infantil, seja para queixas agudas ou não graves, com solicitações de exames, atestados e receitas digitais. O serviço tem como principal objetivo evitar idas desnecessárias ao pronto-socorro presencial, garantindo a **segurança na orientação e na conduta**.



23.931
consultas
em 2021



Unimed Ágil
pronto atendimento virtual

A Unimed Campinas está cada vez mais completa para cuidar do que mais importa: a sua saúde. Por isso, oferece o Unimed Ágil, o Pronto Atendimento Virtual para você ser atendido em caso de queixas não graves, no conforto e na segurança da sua casa.

atendimento de
**SEGUNDA A
SEXTA-FEIRA***
*EXCETO FERIAS/DOES NA DOMINA

adulto (16+) **infantil**
8h às 22h 8h às 20h



Acesse pelo aplicativo e faça sua consulta por videochamada com o médico de plantão, sem precisar agendar ou ir ao hospital.

Baixe agora mesmo o app.
Clique abaixo ou escanele o QR Code.

Disponível na
App Store

Disponível no
Google Play



Clique e confira o vídeo com o passo a passo para utilizar o Unimed Ágil.

Acesse unimedcampinas.com.br/unimedagil e confira o guia com o passo a passo completo

Nossa
força é
cuidar
de você.



O Pronto Atendimento Virtual Unimed Ágil é um serviço disponível para beneficiários com contratos específicos e pode ser descontinuado a qualquer momento, não sendo parte integrante do plano assistencial. A cobrança de coparticipação respeitará o regramento previsto em contrato.

Resultados econômico-financeiros

GRI 103-2, 103-3 | 201

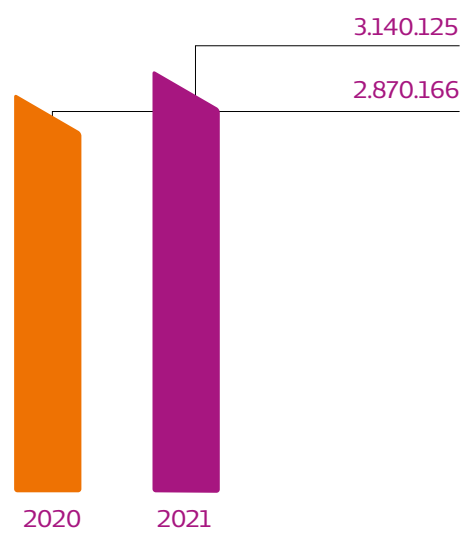
O ano de 2021 exigiu empenho, *expertise* e gestão robusta da Unimed Campinas, para fazer frente ao cenário macroeconômico complexo. Passamos um ano com **elevação das taxas de juros**, que encareceu a tomada de crédito, taxa de desemprego elevada, políticas governamentais de contenção à pandemia, com o fechamento de comércios e empresas, além do reajuste

negativo da ANS para contratos PF, impactando nos contratos PJ.

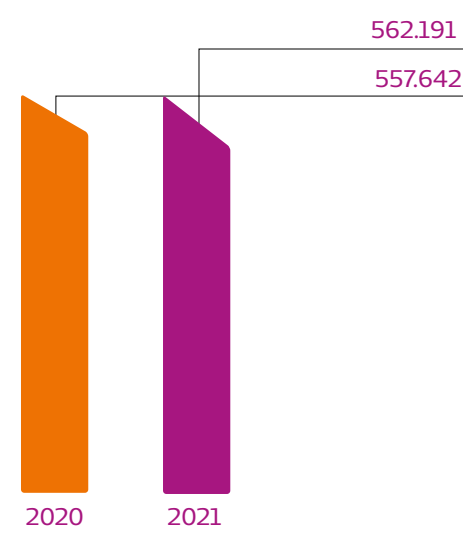
Soluções inovadoras, como os serviços de Telemedicina e Unimed Ágil, possibilitaram manter a qualidade do atendimento, auxiliando ainda na **redução de custos operacionais**. Estamos situados no segundo município do estado de São Paulo em número de empresas, que

apresenta uma população crescente, com perfil socioeconômico superior à média do país, o que permite uma **curva ascendente de crescimento** para a Unimed Campinas, que já detém o maior *market share*, principal indicador que define o seu objetivo estratégico, em sua área de atuação, com **69% do mercado** de saúde suplementar na região.

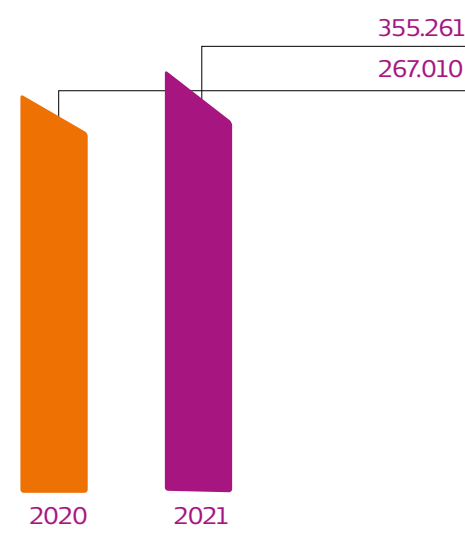
RECEITA LÍQUIDA (R\$ MIL)



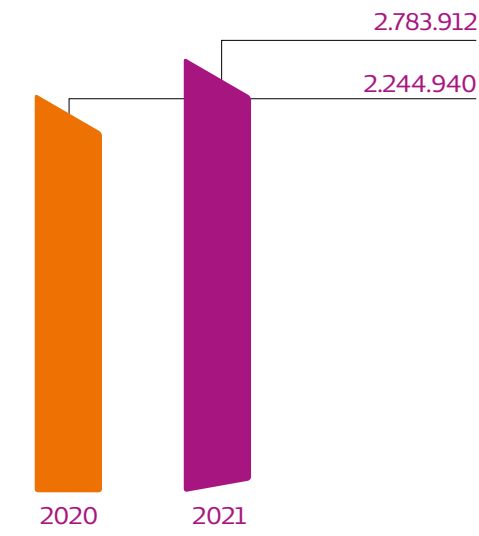
PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$ MIL)

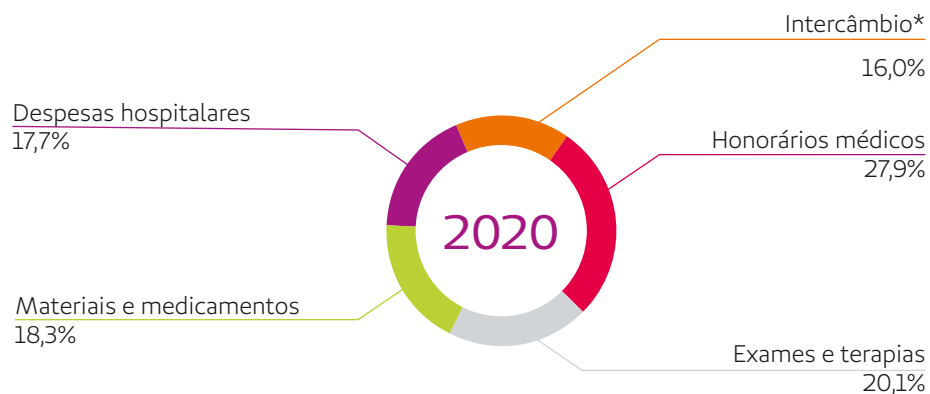


CAPITAL SOCIAL (R\$ MIL)



CUSTOS ASSISTENCIAIS (R\$ MIL)





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



INDICADORES ASSISTENCIAIS (R\$ MIL)

	2019	2020	2021
Número de consultas médicas	4.231.357	3.057.507	3.932.048
Número de exames e terapias	14.398.596	11.122.583	16.124.357
Número de internações	61.985	47.401	64.918
Evolução do valor pago por consulta	112	114	118

RESULTADOS FINANCEIROS (R\$ MIL)

	2019	2020	2021
Receita líquida	2.865.821	2.870.166	3.140.125
Custos assistenciais	2.547.692	2.244.940	2.783.912
Sinistralidade	88,90%	78,20%	88,7%
Patrimônio líquido	428.376	557.642	562.192
Capital social	237.876	267.010	355.261
Nº de beneficiários por carteira	575.454	550.051	548.256

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$) GRI 201-1

	2019	2020	2021
Receitas	2.566.188	2.688.479	2.868.040
Valor econômico direto distribuído			
Remuneração do trabalho	1.221.716	1.251.071	1.066.208
Remuneração do governo – impostos/taxas/contribuições	103.762	182.652	80.225
Remuneração de capitais de terceiros	2.230	1.481	1.705
Remuneração de capitais próprios	93.077	172.032	74.852
Total	1.420.785	1.607.236	1.218.444
Valor econômico retido			
“Valor econômico direto gerado” menos “Valor econômico distribuído”	1.145.403	1.081.243	1.171.490

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (%)

	2019	2020	2021
Remuneração do trabalho	85,99	77,84	87,50
Remuneração do governo – impostos/taxas/contribuições	7,30	11,36	6,24
Remuneração de capitais de terceiros	0,16	0,09	0,11
Remuneração de capitais próprios	6,55	10,70	6,14
Total	100	100	100



Nossas forças



Nossos cooperados

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



Nossos cooperados representam o **princípio do surgimento da Unimed Campinas** e participam das tomadas de decisões na Assembleia Geral Ordinária. Trimestralmente, são realizados eventos para promover a interação entre a gestão da Cooperativa e seus cooperados. Os principais resultados estratégicos e financeiros são apresentados na **Cooperativa em Suas Mãos**, na qual também é possível dirimir dúvidas sobre as ações da gestão. Também disponibilizamos o evento Conversa com Cooperados que, no decorrer de 2021, apresentou temas como o Mercado de Saúde Suplementar e a Digitalização da Saúde e, ainda, o lançamento do Unimed Executivo.

A área de Gestão de Relacionamento com Cooperados é responsável pelas ações pertinentes à relação cooperativa/cooperados e definiu seu plano de trabalho para 2021 e 2022 com base na revisão da jornada do cooperado, dividida nos pilares Ciclo de Vida, Comunicação, Eventos, Governança, Relacionamento, Capacitação, Espaços de Trabalho e Secretariado. As ações foram definidas de modo a contemplar todas as bases, desenvolvendo diferentes processos e canais.

Em 2021, foi implementado um **novo canal de atendimento aos cooperados, por videochamada e com agendamento**. Esse novo canal soma-se ao *e-mail* e ao telefone, além do atendimento presencial, para a resolução das demandas. Em junho, retomamos as reuniões de trabalho dos Comitês de Especialidades, para discutir assuntos que apoiam a gestão na tomada de decisões. [GRI 103-2, 102-43, 102-44](#)

Eventos *online*, como as Trilhas de Conhecimento ou a Gestão e Saúde em Foco abordaram discussões sobre *cases*, conceitos e estudos de **novas tecnologias em saúde**, auxiliando na disseminação de conteúdos relevantes ao dia a dia de nossos cooperados. Adicionalmente, incluímos informações sobre governança e ética, divulgadas por meio das **Pílulas de Integridade**, enviadas mensalmente, com temas como Canal de denúncias/transparências; relações éticas entre serviços, profissionais de saúde e indústria médica (conluio); cobranças indevidas aos beneficiários

PARTICIPAÇÃO DOS COOPERADOS (R\$)

	2019	2020	2021
Produção médica (consultas, honorários e sercom de tempo médico dependente)	980.440	782.491	966.765
Benefícios (PAH, PE, LR)	59.683	37.290	31.684
Sobras	68.693	247.924	95.435
Receita líquida	2.865.821	2.870.166	3.140.125
Participação dos cooperados	38,7%	37,2%	35,1%

Obs.: média da evolução por consultas com benefícios em 2021: R\$ 126,05.



Metas 2021

Criar um projeto-piloto de **atendimento por videoconferência** via Zoom, com uma agenda no aplicativo do médico cooperado

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



Status 2021

Atendida

Atendida



Metas 2022

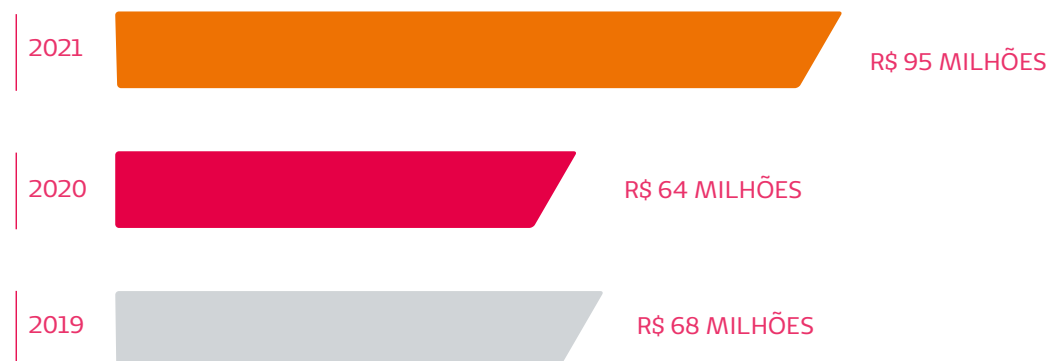
Criar o projeto-piloto de **visitação Minha Cooperativa**

Instituir o **programa de relacionamento**, com pontuação e disputa de prêmios

Unimed por parte de prestadores e cooperados; fraude, estelionato e situações que podem caracterizá-los na relação entre cooperados, pacientes e cooperativa; o atestado médico e as relações entre médicos, beneficiários Unimed e empresas clientes.

Também faz parte da nossa rotina enviar comunicações específicas, abordando temas como a **Telemedicina e soluções digitais da Cooperativa**, visando aumentar o engajamento e a adesão dos cooperados a esses serviços. **Sinistralidade** foi outro assunto constante de nossos comunicados, objetivando promover a conscientização e a relevância do tema para garantir a **sustentabilidade do negócio**.

REMUNERAÇÃO DE COOPERADOS – SOBRES (VALORES TOTAIS)



POR CONSULTA



Nosso time

Cuidando de quem cuida. Assim foi marcado o ano de 2021, com avanços e conquistas significativas para os nossos colaboradores. Ações assertivas nos permitiram ultrapassar o período de adaptação e adequação necessárias para atravessarmos de forma segura a pandemia de COVID-19.

O programa Fique Bem, lançado em 2020, se manteve como uma ferramenta de apoio aos nossos colaboradores. Formado por equipe multidisciplinar, o programa traz para o cotidiano do colaborador temas de relevância para a sua saúde e o bem-estar. Esse programa está sendo reestruturado para atender novas frentes, como o momento pós-COVID-19 e a volta ao trabalho presencial, inclusive.

Formado por equipe multidisciplinar, o programa Fique Bem traz temas de relevância para a saúde e o bem-estar do colaborador

Em 2022, a Unimed Campinas recebe o prêmio “Melhores Empresas para Trabalhar no Estado de São Paulo”, selecionada entre as **100 empresas certificadas no ranking da Great Place to Work** (GTPW), 12º lugar, na categoria grandes empresas do interior paulista. O reconhecimento vem do trabalho da Cooperativa em engajar seus funcionários, por meio de ações ao longo de 2021, mantendo todos conectados ao propósito e aos valores da Unimed Campinas:

cooperação
diversidade
agilidade
integridade
excelência
inovação



Outras ações

Ao longo de 2021, desenvolvemos diversas ações de comunicação, palestras e atividades voltadas aos nossos colaboradores, abordando temas de interesse e relevância, como: Dia do Colaborador – instituído pela Unimed Brasil, com distribuição de brindes e palestras; Dia das Mães, com vale-presente e aula de relaxamento corporal e facial; Internet segura; Coral Unimed Campinas; informe com dicas de alimentação mais saudável, entre outros.

A nona edição do concurso de desenho e redação, com o tema “Empatia e Solidariedade podem Mudar o Mundo”, para os filhos e enteados de colaboradores de 6 a 14 anos, foi realizada como uma forma de convidar à reflexão a nova geração, retratando os valores e a cultura da Unimed Campinas.



Meta 2022

Nossa taxa de rotatividade é considerada baixa. Mesmo assim, pretendemos alcançar *turnover* de:

1,5%

Para a Operadora

2,5%

Para a Assistencial

Concurso de desenho e redação
Unimed Campinas 2021

Empatia e solidariedade podem mudar o mundo.

O planeta poderá ser um lugar melhor para se viver, se mais pessoas se mobilizarem em favor das outras, se tornarem mais empáticas e solidárias, contribuindo com a sociedade.

Você também acredita que Empatia e Solidariedade podem mudar o lugar que a gente vive? Então participe do Concurso de Desenho e Redação da Unimed Campinas.

Veja o recadinho de quem participou nos anos anteriores.

A ação é voltada para filhos de colaboradores e temporários que tenham entre 6 e 14 anos.

Leia atentamente o regulamento anexo e clique aqui para inscrever o seu filho(a)

Marketing/Núcleo de Responsabilidade Social

Nossa força é cuidar de você. **Unimed** Campinas

Benefícios

Oferecemos um **vale-refeição** conforme prática de mercado e região e, para os colaboradores alocados no Hospital Unimed Campinas, mantivemos o funcionamento do **restaurante próprio**, com atendimento 24 horas/dia. A Unimed Campinas oferece ainda o benefício do **estacionamento, vales-presentes** em aniversários e Dia das Crianças, além de um **cartão** com uma bandeira definida.

Estendemos o plano de saúde aos dependentes dos colaboradores das unidades Assistenciais, disponibilizando um pacote diferenciado.

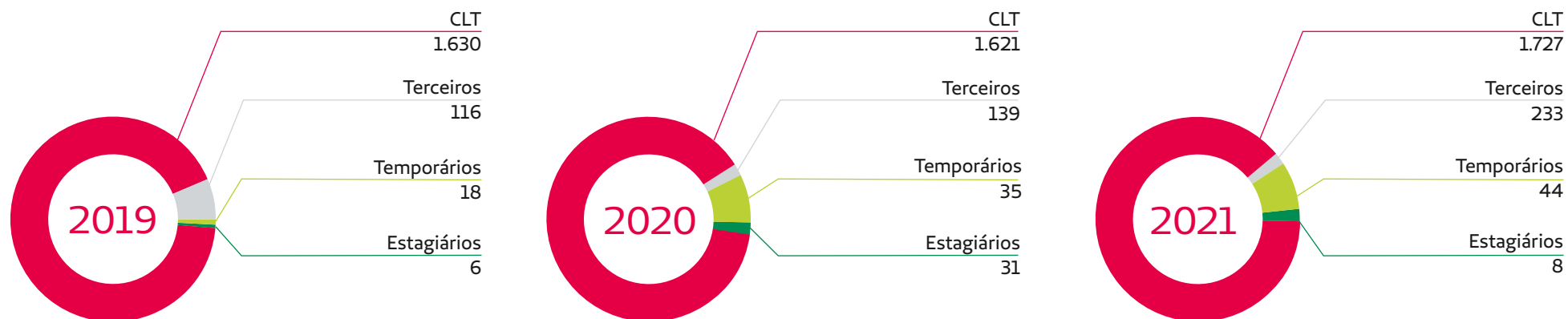


Pesquisa de clima

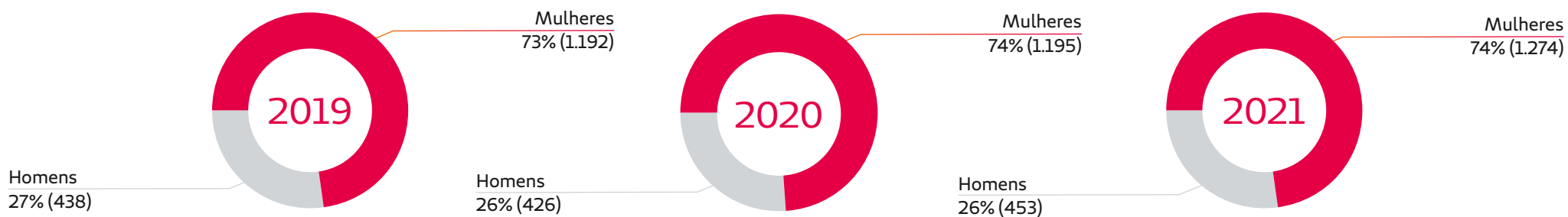
O impacto de nossas ações é refletido na pesquisa de clima, realizada pelas ferramentas do *Great Place to Work* (GPTW), que apontaram evolução de **7%** em relação a 2020, atingindo a marca de **84%** de satisfação.



TOTAL DE COLABORADORES GRI 102-8



POR GÊNERO GRI 102-8



Talentos

Com o objetivo de atrair **candidatos potencialmente qualificados**, que atendam às competências organizacionais estabelecidas e que estejam aptos a ocuparem as vagas disponíveis na Cooperativa, temos procedimento que define as etapas e os critérios dos processos de recrutamento e seleção, realizados para contratar novos colaboradores efetivos, estagiários, aprendizes e temporários.

Iniciado em janeiro de 2021, o **Programa Jovens Talentos** permitiu fazer um mapeamento dos nossos estagiários com boa *performance* e perfil aderente à proposta de valor da Cooperativa, além de identificar **jovens aprendizes** vulneráveis

Realizamos encontros mensais com o grupo de aprendizes e estagiários, com objetivo de promover o desenvolvimento profissional dos participantes

socioeconomicamente e qualificá-los para oportunidade de emprego e desenvolvimento dentro da Unimed Campinas. Realizamos encontros mensais com os dois grupos, com objetivo de promover o desenvolvimento profissional e integração, além de oferecer trilha específica em nossa Plataforma EaD.



Capacitação e educação

GRI 103-2, 103-3 | 404, 404-2

Pilares

competências de liderança

educação de diversidade e cultura

competências complementares

Cuidar é também capacitar. Criado em 2020, a Escola de Educação da Unimed Campinas (**EDUCA**) estrutura todos os treinamentos de nossos colaboradores. Essa importante ferramenta parte de uma primeira avaliação de liderança, na qual são identificados os **pontos-chave a serem trabalhados** no decorrer do ano. A capacitação ocorre por meio de uma plataforma *gamificada*, com trilhas de conhecimento a serem percorridas, considerando os três pilares do EDUCA: competências de liderança; competências complementares; e educação de diversidade e cultura. Construímos os conteúdos com base em literatura e pesquisas de referência e disponibilizamos materiais de leitura e vídeos para o desenvolvimento individual do colaborador. Todo o aprendizado está correlacionado ao **plano de desenvolvimento individual** e, para as lideranças, nas metas organizacionais e bônus. Fazemos o acompanhamento mensal das horas de todos os treinamentos

realizados, avaliando o indicador de cada área gerencial e superintendência.

Seguimos o Procedimento Interno de Treinamento e Desenvolvimento, que busca atender às políticas internas de RH e políticas regulamentares, com base nas certificações ISO 9001 e ONA. Norteamos as atividades nas legislações de Segurança do Trabalho, Segurança da Informação e nas Seis Metas de Segurança do Paciente.

Também buscamos promover o desenvolvimento das pessoas por meio de **convênios e parcerias com instituições de ensino**, que oferecem descontos aos nossos colaboradores e seus dependentes em cursos de Graduação, Pós-Graduação, Ensino Básico e Escola de Idiomas.

Em 2021, obtivemos importantes avanços no EDUCA, como acessibilidade à nova plataforma de treinamentos, na



qual adquirimos licenças de usuários para todos os colaboradores e o acesso pode ser realizado no computador e no celular, por aplicativo, remotamente. Para estimular a participação dos colaboradores, instituímos a **Loja Virtual EDUCA** – para cada treinamento realizado na plataforma, o colaborador ganha moedas virtuais, que podem ser trocadas por brindes físicos, entregues pelo RH mensalmente. Com essa ação implementada, desde o mês de março atingimos **maior adesão e engajamento dos colaboradores** nas atividades de treinamento EaD. A presença em treinamentos é realizada pela leitura de *QR Code*, funcionalidade que trouxe maior fidedignidade nas informações de treinamento e agilidade no processo de documentação das informações. Por fim, criamos o espaço **Digital EDUCA e a biblioteca colaborativa**, local disponível na Sede I para leitura e acesso à plataforma *online*.



Gestão

GRI 103-2, 103-3 | 401, 404

As horas de treinamento são acompanhadas mensalmente, por meio de relatórios da plataforma EaD, das listas de presença e dos certificados que recebemos dos departamentos, informações que são lançadas no histórico de treinamento do colaborador no sistema RM. Assim, construímos o histórico individual de treinamentos, acompanhamos o vencimento de capacitações obrigatórias, analisamos o desempenho e o engajamento das áreas nas ações desenvolvidas. Esse indicador compõe o *book* de Indicadores Gerenciais e é apresentado nas auditorias internas e externas (ISO 9001, ONA e ACSA). Nas reuniões com os auditores, a equipe de Recursos Humanos apresenta os números relacionados aos indicadores, os quais são enviados, mensalmente, aos gestores, pelo *book* de Indicadores Gerenciais.

Mantemos métodos para avaliar a eficácia dos treinamentos, que contemplam: avaliações aplicadas 90

A pesquisa também apresenta a opinião dos colaboradores sobre seus gestores

dias após a realização de cursos com no mínimo 8 horas, para analisar a qualidade dos fornecedores, propor melhorias e se necessário, reaplicar o treinamento realizado; avaliação de desempenho, no qual se observa se houve mudança de comportamento e implementação do conhecimento adquirido no dia a dia do trabalho, contribuindo para o desempenho profissional; e resultados da Pesquisa de Clima, que trazem informações relevantes, ao apontar a satisfação do colaborador com as ações de desenvolvimento. A pesquisa também apresenta a opinião dos colaboradores sobre seus gestores. Acreditamos que líderes capacitados conseguem impactar positivamente os processos de gestão de pessoas, a comunicação interna e o clima organizacional.

Nossas ações

O aumento nos casos da pandemia impactou as áreas assistenciais durante alguns meses, o que dificultou a realização de treinamentos presenciais, caso dos eventos de formação de líderes, que foram realizados de forma digital.

Em 2021, o tema inovação permeou muitas ações da Cooperativa. O NIUC produziu duas trilhas sobre o tema, que foram disponibilizadas na Plataforma EDUCA. Também foi realizado um *workshop* sobre Transformação Digital, em parceria com a Escola do Hospital Albert Einstein. O evento contou com a participação da Diretoria, Superintendências e Conselheiros da Unimed Campinas. No período de maio a outubro, em parceria com o Global Polio Eradication Initiative (GPEI), a EDUCA promoveu encontros mensais sobre o tema inovação com todos os líderes da Unimed Campinas. A cada encontro um convidado, que é destaque em negócios digitais, compartilhou sua experiência com o grupo, promovendo muitas informações e discussões construtivas.

Para desenvolver as competências dos nossos colaboradores, oferecemos três academias de formação:

Academia de Liderança

Realizamos imersões síncronas para capacitar líderes de todos os níveis hierárquicos. Foram encontros de 20 horas, com consultoria especializada em desenvolvimento humano e de liderança. Pela plataforma EaD, mensalmente oferecemos conteúdos por vídeos, *e-books*, atividades e exercícios

Academia Técnica

Oferecemos conteúdos assistenciais e administrativos, com base no Levantamento de Necessidades de Treinamento e no Plano de Desenvolvimento Individual (elaborado entre colaborador e gestor após avaliação desempenho)

Diversidade e Cultura

Desenvolvemos trilhas na plataforma EaD sobre as competências organizacionais, o Planejamento Estratégico, as áreas de atuação da Unimed Campinas e a inter-relação dos serviços. Esses temas tiveram por objetivo fortalecer a nossa cultura, a estratégia da Cooperativa e as competências que norteiam o Programa de Gestão de Pessoas. Para estruturar o Programa de Diversidade, as equipes de RH, de Responsabilidade Social e de GRC passaram por capacitação sobre o tema com consultoria especializada no tema diversidade e inclusão (*leia mais em [Programa de Diversidade](#)*)

Em parceria com a área de *Compliance*, em 2021 promovemos uma ação educativa sobre assédio no ambiente corporativo. O treinamento foi realizado no formato de um teatro itinerante, em todas as áreas da Cooperativa, e distribuímos uma cartilha orientativa para cada colaborador.

Por meio dessas ações e programas, buscamos atender a todos os níveis hierárquicos e categorias funcionais, desenvolvendo conhecimentos, habilidades e atitudes que compõem as competências organizacionais da Unimed Campinas, de modo que também sejam aderentes ao mercado de trabalho.

A EDUCA

Promove o desenvolvimento comportamental e a ampliação do conhecimento técnico e cultural dos nossos colaboradores, ao mesmo tempo em que oferece formas diversificadas de fortalecimento da nossa cultura



Metas 2021

2 horas de capacitação por mês, ou **24 horas anuais**



Status 2021

Atendida



Metas 2022

3 horas/mês de treinamento e capacitação por colaborador, ou **36 horas** de treinamento no ano

Promovemos uma ação educativa sobre assédio no ambiente corporativo



MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES* GRI 404-1

	2019	2020	2021
Por gênero			
Homens	1,7	1,01	15,93
Mulheres	1,5	0,91	41,64
Total	1,5	0,93	34,89
Por categoria funcional			
Superintendência	14,9	6	40,67
Gerência	8,47	9,23	39,58
Supervisão	9,02	6,84	49,13
Coordenação	ND**	ND**	46,48
Operacional	1,49	11,49	34,16
Total	1,57	11,25	34,89

*Nos anos anteriores, o referencial utilizado no indicador de treinamento/gênero foi diferente do referencial do indicador de treinamento/categoria funcional. No primeiro caso, apresentou-se a média mensal. No segundo, o referencial foi a somatória de horas no ano. Esse fator também influenciou a diferença nos resultados. Em 2021, padronizamos nossa fonte de dados: utilizamos a somatória das horas de treinamento realizadas no ano, divididas pela quantidade de colaboradores.

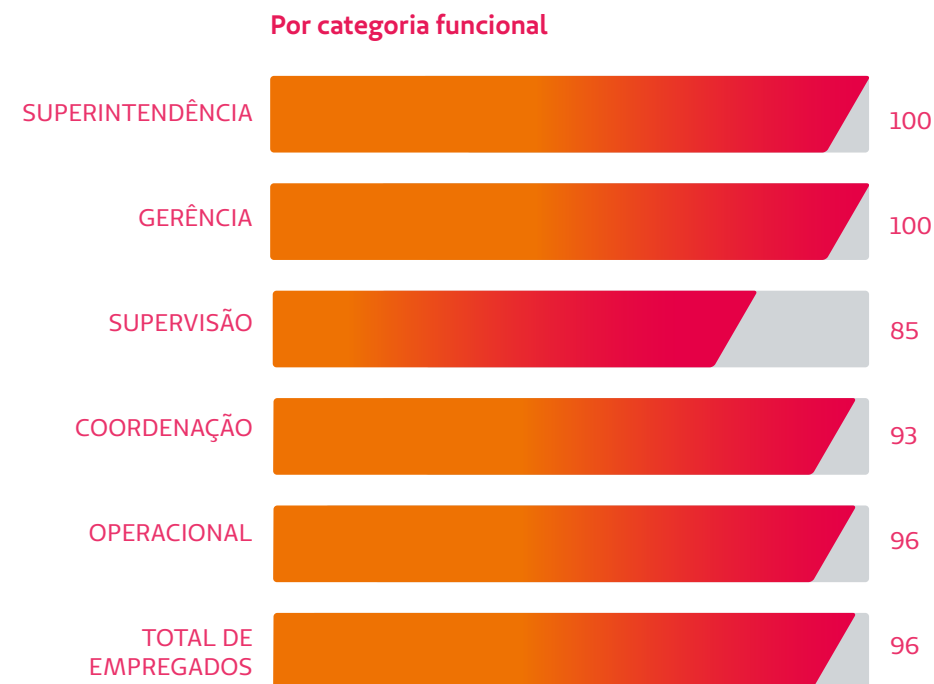
**Dados indisponíveis referentes aos anos de 2019 e 2020.

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL* GRI 404-1

	2021
Aprendiz	21,51
Estagiários	32,38
Temporários	19,85
Total	21,66

*Dados indisponíveis referentes aos anos de 2019 e 2020.

COLABORADORES AVALIADOS (%) GRI 404-3



Programa de Diversidade

GRI 103-2, 103-3 | 405

Pilares

gerações

cidadania

elas e eles

humanidade

igualdade

Diversidade e inclusão são temas relevantes na cultura da Unimed Campinas. Nossos colaboradores vivenciam um ambiente de trabalho diverso e inclusivo, que reúne profissionais de diferentes perfis, provenientes de diversos locais e contextos. Assim, em 2021, lançamos o Programa de Diversidade, no intuito de permear a cultura por toda a Cooperativa, alcançando **100% de nossos colaboradores**. Parte do nosso Comitê de Diversidade, o programa é norteado por cinco pilares inclusivos e diversos: cidadania, humanidade, gerações, elas e eles e igualdade.

Desenvolvemos uma série de ações, entre elas:

implantação da diversidade como um valor fixo na cultura organizacional; calendário físico, contendo as principais datas referentes ao tema; criação e capacitação do Comitê de Diversidade e time de recrutamento e seleção; fóruns mensais abertos a todos os colaboradores para tratar dos principais temas de cada pilar do programa; e bate-papo “Conversas Diversas”, que por meio de convidados externos, há o compartilhamento de vivências e carreiras e, conseqüentemente, a reflexão sobre o tema proposto.

Dentro do Fórum de Diversidade, criamos Comunidades, onde cada participante pode trocar ideias, postar notícias, propor debates e compartilhar conteúdo.



Programa de Diversidade

Lançado com o objetivo de permear a cultura por toda a Cooperativa

Na Semana da Consciência Negra realizamos uma **exposição de fotos de colaboradores voluntários**, que cederam sua imagem e suas histórias e, ainda, convidamos o ator Robson Nunes para abordar questões como as dificuldades do homem preto de periferia, em uma sociedade preconceituosa.

Além disso, incentivamos nossa liderança a se engajar, como Embaixadores da Diversidade, transmitindo à sua equipe os benefícios e ganhos que a diversidade e a inclusão trazem ao nosso aprimoramento e evolução. Também monitoramos os números de colaboradores dos grupos sub-representados (PcDs). Atualmente, a Cooperativa conta com 2,50%, 2,44% e 3,03% de colaboradores presentes nos cargos de supervisão, coordenação e operação, respectivamente. **GRI 405-1**

Incentivamos nossa liderança a se engajar, como Embaixadores da Diversidade

Para **2022**, vamos lançar a **Política de Diversidade Unimed Campinas**, na qual abordaremos diretrizes que promovam a **valorização e o respeito aos direitos humanos**, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outras individualidades. Adicionalmente, teremos o Regimento Interno dos Embaixadores de Diversidade, documento para regulamentar as disposições relativas ao grupo de participantes.

GRI 103-2, 103-2 | 401

MULHERES EM CARGOS DE LIDERANÇA



Metas 2021

Criar uma política sobre diversidade



Status 2021

Elaboração da política



Metas 2022

Lançar a Política de Diversidade Unimed Campinas



EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA^{1,2,3} (%) GRI 405-1

	2020			2021		
	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos
Superintendência	0	33	67	0	33	67
Gerência	0	62	38	0	67	33
Supervisão	1	92	7	0	97	3
Coordenação	ND	ND	ND	0	82	18
Operacional	22	71	7	19	62	19
Total	21	72	7	19	62	19

1. 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.

2. ND: Dados indisponíveis.

3. 100% dos aprendizes e estagiários têm menos de 30 anos. Já os temporários são 100% entre 30 e 50 anos.

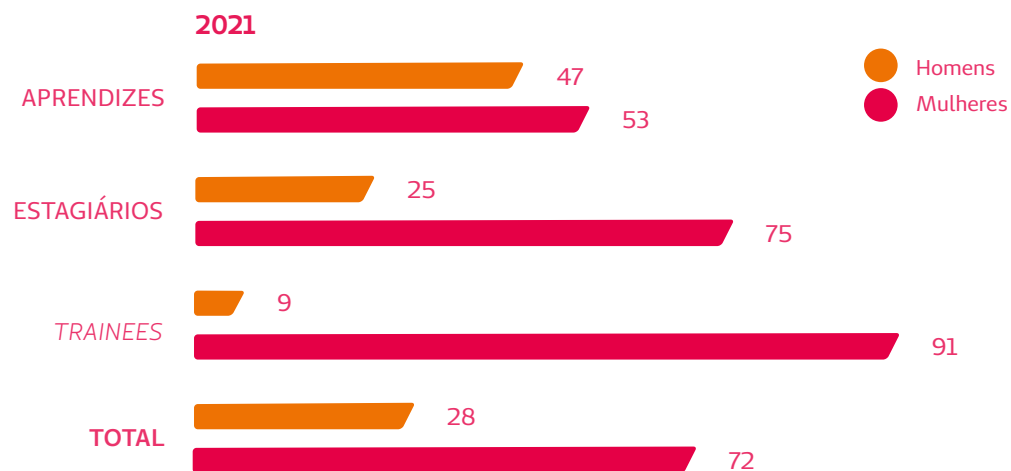
EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO^{1,2} (%) GRI 405-1

	2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Superintendência	0	100	0	100
Gerência	57	43	37	63
Supervisão	21	79	20	80
Coordenação	ND	ND	29	71
Operacional	26	74	26	74
Total	26	74	26	74

1. Em 2019, os dados foram reportados sem a discriminação por categoria funcional, portanto, temos apenas o total por gênero, sendo 26% homens e 74% mulheres.

2. ND: Dados indisponíveis.

TRABALHADORES, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO (%) GRI 405-1



Remuneração

Em 2021, apresentando uma proporção de 0,11, o valor da maior remuneração paga foi de **R\$ 585.946,81, alta de 3,5%** em relação a 2020; enquanto a remuneração média anual para todos os empregados (exceto o indivíduo mais bem pago) foi de **R\$ 62.113,00, aumento de 5,50%** em comparação ao ano anterior.

DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E EMPREGADOS – CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (%) GRI 405-1

	2019	2020	2021
Indivíduos dentro dos órgãos de governança, por gênero			
Homens	93	93	93
Mulheres	7	7	7
Total	100	100	100
Indivíduos dentro dos órgãos de governança, por faixa etária			
< 30 anos	0	0	0
30 a 50 anos	7	7	7
> 50 anos	93	93	93
Total	100	100	100

PROPORÇÃO ENTRE A REMUNERAÇÃO DO INDIVÍDUO MAIS BEM PAGO E A REMUNERAÇÃO MÉDIA ANUAL DE TODOS OS EMPREGADOS (R\$)^{1, 2} GRI 102-38, 102-39

	2019		2020		2021	
	Remuneração (R\$)	Aumento (%) ³	Remuneração (R\$)	Aumento (%) ³	Remuneração (R\$)	Aumento (%) ³
Maior remuneração paga	508.300	38,29	566.125	11,38	585.947	3,50
Remuneração média anual para todos os empregados	51.786	0,63	58.876	13,69	62.113	5,50
Proporção	0,10	1,20	0,10	0,83	0,11	0,64

1. Maior remuneração paga (no período coberto pelo relatório) = Maior salário da folha de pagamento x 13,33; e Remuneração total anual média para todos os empregados = Soma dos salários total da folha de pagamento menos o maior salário da folha = Resultado / Total de funcionários = Valor da Média.

2. Todos os empregados estão incluídos no cálculo.

3. Respostas ao indicador GRI 102-39.

PROPORÇÃO ENTRE OS SALÁRIO-BASE RECEBIDOS PELAS MULHERES E AQUELES RECEBIDOS PELOS HOMENS GRI 405-2

Por categoria	2021
Superintendência	ND
Gerência	0,60
Supervisão	4,71
Coordenação	2,00
Operacional	2,88
Estagiários	3,00
Temporários	10,00
Trainees	ND

ND: Dados indisponíveis.



Indicadores de recursos humanos GRI 102-8

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO, TIPO DE EMPREGO, GÊNERO E REGIÃO

	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Por tipo de contrato									
Permanente	438	1.192	1.630	426	1.195	1.621	453	1.274	1.727
Temporário	16	19	19	5	30	35	4	40	44
Total	454	1.211	1.649	431	1.225	1.656	457	1.314	1.771

Por tipo de emprego

	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	399	1.016	1.415	265	573	838	430	1.206	1.636
Jornada parcial	40	176	216	163	652	818	23	68	91
Total	439	1.192	1.631	431	1.225	1.656	453	1.274	1.727

Por região

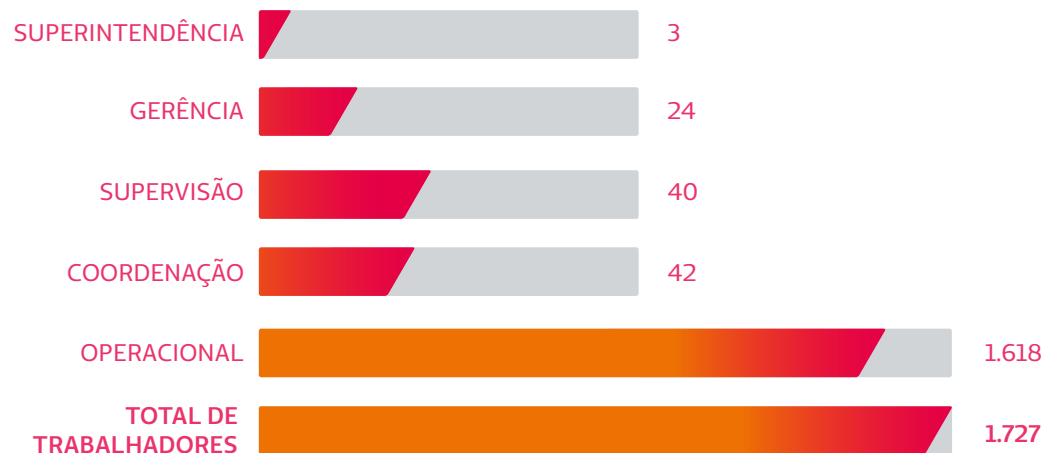
	Campinas	Sumaré	Total	Campinas	Sumaré	Total	Campinas	Sumaré	Total
Permanente	1.493	137	1.630	1.467	154	1.621	1.585	142	1.727
Temporário	16	3	19	30	5	35	34	10	44
Total	1.509	140	1.649	1.497	159	1.656	1.619	152	1.771

EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA

	2019	2020	2021
< 30 anos	282	353	352
30 a 50 anos	1.194	1.183	1.247
> 50 anos	154	120	128
Total	1.630	1.656	1.727

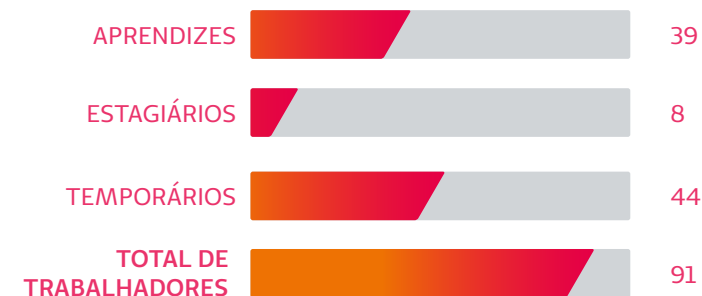
EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL

2021



TRABALHADORES, POR CATEGORIA FUNCIONAL

2021



ROTATIVIDADE DE EMPREGO GRI 401-1

Taxa de rotatividade (turnover) ¹	2019	2020	2021
Total headcount	1.649	1.656	1.727
Por gênero			
Homens	0,07	0,07	0,04
Mulheres	0,18	0,19	0,13
Por faixa etária			
< 30 anos	0,06	0,05	0,06
30 a 50 anos	0,17	0,18	0,11
> 50 anos	0,02	0,02	0,01
Por distribuição regional			
Campinas	0,16	0,23	0,16
Sumaré	0,03	0,02	0,02

1. Metodologia de cálculo: $[(\text{contratados} + \text{desligados})/2] / \text{headcount total}$

LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE GRI 401-3

2019

2020

2021

Empregados que tiveram direito a tirar licença	Homens	454	431	453
	Mulheres	1.211	1.225	1.274
Empregados que tiraram licença	Homens	9	8	2
	Mulheres	41	69	40
Empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença	Homens	39	17	2
	Mulheres	82	98	27
Empregados que retornaram a trabalhar após a licença e continuaram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	Homens	7	9	2
	Mulheres	27	29	27
Taxa de retorno	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	42%	69%
Taxa de retenção	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%

Saúde e segurança do trabalho

GRI 103-2, 103-3 | 401, 402, 403

Com o objetivo de promover a saúde e proteger a integridade dos nossos colaboradores no local de trabalho, por todos os setores e dependências da Cooperativa, estruturamos nossas ações por meio do **Sistema de Gestão de Saúde e Segurança**, das diretrizes da Política de Segurança do Trabalho, divulgada no sistema interno da qualidade, do Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Esses documentos têm como base a Lei n.º 6.514/1977, que estabelece as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho, e Lei n.º 8.213/1991 da Previdência Social, que define as diretrizes de acidente do trabalho. [GRI 403-1](#)

Nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança é eletrônico, no qual lançamos e controlamos os riscos ocupacionais para garantir que o profissional tenha o atestado de saúde ocupacional, bem

como fazemos o monitoramento pela medicina do trabalho da saúde dos nossos colaboradores. O monitoramento é realizado por auditorias interna e externa.

Em relação aos trabalhadores que não são empregados, a gestão é de responsabilidade do fornecedor e, antes de iniciar as atividades na Unimed Campinas, exigimos que apresente cópias dos documentos determinados pelas Normas Regulamentadoras de cada trabalhador envolvido, bem como realizam a integração sobre segurança do trabalho.

Mantemos profissionais com formação específica e reconhecida para a composição do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT). Esses profissionais aplicam programas de conscientização aos trabalhadores, fazendo com que os riscos sejam minimizados. É garantido aos trabalhadores total acesso no horário administrativo a estes profissionais, a

qualidade desse serviço é garantida por meio de auditorias interna e externa. Para cumprir o sigilo das informações pessoais relativas à saúde do trabalhador, nós cumprimos o que determina a LGPD sensível, elas são restritas ao acesso, sendo realizado apenas pelo médico do trabalho responsável pelo PCMSO.

[GRI 403-3](#)





Para elaborar o PPRA, realizamos o reconhecimento de riscos, abordando os profissionais, acompanhando suas atividades de rotina e fazendo a avaliação ambiental, usando instrumentos para quantificar o agente ambiental, por exemplo, ruído. A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) se reúne mensalmente para tratar de assuntos de prevenção de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais e é composta por colaboradores indicados pela empresa e votados pelos empregados. Mantemos ativa a Comissão de Prevenção de Acidentes com Perfuro Cortantes, que discute os acidentes com esse tipo de material e propõe melhorias no desenvolvimento de dispositivos de segurança para minimizar a ocorrência de acidentes dessa natureza. Essas comissões são auditadas e fiscalizadas pelos órgãos públicos. **GRI 403-4**

Utilizamos as Normas Regulamentadoras para identificar e avaliar os riscos, tendo como base o PPRA e o Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT) e determinamos a hierarquia

de proteção a ser aplicada, tendo como base cada atividade. De forma rotineira, aplicamos ainda a Análise Preliminar de Riscos (APR), que aponta os possíveis riscos a que o trabalhador estará exposto e, antes do início das atividades, determina as formas de eliminar ou minimizar tais perigos e riscos. Onde identificamos os riscos, aplicamos as medidas de controle e, depois, liberamos a permissão de trabalho (PT). Realizamos ainda análise global do PPRA e do relatório anual do PCMSO, para aplicarmos a melhoria contínua dos processos de trabalho. Está disponível no sistema da qualidade e nos locais de trabalho o fluxo de acidentes a ser seguido. Em caso de acidentes, efetuamos a análise e a investigação para determinar as medidas corretivas ou preventivas necessárias.

Em todas as nossas unidades, temos instalados equipamentos de proteção coletiva, pelos quais os trabalhadores se baseiam para executar as atividades com segurança e cumprir toda exigência legal estabelecida pelo Ministério do Trabalho.

GRI 403-2, 403-9

As situações de periculosidade ou perigosas são relatadas pelos colaboradores nas reuniões da CIPA e nos meios de comunicação do *compliance*. Antes do início das atividades, todos os trabalhadores recebem a informação de como proceder em caso de acidentes.

O procedimento envolve:

Em 2021, todos os nossos colaboradores (100%, dos 1.724) estavam cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional com base em requisitos legais e padrões reconhecidos, como a NR 07, o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional, que segue as diretrizes do Grupo Homogêneo

de Exposição (GHE) e do PPRA, e são auditados interna e externamente, assim como todos os trabalhadores (47), que atuam em ambiente controlado pela Unimed Campinas. Não consideramos os prestadores de serviço sem vínculo CLT, embora sejam empregados fixos da organização. GRI 403-8

1

Acolhimento do trabalhador pela área de Segurança e Medicina do Trabalho

3

Determinação das medidas corretivas ou preventivas, com os nomes dos responsáveis pelas ações

2

Análise e investigação, com o uso ferramenta dos 5 porquês

4

Monitoramento das ações até a realização do status final

GRI 403-2

ACIDENTES DE TRABALHO* GRI 403-9

	2020		2021	
	Empregados	Trabalhadores**	Empregados	Trabalhadores**
Nº de horas trabalhadas	1.810.300	1.016	501.694	96.280
Nº de mortes resultantes de lesões relacionadas ao trabalho	0	0	0	0
Taxa de fatalidades resultantes de lesões relacionadas ao trabalho	0	0	0	0
Nº de lesões graves relacionadas ao trabalho (exclui mortes)	0	0	1	0
Taxa de lesões graves relacionadas ao trabalho (exclui mortes)	0	0	0	0
Nº de lesões registradas relacionadas ao trabalho (inclui mortes)	19	1	33	0
Taxa de lesões registradas relacionadas ao trabalho (inclui mortes)	0,49	0,1	13	0

*Não foram apresentados incidentes relacionados ao trabalho com alto potencial de riscos no período.

**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.

Nossos clientes

GRI 103-2, 103-3 | 202

O mercado de atuação da Unimed Campinas se limita às 13 cidades de sua área de atuação e, na saúde suplementar, em uma região bastante privilegiada. Do total de habilitantes, mais de 40% possuem algum plano de saúde, o que indica a valorização das pessoas pelo acesso à saúde suplementar, além do Sistema Único de Saúde (SUS).

Mantendo uma **liderança inquestionável de mercado**, os clientes da Unimed Campinas acessam esse benefício por meio dos planos individuais e/ou familiares ou pelos planos coletivos por adesão ou empresarial.

Para atender e manter a confiança do cliente, temos investido continuamente nas áreas comerciais para proporcionar a melhor experiência de compra para quem deseja adquirir o plano, com estrutura exclusiva de atendimento e recursos inovadores para fechamento das vendas, incluindo a **ampliação dos canais digitais**.

Além de seus clientes diretos, no Sistema Unimed existe o chamado intercâmbio, no qual clientes em trânsito ou de planos nacionais podem usar os recursos de outra localidade, permitindo a maior capilaridade em todo o país, oferecendo um diferencial importante.

Por estarmos em uma região de alta qualidade de serviços médicos e de resolutividade, muitos são os beneficiários que utilizam a rede de cooperados, laboratórios, serviços de imagem e rede hospitalar da nossa Unimed.



Diferencial

Clientes em trânsito ou de planos nacionais podem usar os recursos de outra localidade, permitindo a maior capilaridade em todo o país

Os clientes da Unimed Campinas acessam esse benefício por meio dos **planos individuais e/ou familiares ou pelos planos coletivos por adesão ou empresarial**



O sucesso do mercado de pessoa física e do micro e pequeno empresário

Plano de saúde individual ou familiar



+ de 120 mil clientes

Plano Participativo



mensalidade + acessível complementada pela coparticipação

Ampla portfólio de planos da Cooperativa



inclui **MEIs e PMEs** além das grandes empresas

Diferentemente de muitas operadoras de grande porte do mercado, que deixaram de atuar com a segmentação de planos individuais, a Unimed Campinas é reconhecida pelo consumidor como a principal opção da região para quem não tem CNPJ e busca um plano de saúde individual ou familiar. Dedicada a atender às necessidades em saúde da população local, busca **ampliar sua carteira** que já conta com mais de 120 mil clientes e um portfólio de produtos diferenciado, com opções acessíveis.

O plano Participativo, produto de destaque pela liderança nas vendas e responsável pelo sucesso desse segmento na Cooperativa, propõe uma mensalidade mais acessível complementada pela coparticipação, sendo o valor adicional cobrado quando

há efetivamente a utilização do plano em determinados procedimentos. As vantagens são muitas, entre elas o limite mensal de coparticipação estabelecido para a segurança e tranquilidade do cliente.

O amplo portfólio de planos da Cooperativa se estende aos planos empresariais, segmento que inclui as MEIs e PMEs (microempreendedores individuais e pequenas e médias empresas), além das grandes empresas com porte superior a 29 beneficiários. Com o empreendedorismo crescente e a alta representatividade dos planos coletivos empresariais na carteira de clientes, para esse público a oferta inclui coberturas diferenciadas com abrangência nacional, produtos exclusivos para a necessidade do cliente, além de atendimento personalizado de profissionais dedicados a apresentar a melhor solução em cuidado da saúde, sendo referência de atendimento qualificado.

O cuidado no relacionamento e na sustentabilidade dos contratos empresariais

O segmento empresarial é bastante relevante para a carteira da Unimed Campinas, sendo responsável por aproximadamente 78% dos beneficiários da Cooperativa, com empresas de vários portes e segmentos.

Por meio de uma política de relacionamento estruturada por porte, realizamos a gestão dos contratos com estratégias específicas e aderentes às necessidades de cada cliente. Contamos com uma equipe de profissionais qualificada e dedicada às demandas dessa carteira, com foco na satisfação e na entrega da melhor solução de saúde às empresas e seus colaboradores.

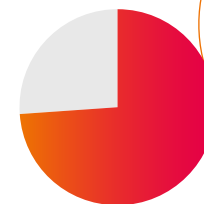
Além disso, contamos com uma política de subscrição que garante agilidade nas entregas, padronização e menor risco atuarial.

Em 2021, não foi possível retomar as visitas presenciais. No entanto, mantivemos relacionamento próximo às empresas, auxiliando na gestão financeira dos contratos, renovações e implantação de programas de Medicina Preventiva e Saúde Populacional.

Realizamos o evento RH Experience, com os gestores de Recursos Humanos das empresas clientes, em formato digital, com o objetivo de ouvir nossos clientes e entender suas principais dificuldades na gestão do benefício de saúde. Contamos com a participação de 100% das empresas selecionadas, o que reforça a confiança e a conexão dos clientes com a marca. Todas as informações foram compiladas e transformadas em planos de ação para 2022.

A principal missão da área é promover a retenção e a ampliação da carteira, com transparência, proximidade e

sustentabilidade, bem como servir como interface para as demais áreas da Cooperativa.



aproximadamente
78%
dos beneficiários
da Cooperativa
são do segmento
empresarial

Foco no Relacionamento com o Cliente

Independentemente de o cliente ter acesso ao plano Unimed por meio de contratos particulares ou empresariais, cada beneficiário é cuidado de maneira especial. A pandemia nos trouxe uma nova realidade em que mudanças de processos e entregas de nossos serviços precisaram passar por uma adequação emergencial, sem perder a nossa essência: o cuidado com nosso cliente e a humanização em nossas relações.

Com o intuito de oferecer novos canais de atendimento, disponibilizar novas ferramentas, otimizar o tempo de nossos clientes e entrega segura de nossos serviços e informações, a área de Atendimento ao Cliente foi reformulada e recebeu uma nova nomenclatura: **Relacionamento com o Cliente**, que traduz tudo o que queremos entregar: cuidado, ferramentas inovadoras, agilidade nos processos e humanização.

Estamos disponíveis em diversos canais para oferecer o atendimento que o cliente precisa, ou seja, ele escolhe a maneira como prefere se relacionar conosco. Além do atendimento por telefone, estamos presentes nas mídias sociais, nas quais o cliente pode enviar mensagens *inbox*, no WhatsApp, *e-mail* (Fale Conosco) e Chat Online, com o auxílio da Camila, a nossa Assistente Virtual Inteligente, disponível no *site* e no App Unimed Campinas, garantindo sempre a melhor experiência.

Ainda com o propósito de cuidar cada vez mais de nossos clientes, em dezembro de 2021, lançamos o Projeto Clientar, que tem por objetivo treinar o nosso olhar para o que o cliente precisa, seja ele interno ou externo.

Live:



No Instagram da
@unimedcampinas

Saúde Mental e Bem-estar Emocional

Dr. Ivan Roberto Capelatto, psicólogo e psicanalista



28/01 às 19h

Nesta quinta-feira, convidamos o Dr. Ivan para um bate-papo que irá abordar conceitos sobre a saúde emocional com base na individualidade de cada pessoa, formas de lidar com situações que implicam no bem-estar e oscilações emocionais, principalmente no período pandêmico.

Inovação e tradição em nossos produtos e serviços

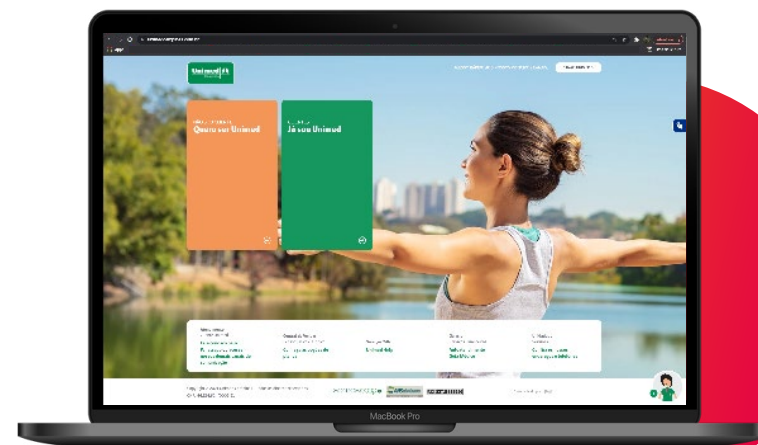
Desenvolvemos, continuamente, produtos e serviços com foco em atender às necessidades de nossos clientes, com soluções inovadoras e que permitam aos nossos beneficiários proximidade, facilidade e qualidade na sua relação com a Cooperativa.

No decorrer de 2021, em um cenário no primeiro semestre ainda tomado pela pandemia de COVID-19, consolidamos os serviços de Telessaúde para manter o acesso aos serviços com segurança e qualidade. Intensificamos também nossos canais de comunicação, com aplicativo, *e-mails*, WhatsApp, *site*, canal do cliente, SMS e redes sociais.

Divulgamos conteúdos diversificados e focados nos beneficiários e clientes empresariais, utilizando nossos canais de comunicação, com temas que envolveram novidades, produtos, informações sobre

planos e serviços, eventos de saúde e bem-estar – respeitando as regras determinadas pela LGPD.

Realizamos o lançamento do Unimed Executivo, produto específico para o mercado empresarial, com abrangência nacional e rede hospitalar referenciada em Campinas e em grandes capitais. Reformulamos e reforçamos os atributos do produto Unimed Personal, com foco em atenção integral da saúde, proporcionando ainda mais proximidade com o cliente, por meio dos recursos tecnológicos. Nossos demais produtos foram ampliados, incorporando tecnologia e acesso dos clientes aos serviços de Telessaúde – Telemedicina, Unimed Ágil e Teleorientação.



Para manter a nossa carteira de clientes, implementamos diversas iniciativas em 2021, como:

- ▶ Campanhas promocionais
- ▶ Novo espaço de atendimento de vendas ao cliente
- ▶ Novo *site*, com páginas exclusivas por segmento de vendas – pessoas físicas, pessoas jurídicas – pequenas e médias empresas
- ▶ Implementação da venda *online*, com assinatura eletrônica
- ▶ Manutenção da Política de Retenção
- ▶ Negociação e relacionamento com as empresas, entre outros

Novos credenciados

- Centro Médico São Camilo, em Indaiatuba
- Hospital Casa de Saúde, em Campinas
- LabSaúde Prestação de Serviços de Análise Clínica, laboratório em Monte Mor



Metas 2021

Lançamento do SAC 3.0

Implantação do canal de vendas online

Produto Executivo

Reformulação do Produto Personal



Status 2021

Atendida

Atendida

Atendida

Atendida



Nossas campanhas

Esportes

Foco em enaltecer o esporte como forte aliado da marca Unimed Campinas. Na campanha, participaram atletas da Orcampi e do Vôlei Renata



Soluções Digitais em Saúde

Foco na divulgação dos canais digitais da Unimed Campinas, por meio da cantora e influenciadora digital Mariana Nolasco



Personal

Foco no conceito de pioneirismo em atenção primária à saúde

Cabe na sua vida

Foco na solidez e tradição da Unimed Campinas





Ciência

A Unimed Campinas também vem contribuindo com o desenvolvimento da ciência ao publicar alguns importantes temas estudados em revistas internacionais. Além de favorecer toda a comunidade científica, essa prática também auxilia na melhor gestão e valor em saúde de seus clientes.

Em 2021, foram publicados dois estudos: o primeiro na revista *Clinics*, na área de imunologia; e o segundo no congresso europeu ISPOR (International Society for Pharmacoeconomics and Outcomes Research) / revista *Value in Health* na área de COVID.

Programa de Integridade para públicos externos

Reforçando nosso compromisso com a ética, em 2021 abrimos o Programa de Integridade também ao público externo, atingindo todos os *stakeholders* da Cooperativa – clientes, colaboradores, cooperados, rede credenciada, entre outros, além de disponibilizar o Canal de Transparência (*leia mais em Ética e integridade*).

MECANISMOS DE QUEIXAS^{1,2} GRI 103-2

Queixas	2019	2020	2021
Número de queixas identificadas por meio do mecanismo	2.726	3.087	3.150
Número de queixas resolvidas	2.726	3.087	3.150

1. Não monitoramos as demandas endereçadas. Apenas monitoramos a data de abertura e o prazo do retorno ao demandante (7 dias úteis, podendo ser pactuado até 30 dias úteis).

2. Não tivemos queixas registradas antes do período coberto pelo relatório e resolvidas no decorrer desse período.



Gestão de queixas

O canal oficial para tratativas das reclamações do cliente quanto à rede assistencial é a Ouvidoria (Sistema Ouvidor *online*). As demandas são recebidas por meio dos canais oficiais (áreas internas, outras singulares e Procons). Quando necessário, aciona as áreas responsáveis para parecer e resolução. A Ouvidoria é responsável por retornar ao beneficiário com o parecer e as medidas cabíveis.

As queixas recebidas estão relacionadas à cobertura assistencial (negativas, demora na liberação de guias, autorizações em geral), rede credenciada (dificuldade de marcação de consultas e agendamentos, mau atendimento por parte do prestador, descredenciamento de rede), SAC (assuntos relacionados à prestação do serviço de atendimento ao cliente) e financeiro (assuntos relacionados a questões comerciais, contrato, cartão).

Os elogios são encaminhados para divulgação junto às equipes. [GRI 102-17](#)

Conformidade de produtos e serviços

GRI 103-2, 103-3 | 416, 417

Para assegurar a saúde e segurança do consumidor, nossos produtos e serviços, inclusive para a sua divulgação, são habilitados na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e seguem as diretrizes da Unimed do Brasil. Classificamos os produtos em três tipos de contratações:

Planos **coletivos empresariais**

Planos **coletivos por adesão**

Planos **individuais familiares**

Os produtos podem possuir abrangência nacional ou grupo de municípios (regional), tendo ou não mecanismo de coparticipação e oferecer diferentes coberturas e acessos.

Nosso portfólio, com *status* ativo para a comercialização, contempla **50 produtos empresarial** (destinados às empresas), **20 produtos com contrato coletivo por adesão** (para associações e sindicatos) e **16 produtos individual familiar** (para clientes pessoa física). Todos os produtos (100%) são avaliados periodicamente quanto ao impacto na saúde e segurança, e temos como prática a busca por melhorias. **GRI 416-1**

Também comercializamos, ou oferecemos como benefício, serviços não assistenciais (coberturas adicionais) para saúde ocupacional, remoção pré-hospitalar, atendimento domiciliar, entre outros. Todos são monitorados, garantindo a entrega fidedigna dos serviços contratados.

Para garantir a aderência às normas da ANS e às diretrizes da Unimed do Brasil, periodicamente ocorrem auditorias internas de controle, realizadas pela área de Governança, Riscos e *Compliance*, além de auditorias externas para a certificação ISO 9001. Os canais de comunicação são periodicamente atualizados, e os clientes têm à disposição canais de manutenção dos serviços (inclusão, exclusão e alteração) e de manifestação caso tenham dúvidas ou solicitações, como *site*, aplicativo da Unimed Campinas, Central de Relacionamento (0800), WhatsApp, Assistente Virtual, Ouvidoria e atendimento presencial. Os acessos são registrados e monitorados.



Para garantir a aderência às normas da ANS e às diretrizes da Unimed do Brasil, **periodicamente, ocorrem auditorias internas de controle**

No processo de comercialização e de manutenção do serviço, os clientes possuem acesso aos materiais de orientação como Guia de Leitura Contratual, esclarecendo cláusulas e informações, para facilitar a tomada de decisão, e manuais de como utilizar o plano de saúde, com materiais que estimulam a promoção e educação em saúde e o uso consciente dos produtos oferecidos. Esses acessos também são registrados e monitorados. Adicionalmente, realizamos pesquisas de satisfação do cliente para monitorar a qualidade e implementar ajustes dos processos.

Zelamos pela reputação e correta aplicação da marca nos diversos canais. Todas as campanhas e divulgações são de responsabilidade da área de Marketing e Comunicação, sejam institucionais ou promocionais, e seguem princípios éticos, transparentes e responsáveis, contendo, além das informações legais, as principais características do produto e condições de comercialização. As divulgações acontecem em mídia *online* e *offline*.

Privacidade do cliente

GRI 103-2, 103-3 | 418

A informação é um dos nossos principais ativos, e gerenciar de modo que não ocorram **vazamentos de dados e preservar a sua integridade** estão em nossa estratégia de segurança da informação. Assim, atuamos em total conformidade com a LGPD, bem como temos a Política de Privacidade e Controle de Ativos que orientam nossas ações.

Todos os dados de pessoas físicas são inventariados, possuem finalidade e base legal mapeadas, além de estarem vinculados às atividades de tratamento (uso dos dados) necessárias para a realização dos nossos serviços. Para cada uso dos dados, temos uma gestão de riscos de privacidade e, para cada nível de exposição acima do tolerável, definimos planos de ação para correções nos processos. **Não admitimos o uso de dados pessoais para nenhuma finalidade** que não estejam diretamente vinculadas às nossas obrigações legais ou entrega de nossos serviços de saúde, ou como operadora de saúde.

Nossa área de Segurança da Informação trabalha com ferramentas de segurança tecnológica e ações educativas para minimizar ao máximo o risco de vazamentos desses dados. Pelo sistema One Trust, controlamos o inventário de elemento de dados e os riscos de atividades de tratamento.

Para nossos fornecedores, incluímos cláusulas de privacidade em conformidade com a LGPD em todos os contratos, além de estabelecer um processo de solicitações de titulares de dados automatizado, via Portal Unimed Campinas.



Meta 2021

Tratamento de **100%** dos riscos de privacidade e segurança da informação com classificação extrema, o mais alto nível de criticidade adotado pela Cooperativa



Status 2021

Atendida

Nossa cadeia de fornecedores

GRI 102-9 | 103-2, 103-3 | 204

A gestão dos nossos fornecedores assistenciais, incluindo a indústria, é realizada pela área de Gestão de Suprimentos Hospitalares (GSH), que conta com o suporte da equipe de Governança, Riscos e *Compliance* (GRC) para os processos relacionados a condutas éticas e documentações.

A GSH tem o objetivo de estabelecer princípios, diretrizes de processos e é responsável pela aquisição de insumos e/ou produtos que serão utilizados na assistência ao beneficiário. Controla as operações alinhadas às práticas descritas nas Políticas de Aquisições, com foco em quatro pilares de atuação:



- 1 Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs)
- 2 Equipamentos Hospitalares, Instrumentais, Manutenções e Contratações de Serviços Assistenciais
- 3 Materiais, Medicamentos e Insumos
- 4 Medicamentos Oncológicos

Nossas boas práticas no tratamento da relação com fornecedores são baseadas em processos, com instruções detalhadas sobre as atividades operacionais realizadas, matrizes de mitigação de riscos e indicadores específicos de monitoração e controle de toda a operação.

Portanto, esses fornecedores são avaliados e acompanhados periodicamente, desde sua entrada na Cooperativa, que requer a realização de diligência, com verificação periódica das documentações obrigatórias exigidas pela área, até o acompanhamento

Boas práticas

A relação com fornecedores tem como base os processos, com instruções sobre as atividades realizadas, matrizes de mitigação de riscos e indicadores específicos de monitoração e controle de toda a operação.



periódico do fornecedor com avaliação de desempenho e visita técnica *in loco*. Para reforçar a relação com essas empresas, em 2021 criamos e publicamos o Código de Conduta e Relacionamento com os Fornecedores. O documento traz informações sobre o processo de gestão da Unimed Campinas para fornecedores de suprimentos hospitalares, a fim de



Negociação prévia com os fornecedores e fabricantes contribui para a **garantia de abastecimento e de preços competitivos**

mantê-los atualizados e comprometidos com as diretrizes da Cooperativa, bem como estimular a melhoria contínua e a busca pela excelência na cadeia de suprimentos. Além de disseminar informações sobre o código de conduta Ética e as regras de *compliance* da Unimed Campinas.

O cumprimento das normas é essencial para uma conduta ética, transparente e comprometida.

As **políticas na gestão de cadeia de fornecedores** foram implantadas em 2020 e são revisadas periodicamente, inclusive com validação do corpo gerencial. Elas **visam padronizar os processos de identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos requisitos inerentes às atividades**, estabelecendo condições comerciais adequadas nos pedidos de compra de produtos e/ou serviços, com o intuito de atuar de forma transparente nas relações comerciais com nossos parceiros de negócios.

Todo trabalho é auditado pela área de Governança, Riscos e *Compliance* – Equipe de Qualidade e Processos, em razão da certificação da ISO 9001; pela ONA, para certificação de serviços próprios; e pela auditoria interna de controles internos.

Um dos pontos estratégicos da área é possuir negociação prévia com os fornecedores e fabricantes, o que contribui para a garantia de abastecimento e de preços competitivos. No universo de OPME, todos os itens padronizados e utilizados na rede credenciada ou própria possuem negociações válidas. No universo de aquisição para os serviços próprios, em valores, **95% dos itens estão negociados**, o que representa todo o montante contemplado nas curvas A e B de consumo, ficando somente a curva C enquadrada no processo de compra por *spot*, ou seja, cotações para aquisições pontuais.



Apesar de o ano de 2021 ter sido impactado novamente por uma nova onda da pandemia de COVID-19, a **área garantiu melhorias contínuas** em seus processos e cumpriu as metas estabelecidas, sendo as principais:

Revalidação das políticas de ressuprimentos dos serviços próprios, alcançando melhor *performance* nos níveis de estoque e criando políticas específicas para produtos que apresentam instabilidade no mercado, mitigando o risco de possível ruptura, impacto no atendimento assistencial ou elevação de custos assistenciais

Implementação do cronograma e a Comissão de Visitas Técnicas em Fornecedores Assistenciais, com o objetivo de estabelecer critérios de acompanhamento, periodicidade, vistoria, validação e seleção dos fornecedores assistenciais, trazendo segurança nos processos de aquisições e na qualidade dos produtos adquiridos para os serviços assistenciais próprios

Implementação do plano de comunicação e ações corretivas junto aos fornecedores no processo de avaliação dos fornecedores de materiais, medicamentos, equipamentos e acessórios hospitalares adquiridos para os serviços próprios

Realização da reciclagem de treinamento com os prestadores credenciados e fornecedores assistenciais

Criação de vídeos tutoriais para orientar sobre o respeito das regras e dos processos de aquisição

Implantação de novos processos no sistema de gestão de compras GTPlan integrado ao MV (sistema de gestão do hospital), sendo eles o Vendor Managed Inventory (VMI), ou estoque gerido pelo fornecedor, e o 3WM, módulo que permite à equipe antecipar os impactos no processo de recebimento de mercadoria, garantindo o ágil e efetivo abastecimento dos serviços próprios

Implantação do ERP "Gtplan" nas atividades de compra do Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA e CIS), permitindo unificar os processos de planejamento e gestão de compra

Criação do T&C – Termo e Condições –, em parceria com a área jurídica e GRC, para os fornecedores que atuam dentro da plataforma própria de compras “Fornecedores On-Line”, garantindo assim as condições comerciais estabelecidas e o atendimento à LGPD

Renovação de dois importantes contratos
A Cooperativa renovou contratos importantes, com redução de valor dos produtos

Implementação do processo de avaliação dos fornecedores dentro do sistema GTPLAN Supply Chain 4.0, para mensurar a capacidade operacional das empresas e auxiliar no seu desenvolvimento

2021

Custos evitados

As negociações de OPMEs envolvendo beneficiários da Unimed Campinas com atendimento fora da nossa área de atuação geraram uma economia de **R\$ 1,79 milhão**

As negociações pontuais de equipamentos e instrumentais, para os serviços próprios e renegociação de contratos em 2021, geraram uma economia de **R\$ 492,3 mil**

As negociações de materiais (insumos) para utilização nas unidades próprias geraram a economia de **R\$ 1,1 milhão**

Por meio da consultoria externa especializada nos processos de Crânio Maxilo Facial, o custo evitado com negativas técnicas efetivas para OPMEs foi de **R\$ 2,7 milhões**

2022

A GSH pretende

Implantar e expandir o *marketplace* de insumos da saúde como um produto inovador da Cooperativa, para oferecer aos cooperados e à rede credenciada produtos de qualidade a preços competitivos, estabelecendo parcerias e fortalecendo as negociações

Intensificar as visitas técnicas em fornecedores assistenciais, permanecendo os objetivos da Comissão (critérios de acompanhamento, periodicidade, vistoria, validação e seleção dos fornecedores críticos)

Garantir que o processo de avaliação dos fornecedores de materiais, medicamentos, equipamentos e acessórios hospitalares seja realizado por todos os serviços próprios

Implantar ferramenta de gestão para intensificar as negociações fora da área de atuação, inclusive medicamentos de alto custo

Criar plano de abastecimento descentralizado para insumos hospitalares

Garantir o mapeamento e a validação pelos gestores dos fornecedores que apresentam conflito de interesse com a Cooperativa

Priorizamos nossos fornecedores com base na relação custo/benefício e, dentro dessa estratégia, no decorrer de 2021 buscamos fomentar a compra – principalmente de OPMEs – diretamente com os fabricantes, ou via operador logístico. Nas compras para abastecimento dos serviços próprios, estabelecemos regras operacionais que contribuíram e favoreceram a logística de entrega, com planejamento por lotes e centralizados em dias específicos, o que possibilitou aos fornecedores a criação de rotas sustentáveis.

Em 2021, do total gasto com fornecedores, 24% foram destinados a fornecedores locais; em 2020 foram 26,71%. **GRI 204-1**



Metas 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

Renegociar os medicamentos da curva B e C*, adquiridos para as unidades assistenciais

Implantar **módulos de planejamento de compras de reposição contínua** para ressurgimento das unidades

Aperfeiçoar o Manual de Fornecedores de suprimentos com as diretrizes e divulgação das políticas



Status 2021

Em processo de implantação

Atendida

Atendida

Atendida

Atendida

Atendida



Metas 2022

Expandir o *marketplace* de insumos assistenciais da Unimed Campinas

Intensificar a **negociação fora da área de atuação**, inclusive em medicamentos de alto custo

Criar um plano de **abastecimento descentralizado**

Garantir o mapeamento e validação dos gestores dos fornecedores que apresentam conflito de interesse com a Cooperativa

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

Saúde

física



mental

social

Nossa atuação na comunidade

GRI 103-2, 103-3 | 203, 413, 203-1

Nossos programas foram traçados para atender aos interesses e anseios da comunidade e estão alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), contemplando: **1- Erradicação da pobreza; 3- Saúde e Bem-estar; e 8- Trabalho decente e crescimento econômico**. Os programas de responsabilidade social trabalham de forma sistemática assuntos voltados à saúde física, mental e social, além de aspectos culturais.

Embora tenham sido impactados pela pandemia de COVID-19, reformulamos os formatos e mantivemos em 2021 o modelo remoto do **Programa Saúde Toda Vida**, voltado ao público acima de 55 anos. A ação,

que impactou ao longo do ano mais de 300 idosos de Campinas e região, clientes ou não da Unimed Campinas, com investimento anual de R\$ 67 mil, teve como foco a saúde emocional, e as ações foram estruturadas de forma a minimizar os efeitos do isolamento social imposto pela pandemia. A nova configuração manteve as aulas de memória, dança, meditação, ginástica e teatro, além de permitir o incremento com aulas de yoga e clube de leitura. Merece destaque a inclusão digital do público atendido, que se superou nas plataformas digitais. Nesse contexto, os temas abordados em nossas *lives* foram relacionados à atividade física e ao envelhecimento, emoções, doenças crônicas não transmissíveis, qualidade de vida, entre outros. A ação em tempos de pandemia nos concedeu o **1º lugar no prêmio de comunicação, categoria digital, da Unimed Centro Paulista**.

Contemplamos ainda programas e iniciativas voltados ao público de crianças, adolescentes e jovens. A parceria se manteve com a Orcampi/Unimed

Campinas, organização que contribui com o desenvolvimento do atletismo brasileiro, proporcionando uma oportunidade de transformação social por meio do esporte. Além do apoio financeiro, oferecemos palestras sobre diversos temas de interesse do público, como *bullying*, alimentação saudável e sexualidade, preservação da vida, tabagismo, alcoolismo e dependência química, além de planos de saúde à atletas que atendam aos critérios da própria Organização de Atletismo. Disponibilizamos também, aos atletas e familiares, a vacina contra a Influenza. O investimento total foi no valor de R\$ 306,8 mil.

Outra iniciativa de destaque é o **Programa Construindo Autonomia para o Futuro** (PROCAF), que propicia a capacitação profissional de adolescentes em situação de vulnerabilidade, trabalhando, por meio do ensino/aprendizagem, o desenvolvimento de competências e potencialidades, fortalecendo o protagonismo, a autonomia dos jovens e proporcionando melhores condições para disputar o mercado de trabalho.

Demos seguimento às lives, focando em temas como sexualidade, o poder das escolhas, superação, além de atividades lúdicas. O investimento total foi no valor de R\$ 352 mil.

As ações de impacto econômico significativo envolvem, além do PROCAF, o **apoio às Cooperativas de Coleta e Manuseio de Resíduos Sólidos**, ambos com foco na geração de trabalho e renda de pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Com as Cooperativas, a parceria permite a geração de renda, por meio do envio dos resíduos sólidos recicláveis, originados nas unidades administrativas e assistenciais da Unimed Campinas. De forma remunerada, o apoio impacta 112 famílias. Oferecemos ainda desinsetização mensal, uniformes e EPIs, para assegurar melhores condições de trabalho, além de direcionarmos vídeos educativos com foco na prevenção da COVID-19. A iniciativa teve um custo total de R\$ 121,4 mil. [GRI 102-43, 203-2](#)



+ de 23 mil
pessoas da
comunidade foram
beneficiadas



Para as organizações da sociedade civil, beneficiamos mais de **2 mil** pessoas por meio do **Programa Doe +**, com o valor de R\$ 192 mil no total. Foram adquiridos alimentos, bens permanentes e reformas de espaços. Outra ação para a comunidade foi a *live* com foco em alimentação infantil saudável, beneficiando mais de 60 pessoas de diversas organizações que atendem esse público. **GRI 102-43**

Mantivemos a parceria com a **Associação Expedicionários da Saúde**, que realiza, em **média, 1,3 mil** atendimentos na Amazônia, com investimento anual de R\$ 67,9 mil.

Outra ação de sucesso, mesmo no formato *online*, foi o Coral, formado por colaboradores, médicos cooperados e comunidade. Em 2021, realizamos o **1º Encontro Virtual de Corais Unimed Campinas**, alcançando mais de 700 visualizações, além de vídeos compartilhados com os nossos colaboradores. O investimento anual foi de 23,8 mil.

Para a comunidade em geral, em dezembro, foi oferecido o **Concerto de Natal**, com a Orquestra Sinfônica, tradicional na cidade, fruto da longa parceria da Unimed Campinas com a Prefeitura de Campinas. Foram beneficiadas cerca de **2 mil pessoas**. Todas as normas sanitárias vigentes foram cumpridas para assistir ao Concerto. Além disso, oferecemos à comunidade, o caminhão com o Papai Noel, que pôde levar a diversas regiões da cidade o encanto do Natal.

A **Campanha Eu Ajudo na Lata**, iniciativa da Unimed do Brasil com foco socioambiental, que consiste na arrecadação de lacres de alumínio e conta com a participação de diversos públicos, como médicos, cooperados, colaboradores, clientes e comunidade, ganhou caráter permanente na Unimed Campinas. O alumínio é vendido e os recursos arrecadados são usados na compra de cadeiras de rodas, que são doadas para organizações da sociedade civil de Campinas e região.



Em 2021, foram doadas **seis cadeiras de rodas**, que totalizam a retirada de **0,66 toneladas** de alumínio do meio ambiente. [GRI 203-1](#)

Visando amenizar o estado crítico dos bancos de sangue, promovemos **três campanhas de doação de sangue**, alcançando mais de 200 candidatos e 138 bolsas de sangue.

Incentivados

Os patrocínios incentivados impactaram no decorrer do ano, em média, **12 mil pessoas**. Consideramos para definição dos aportes, a relevância do projeto para a sociedade; custo e necessidade do recurso por parte da organização solicitante; impacto da ação e a sinergia do projeto com o negócio da Cooperativa – saúde/qualidade de vida. Em 2021, aportamos para sete projetos o valor total de R\$ 233,3 mil, advindos de recursos fiscais e complemento da própria Cooperativa. Foram apoiados pela Lei Rouanet, o Instituto Anelo e a Associação Griots; pela Lei de Incentivo

ao Esporte, o Paulínia Racing; e pelo Fundo Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente, a Fundação Síndrome de Down, Associação Campineira de Judô, o Centro Regional de Atenção aos Maus Tratos Infantis (Crami) e o Projeto Gente Nova (Progen).

Patrocínio institucional

Desde 2016 patrocinamos a **equipe masculina de Vôlei Renata**, reforçando o nosso apoio ao esporte e à saúde.



138 bolsas de sangue doadas





Nossa gestão

GRI 103-2, 103-3 | 203, 413, 413-1

A Unimed Campinas alterou a sua Política de Responsabilidade Social para a Política de Sustentabilidade. O documento entrou em vigor em janeiro de 2022 e contempla ações voltadas aos aspectos ambientais, econômicos e de governança.

Os programas, projetos e ações de responsabilidade social são baseados nas necessidades de comunidades locais e têm um amplo alcance, atingindo crianças, adolescentes, jovens, idosos e pessoas excluídas do mercado formal de trabalho. Os impactos gerados compreendem maior acesso à informação sobre saúde, acesso à cultura, atividades físicas, atividades cognitivas, de lazer e oportunidades de geração de trabalho e renda.

Para os programas próprios e alguns em parceria, nos quais temos uma participação maior e mais direta, aplicamos uma avaliação para conhecermos o impacto que estamos gerando. Esse monitoramento, realizado anualmente, permite às ações futuras que sejam ainda mais assertivas. Nos projetos incentivados, o monitoramento é feito por meio de relatórios mensais e/ou bimestrais.

Os programas, projetos e ações de responsabilidade social são baseados nas necessidades de comunidades locais

Nossos cuidados com o meio ambiente

Registramos um grande avanço no ano de 2021 no aspecto ambiental. Nossa meta de compensar as emissões de CO₂, que em 2020 totalizaram 823 toneladas, se materializou pela compra de crédito de carbono e pelo **plantio de 1,5 mil mudas de árvores nativas da Mata Atlântica**, no projeto Floresta Unimed Campinas, em área de proteção permanente (APP), localizada junto à área de proteção ambiental (APA) de Campinas, em Sosas. As emissões foram compensadas por meio do apoio ao projeto ambiental brasileiro de energia renovável, o Aterro Bandeirantes, certificado e registrado na plataforma da ONU, que visa reduzir a emissão de gases de efeito estufa (GEE), pelo gerenciamento de resíduos. Nossas iniciativas foram reconhecidas pela Eccaplan Consultoria em Sustentabilidade, que nos concedeu o **Selo Carbono Neutro**.

As iniciativas também contribuem para atender aos ODS, que se referem a: **energia acessível e limpa (7); cidades e comunidades sustentáveis (11); ação contra a mudança global do clima (13); e vida terrestre (15)**.

Ações com foco em sensibilização e orientação aos funcionários quanto ao consumo consciente de energia são amplamente divulgadas e reforçadas dentro da Unimed Campinas. No decorrer de 2021, estimulamos nossos colaboradores a aderirem ao movimento global de conscientização sobre os desafios ambientais da atualidade – Hora do Planeta – e, na sequência, divulgamos diversas comunicações com dicas para incentivar atitudes sustentáveis, incluindo informações ambientais e dados internos relacionados à geração de resíduos. **GRI 306-2**



Crédito de carbono

Plantamos **1,5 mil mudas de árvores nativas da Mata Atlântica**, no projeto Floresta Unimed Campinas, em área de proteção permanente (APP)



Dando continuidade ao processo de melhoria de consumo energético, estamos substituindo em todas as nossas unidades as lâmpadas fluorescentes por LED, que apresentam maior durabilidade e menor consumo, processo iniciado em 2020, com término previsto para 2022. Sobre o consumo de água das nossas unidades é outro ponto de atenção e de oportunidades de melhoria. Monitoramos o uso de água em todas as nossas unidades. [GRI 306-2](#)

Outra iniciativa está relacionada aos contratos, que são registrados em cartório, garantindo a consistência de dados, mas disponibilizados em meio eletrônico, minimizando impactos



Reconhecimento
conquistamos o
Selo CO₂ Neutro e o
certificado
de neutralização

ambientais com a impressão de documentos. Também oferecemos a versão virtual do cartão de utilização do beneficiário, pensando nos impactos causados pela produção e descarte dos cartões físicos, que são de PVC. Todas as comunicações e processos administrativos com nossos clientes são realizados prioritariamente na forma digital, um exemplo são os boletos digitais, que tiveram um aumento na adesão em 18%, reduzindo mensalmente a impressão de 30 mil títulos.



Comitê de Sustentabilidade

Criamos, no segundo semestre de 2021, o Comitê de Sustentabilidade, visando avançar nas discussões e práticas ESG (sigla em inglês para ambiental, social e governança). O objetivo é identificar oportunidades de melhorias em sustentabilidade, implementar práticas capazes de gerar impactos positivos para a Cooperativa, para a comunidade e para o meio ambiente.

Geração de resíduos

GRI 103-2, 103-3 | 306

A forma de gestão de resíduos gerados pela Unimed Campinas responde e atende à legislação ambiental aplicável ao seu setor de atuação. Nossos serviços próprios operam o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Saúde (PGRSS), no qual os materiais gerados – infectante, químico, perfurocortante, resíduos comum e reciclável – seguem as normas e as leis de descarte adequado.

Mantemos diversas iniciativas dedicadas a combater a degradação do meio ambiente, como coleta seletiva, campanha de descarte adequado de lâmpadas fluorescentes, pilhas, baterias, resíduos eletrônicos, óleo vegetal, cartões em PVC vencidos, medicamentos vencidos, além de conteúdos educativos e de conscientização e preservação do meio ambiente voltados a vários públicos, como colaboradores, médicos cooperados e comunidade. O objetivo é incentivar hábitos saudáveis, como a utilização de copos permanentes

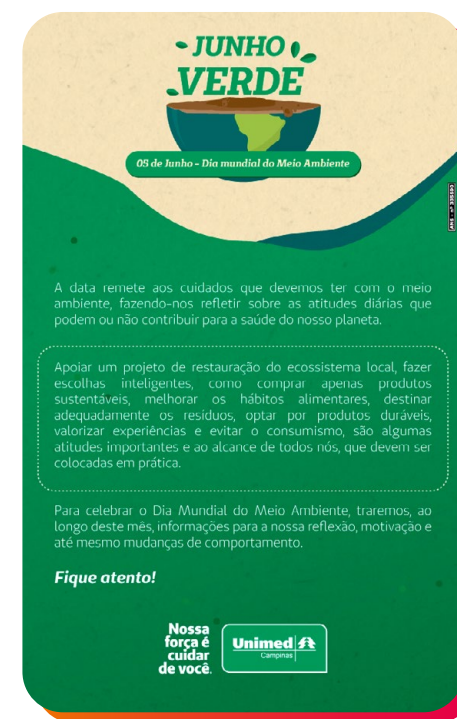
em detrimento dos descartáveis, reúso da água da chuva pela unidade hospitalar própria, entre outros. Temos descritas todas as ações relativas ao gerenciamento dos resíduos de serviços de saúde, observadas suas características e riscos, contemplando os aspectos referentes a geração, identificação, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, destinação e disposição final ambientalmente adequada, bem como as ações de proteção à saúde pública, do trabalhador e do meio ambiente. GRI 306-2

O PGRSS está de acordo com as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), é atualizado e revisado anualmente, e os compromissos e as metas são elaborados pelos responsáveis técnicos e áreas de apoio, com o objetivo de colaborar com o gerenciamento dos resíduos, coordenar treinamentos, evidenciar o descarte correto em visita técnica e solicitar documentação atualizada na empresa terceirizada de recolhimento de resíduos de riscos: biológico (Grupo A, subgrupo

A1, A4, e Grupo E, perfurocortantes ou escarificantes); e químico (Grupo B, resíduos químicos). Também seguimos o que rege a Política de Gestão Ambiental, o Programa de Controle de Infecção Hospitalar, as resoluções do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama), a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), a Resolução nº 33 da Secretaria do Verde e Meio Ambiente do Estado de São Paulo, além do nosso PGRSS.

Junho Verde

Celebração do Dia Mundial do Meio Ambiente



Os resíduos gerados dos Grupos A, B e E têm destino final terceirizado, certificando a segurança do processo e evitando possíveis impactos. Para os resíduos gerados Grupo D, os comuns são encaminhados para os aterros sanitários, e os passíveis de reciclagem acondicionados em sacos plásticos e encaminhados para as Cooperativas de Coleta e Manuseio de Resíduos Sólidos. [GRI 306-2, 306-5](#)

Outras medidas de circularidade são: reconhecimento dos resíduos contidos nos sacos e recipientes, fornecendo informações ao correto manejo dos RSS (Art. 22 da RDC 222/2018); acompanhamento de indicadores de resíduos; elaboração de cronograma de adequações de acordo com a demanda e as alterações na legislação; lixeiras com pedal, integração e orientação de SST, facilitando o descarte e evitando o contato com o colaborador; e coletores de resíduos com rodas e altura compatível com o operador. São realizados treinamentos e comunicados

voltados aos nossos colaboradores, visando à conscientização sobre o descarte correto. [GRI 306-1, 306-2](#)

As atividades da equipe multidisciplinar são as que apresentam o maior potencial de gerar impactos significativos, estes estão relacionados à geração de resíduos infectantes, que são provenientes de insumos que tiveram contato com secreções dos pacientes, configurando possíveis riscos à saúde pública e ao meio ambiente. A coleta é uma das etapas do processo que exige mais cuidados por parte das pessoas envolvidas, pois o risco de acidentes é considerável. Essa atividade, além dos treinamentos sobre gerenciamento de resíduos, exige a utilização de EPIs compatíveis com a atividade. Os resíduos químicos são outra fonte potencial de impactos significativos sendo exigido para seus manuseios e descartes os mesmos cuidados. Para atendimento às legislações vigentes, optamos pela contratação da empresa especializada na coleta, transporte, tratamento e

destinação final deste resíduo.

Quanto aos impactos, devido as possíveis intercorrências na coleta e transporte terrestre (colisão), recebemos relatório de garantia do serviço prestado. [GRI 306-1](#)



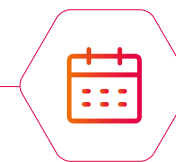
Meta 2021

Compensar as emissões de gases de efeito estufa de 2020



Status 2021

Atendida



Meta 2022

Implementar a coleta seletiva no Centro de Promoção à Saúde
Implantar o Papa-Remédios no PAUC

Monitoramos nossos indicadores quantitativos, obtidos por meio de planilhas de controle da geração de resíduos, por manifestos de transporte e por certificados de destinação final, que são consolidados pelos gestores dos resíduos.

Em 2021, o total de resíduos destinados para disposição final foi de 374,62 t, composto por resíduos das classes A, B, D e E. Desse total, 15,42 t dos perigosos foram para a incineração,

sem recuperação de energia, e 107,54 t para o aterro, totalizando 122,96 t. Em relação aos não perigosos, 251,66 t foram destinadas a um aterro. **GRI 306-5**

Nosso compromisso é aprimorar o processo de gerenciamento de resíduos, por meio de novas políticas, treinamentos e outras medidas educativas. As metas almejadas são a redução na geração e a melhoria qualitativa na segregação dos resíduos.

TOTAL DE RESÍDUOS GERADOS, POR COMPOSIÇÃO – 2021 (t) GRI 306-3

Categoria	Quantidade gerada
A (infectantes)	98,99
B (eletrônicos)	0,33
B (químicos)	0,036
D (óleo vegetal)	15,42
D (comum)	251,66
D (reciclável)	61,57
E (perfurocortantes)	8,55
Total	439,56



Infectante

Classe A1 e A4

Descarte em saco de lixo leitoso

Classe A3

Descarte em saco de lixo vermelho



Químico

Classe B

Descarte em saco de lixo laranja



Reciclável

Classe D

Descarte em saco de lixo azul



Resíduo Comum

Classe D

Descarte em saco de lixo preto



Perfurocortante

Classe E

Coletor perfurocortante

+ inovação, facilidade e agilidade

Nossa
força é
cuidar
de você.



Sobre o relatório





Sobre o relatório

Apresentamos nosso 14º Relatório de Sustentabilidade, com os principais resultados financeiros e socioambientais de 2021, resultado de esforço conjunto de nossas equipes de colaboradores, cooperados e da alta direção. A publicação segue as normas da Global Reporting Initiative (GRI), opção “Abrangente”, metodologia que adotamos desde 2008 para o relato de sustentabilidade. GRI 102-32, 102-54

Na elaboração do conteúdo deste documento, incluímos 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). O relatório contempla informações referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021. Os indicadores respondidos nesta publicação estão alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU (veja a correlação em Sumário de Conteúdo GRI). GRI 102-45, 102-50



Materialidade

Desenvolvemos nosso processo de materialidade, revisto em 2019, que definiu os temas de maior relevância para a Cooperativa, a partir da opinião dos nossos colaboradores, cooperados, clientes, cadeia de fornecedores, comunidade, órgão regulador e nossa alta direção. A priorização dos temas foi aprovada pelas lideranças e pela alta direção da cooperativa.

Nossos temas materiais e as suas formas de gestão, impactos e limites podem ser encontrados ao longo deste documento.

GRI 103-1

Nossos stakeholders

GRI 102-40, 102-42

Colaboradores
Cooperados
Clientes
Cadeia de fornecedores
Comunidade
Órgão regulador
Alta direção

Temas materiais

GRI 102-47, 103-1

Governança corporativa

Sinistralidade

Qualidade de atendimento

Cooperado

Gestão de pessoas

Presença no mercado

Resíduos

Qualidade de vida/Investimento na comunidade

Abordagem para engajamento de stakeholders

Em nosso processo de preparação deste relatório de sustentabilidade, não houve participação dos grupos de interesse. Porém, o engajamento foi promovido no decorrer de 2021. GRI 102-46

Confira nossas ações para promover o engajamento com os nossos *stakeholders* no quadro na página a seguir.





Nossas ações de engajamento GRI 102-21, 102-43, 102-44

Público	Tipo de engajamento	Frequência	Tópicos e preocupações levantados
Cooperado	<p>Comunicação realizada via plataforma @ComunicaçãoCompartilhada, e por eventos promovidos pela gestão. Na plataforma de comunicação, são encaminhadas aos cooperados as principais novidades da Cooperativa, além de informações relevantes.</p> <p>Já os eventos trazem, frequentemente, a prestação de contas, por parte da gestão, e discussões sobre temas de interesse da Cooperativa. O "Cooperativa em Suas Mãos" visa apresentar as principais informações financeiras da Cooperativa. O "Conversa com Cooperados" aborda temas de relevância para o relacionamento dos médicos com a Cooperativa.</p> <p>A Assembleia Geral Ordinária (AGO) tem o objetivo de deliberar sobre a prestação de contas, eleger os membros dos Conselhos de Administração e Fiscal (a cada quatro anos), determinar os valores de honorários da gestão, metas e políticas.</p>	<p>Na plataforma @ComunicaçãoCompartilhada, os comunicados são semanais, mensais ou trimestrais, ou sempre que necessário.</p> <p>No caso dos eventos, trimestralmente ocorre o "Cooperativa em Suas Mãos". O "Conversa com Cooperados" acontece sem periodicidade definida.</p> <p>Anualmente, acontece a Assembleia Geral Ordinária (AGO).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telemedicina • Soluções Digitais em Saúde • Sinistralidade • Mercado • Saúde suplementar
Colaboradores	<p>RH-Comunicação, por meio de <i>e-mail marketing</i>, TV corporativa e murais internos, vales-presentes, homenagens/palestras em datas comemorativas, fóruns etc.</p>	<p>Sempre de acordo com a forma de engajamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assuntos corporativos • Diversidade • Compliance • Eventos internos • Datas comemorativas, entre outros.
Clientes	<p>Redes sociais (Instagram, Facebook, YouTube e LinkedIn), campanha institucional veiculada em meios digitais e <i>offline</i> segmentados para o nosso público-alvo, comunicação por meio dos canais Unimed Campinas, como <i>e-mail marketing</i>, aplicativo, SMS, notícias no site. Além de temas relacionados ao nosso posicionamento e propósito em ser referência em saúde, divulgamos novidades da Unimed Campinas, novos serviços, incentivo ao uso de ferramentas e plataformas, informações sobre o plano, eventos e campanhas, parcerias, entre outros.</p>	<p>Nas redes sociais, três vezes na semana Nos canais da Unimed Campinas, de três a seis comunicados por mês (sazonal).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hábitos saudáveis • Saúde mental • Saúde no trabalho • Autocuidado • Esportes, atividade física e alimentação • Bem-estar e qualidade de vida • Cuidados na pandemia • Serviços da Unimed Campinas • Projetos sociais
Comunidade	<p>Programas de Responsabilidade Social voltados a crianças, adolescentes, jovens e pessoas excluídas do mercado formal de trabalho.</p>	<p>Mensal ou semanal, de acordo com o programa desenvolvido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saúde física, mental e social • Aspectos culturais • Geração de renda

Obs.: todos os públicos são impactados pelas redes sociais, que hoje alcançam mais de 66 mil seguidores. São mais de 50 publicações mensais.



Sumário de Conteúdo GRI GRI 102-55

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissão	ODS*
Conteúdos gerais				
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 101 não possui Conteúdos				
Perfil organizacional				
	102-1 Nome da organização	Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico.	-	-
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	10	-	-
	102-3 Localização da sede da organização	Av. Barão de Itapura, 1123, Guanabara, Campinas, SP, Brasil.	-	-
	102-4 Local de operações	12	-	-
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	10 e 12	-	-
	102-6 Mercados atendidos	10 e 12	-	-
	102-7 Porte da organização	11	-	-
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	61, 73	-	 
	102-9 Cadeia de fornecedores	87	-	-
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas.	-	-
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	As manutenções nos planos de saúde comercializados são providenciadas estrategicamente, visando ao equilíbrio, à segurança e à diminuição dos riscos, sempre acompanhando a legislação que rege o setor.	-	-
	102-12 Iniciativas externas	Adotamos em nossas práticas os princípios do Pacto Global. Porém, não somos signatários. Além disso, associamos as nossas ações aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, no qual nosso maior direcionamento está ligado ao ODS 3, que se refere à saúde e bem-estar.	-	-



Perfil organizacional

GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-13 Participação em associações	Grupo de Trabalho da Associação Brasileira de Integridade, Ética e Compliance (Abraecom), Colégio Nacional de Auditores (CNA), Comitê de Adequação ROL, Comitê Nacional de Enfermeiros (Conenfa), Comitê Estadual de Intercâmbio, Comitê Federativo de Auditoria Médica e de Enfermagem, Comitê Intrafederativo de Enfermagem, Grupo Técnico da Tabela Unimed de Materiais e Medicamentos (GTTNUMM), Grupo Técnico de Pacotes e Software, Comitê Técnico Nacional de Produtos Médico e, Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD).
--------------------------------	------------------------------------	--


Estratégia

GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-14 Declaração do mais alto executivo	5	-	-
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	5 e 22	-	-

Ética e integridade








GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	4 e 18	-	
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética	21 e 84	-	

Governança


GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-18 Estrutura de governança	14 e 17	-	-
	102-19 Delegação de autoridade	14	-	-
	102-20 Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	14	-	-
	102-21 Consulta a <i>stakeholders</i> sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	105	-	




Governança

GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	14 e 16	-		
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	16	-		
	102-24 Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	14	-		
	102-25 Conflitos de interesse	19	-		
	102-26 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégia	14 e 15	-	-	-
	102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	14	-	-	-
	102-28 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	14	-	-	-
	102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	26	-		
	102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco	22	-	-	-
	102-31 Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	22 e 24	-	-	-
	102-32 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	103	-	-	-
	102-33 Comunicação de preocupações cruciais	84	-	-	-
	102-34 Natureza e número total de preocupações críticas	84	-	-	-
	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.	-	-	-

**Governança**

GRI 102: Conteúdos gerais 2016	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.	-	
	102-38 Proporção da remuneração total anual	72	-	-
	102-39 Proporção do aumento percentual na remuneração total anual	72	-	-

Engajamento de stakeholders

GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	104	-	-
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por acordos coletivos.	-	
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	104	-	-
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	56, 57, 83, 93, 94 e 105	-	-
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	56, 57, 83 e 105	-	-

Práticas de reporte

GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	103	-	-
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	104	-	-
	102-47 Lista de tópicos materiais	104	-	-
	102-48 Reformulações de informações	Inclusão de indicadores.	-	-
	102-49 Alterações no relato	Inclusão de indicadores.	-	-
	102-50 Período coberto pelo relatório	103	-	-



Práticas de reporte

GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-51 Data do relatório mais recente	2020	-	-
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	Anual	-	-
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	192	-	-
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	103	-	-
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	106	-	-
	102-56 Verificação externa	Somente as demonstrações financeiras contidas neste documento foram auditadas pela Pricewaterhouse-Coopers.	-	-

GRI Standards

Conteúdo




Página

Omissão





ODS*

Tópicos materiais







Desempenho econômico

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	21 e 52	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	52	-	-
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	54	-	 
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climática	A Unimed Campinas é uma empresa de serviço, portanto, o impacto decorrente de mudanças climáticas não tem efeitos significativos.	-	
	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.	-	-


**Presença no mercado**

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	10, 21, 34, 35 e 78		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	10, 34, 35 e 78	-	-
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e salário-mínimo local, com discriminação por gênero	A proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local é de 96,36%, tanto para mulheres quanto para homens.	-	  
	202-2 Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local	Dentre os 15 membros da diretoria, presentes nas unidades operacionais importantes, 100% são contratados na comunidade local.	-	




Impactos econômicos indiretos

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	21 e 92	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	92	-	-
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	92 e 95	-	  
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	93	-	  


**Práticas de compras**

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	21 e 87	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	87	-	-
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	91 A definição do fornecedor de atendimento, na maioria das vezes, parte da indústria que elege fornecedores em nível nacional para logística das suas demandas. No caso da Unimed Campinas, que adquire diretamente das indústrias, na maioria das vezes, o polo fabril não está alocado na Região Metropolitana de Campinas. Mais informações estão em <i>Nossa cadeia de fornecedores</i> .	-	

Combate à corrupção























GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	21	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21	-	-
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Em 2021, não tivemos mapeamento de riscos relacionados à corrupção.	-	
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	18	-	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2021, não houve casos confirmados de corrupção	-	

Concorrência desleal

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	20	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	19	-	-
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não houve denúncias relacionadas à concorrência desleal, a práticas de truste e ao monopólio em 2021.	-	




Resíduos

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	101	-	-	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	99	-	-	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	99	-	-	
GRI 306: Resíduos 2021	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	100	-		   
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	97, 98, 99 e 100	-		   
	306-3 Resíduos gerados	101	-		    
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Em 2021, 0,04 t dos nossos resíduos perigosos e 61,90 t de não perigosos foram recuperados via reciclagem, totalizando 61,94 t de resíduos. Os dados são compilados por uma central de cooperativas que faz a coleta dos nossos resíduos recicláveis. Mensalmente, relatórios são enviados com a quantidade coletada.	-		  
	306-5 Resíduos destinados a disposição final	100 e 101	-		     











Emprego

	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-	
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	21, 64, 69 e 75 Para os nossos colaboradores, utilizamos nosso Planejamento Estratégico Unimed Campinas (PEUC) para informar sobre mudanças operacionais. Para os nossos cooperados, comunicamos eventuais mudanças pela "Cooperativa em suas mãos". Realizamos a gestão do tema por meio da Convenção Coletiva das Categorias e Normas Internas (<i>leia mais em Nosso time</i>).	-	-	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	64, 69 e 75	-	-	
	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	74	-		  
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Para os empregados com jornada parcial (ou temporários), oferecemos seguro de vida, licença-maternidade/paternidade, plano de aquisição de ações, vale alimentação, auxílio creche, reembolso de estacionamento, vale refeição e vale transporte. Já para os empregados de tempo integral, temos também plano de saúde, auxílio deficiência e invalidez, brindes para o Dia das Mães/Pais, presente para o Dia das Crianças, brinde para aniversariante e cesta de Natal/brinde de Natal.	-		  
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	74	-		 
Relações de trabalho					
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-	
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	75	-	-	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	75	-	-	
GRI 402: Relações de trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	O prazo mínimo de notificação, geralmente dado a empregados e seus representantes eleitos antes da implementação de mudanças operacionais significativas que podem afetá-los substancialmente, é de 30 dias de antecedência, ou quatro semanas. Geralmente, o sindicato patronal inicia as negociações com 60 dias da data-base. Porém, a data de efetivação varia em decorrência dos fechamentos das propostas apresentadas serem aceitas ou não pelas partes da empresa e do trabalhador.	-		



Saúde e segurança do trabalho

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	75	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	75	-	-
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2019	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	75	-	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	76 e 77	-	 
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	75	-	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referente a saúde e segurança do trabalho	76	-	 
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	A capacitação é realizada em conjunto com a equipe de treinamento do Levantamento de Necessidades de Treinamentos (LNT), com divisão por setores e atividades. Os treinamentos são disponibilizados de forma presencial e <i>online</i> , pela plataforma EDUCA. Todos os treinamentos são gratuitos e disponibilizados a todos os trabalhadores com vínculo empregatício. Os conteúdos são elaborados e aplicados por profissionais legalmente habilitados e qualificados.	-	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Prestamos atendimento de saúde a todos os empregados da Cooperativa e os empregados têm acesso ao convênio médico (Unimed/NAIS), disponível aos colaboradores e familiares no atendimento de especialidades médicas, por agendamento do atendimento especializado. Além do Programa de Qualidade de Vida, com eventos de saúde voltados para a Saúde do Trabalhador, #fiqueBEM (Clube da Gestante, Gympass atividade física, obesidade, entre outros).	-	



Saúde e segurança do trabalho






	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio		Para toda atividade realizada por terceiros nas dependências da Cooperativa, é exigido dos fornecedores a sua integração, documentos que identifiquem e reconhecem os riscos aos quais o trabalhador estará exposto – PPRa, o PCMSO e os atestados de saúde ocupacional (ASO) – e a habilitação e qualificação do profissional para a realização de atividades de riscos. Também é realizado o acompanhamento das atividades dos terceiros pelos profissionais do SESMT. Todos os locais de trabalho são controlados pela Cooperativa.		
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2019	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	77	-		
	403-9 Acidentes de trabalho	76 e 77	-		
	403-10 Doenças profissionais		Não foram reconhecidos nem identificados perigos que causem doenças profissionais.	-	

Capacitação e educação



	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-	
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	63 e 64	-	-	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	63 e 64	-	-	
	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	67	-		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	63	-		
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	67	-		




Diversidade e igualdade de oportunidades

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	68	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	68	-	-
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	69, 70 e 71	-	 
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	72	-	  

Não discriminação



GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	21	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21	-	-
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	21	-	 

Liberdade sindical e negociação coletiva


GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Anualmente, toda negociação coletiva é conduzida pelo sindicato patronal – Sindicato Nacional das Cooperativas de Serviços Médicos (Sincoomed) –, não afetando os direitos dos nossos colaboradores.	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão			
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.	-	






Comunidades locais

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	92 e 96	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	92 e 96	-	-
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	96	-	-
	413-2 Operações com impactos negativos potenciais significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Não houve operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.	-	 


Saúde e segurança do consumidor

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	21 e 85	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	85	-	-
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	85	-	-
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Em 2021, houve quatro casos de não conformidade, resultando na aplicação de multa (processos administrativos recebidos e encerrados em 2021) pela ANS.	-	


Marketing e rotulagem

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	21 e 85	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	85	-	-
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Apenas para a informação de terceirização de componentes de produtos ou serviços é exigida pelos procedimentos da organização para informações e rotulagem de produtos e serviços.	-	
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Em relação à não conformidade em rotulagens ou informações sobre produtos e serviços, não houve casos em 2021.	-	
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Em relação à não conformidade em comunicações de marketing, não houve casos em 2021.	-	

**Privacidade do cliente**

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	21 e 86	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	86	-	-
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não foram registrados pelos canais competentes ou tivemos qualquer notificação de vazamentos ou de uso indevido de dados de pessoas físicas.	-	

Conformidade socioeconômica

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	104	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	A Unimed Campinas segue a legislação setorial e demais normas, tendo como meta evitar autuações pela agência reguladora e manter a alta porcentagem de arquivamento de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), por meio do trabalho exercido pelo Jurídico de orientação às áreas internas.	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão		-	-
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 em 2021 foi de R\$ 246 mil.	-	

*Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Demonstrações financeiras

em 31 de dezembro de 2021
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 2021 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 as políticas contábeis significativas e outras informações elucidativas.

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 2021, 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 detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte 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.
- Concluímos 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. Ainda, 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 e da época da auditoria planejada e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Campinas, 18 de fevereiro de 2022

PricewaterhouseCoopers Auditores
Independentes Ltda.
CRC 2SP000160/O-5

Gustavo dos Santos Amud Contador
CRC 1RJ085031/O-0

BALANÇO PATRIMONIALEM 31 DE DEZEMBRO
(EM MILHARES DE REAIS)

	Nota	2021	2020
Ativo			
Circulante			
Disponível	5	31.287	26.325
Realizável		607.881	710.415
Aplicações Financeiras	6	265.972	376.046
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		98.305	138.145
Aplicações Livres		167.667	237.901
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	7(a)	177.320	198.278
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		70.537	73.827
Participação de Beneficiários em Eventos/Sinistros Indenizáveis		21.436	15.944
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		85.347	80.180
Outros Créditos Assistência à Saúde			28.327
Créditos de Oper Assis.à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	7(b)	24.602	22.207
Créditos Tributários e Previdenciários	8	70.396	42.062
Bens e Títulos a Receber	9	58.219	60.517
Despesas Antecipadas		6.341	5.842
Conta Corrente com Cooperados		5.031	5.463
Total Circulante		639.168	736.740
Não circulante			
Realizável a longo prazo			
Aplicações Financeiras	6	281.067	141.611
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		229.330	109.309
Aplicações Livres		51.737	32.302

CONTINUA >>



>> CONTINUAÇÃO

BALANÇO PATRIMONIALEM 31 DE DEZEMBRO
(EM MILHARES DE REAIS)

Títulos e Créditos a Receber	8	1.523	55
Ativo Fiscal Diferido	25(b)	25.505	21.935
Depósitos Judiciais e Fiscais	16	36.452	52.163
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	9	14.283	20.367
Total do Realizável a longo prazo		358.830	236.131
Investimentos			
Participações Societárias pelo Método de Custo		52.625	36.403
Outros Investimentos			14.777
Total Investimentos	10	52.625	51.180
Imobilizado			
Imóveis de Uso Próprio - não hospitalares		10.752	11.377
Imóveis - Não Hospitalares		10.752	11.377
Imobilizados de Uso Próprio		16.539	15.888
Imobilizado - Hospitalares		9.374	9.636
Imobilizado - Não Hospitalares		7.165	6.252
Imobilizações em Curso		4.163	2.608
Outras Imobilizações		27.514	30.247
Total Imobilizado	11	58.968	60.120
Intangível		5.116	2.945
Total Não Circulante		475.539	350.376
Total do Ativo		1.114.707	1.087.116

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

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

	Nota	2021	2020
Passivo e Patrimônio Líquido			
Circulante			
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde			
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	12	252.372	224.694
Provisão para Remissão		5.640	2.918
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		3.022	4.410
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais		144.799	131.021
Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		98.911	86.345
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	13 (a)	22.656	19.930
Contraprestações		2.785	2.159
Comercialização sobre Operações		337	282
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		19.369	17.394
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		165	95
Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	14	9.168	7.295
Provisões			484
Provisão para IR e CSLL	15 (a)		484
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	15 (a)	71.575	88.549
Empréstimos a coligadas	15 (b)	9	
Débitos Diversos	15 (b)	55.300	52.948
Conta Corrente de Cooperados	13 (b)	36.038	48.875
Total Circulante		447.118	442.775
Não circulante			
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		7.270	6.189

CONTINUA >>

>> CONTINUAÇÃO

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

Provisão para Remissão	12	7.270	6.189
Provisões		90.915	73.736
Provisões para Ações Judiciais	16	90.915	73.736
Débitos Diversos	15 (b)	7.212	6.776
Total Não Circulante		105.397	86.701
Total do Passivo		552.515	529.476
Patrimônio Líquido	17		
Capital Social		355.261	267.010
Reservas:			
Reservas de Lucros/ Sobras/ Retenção de Superávits		179.973	159.984
Superávits / Superávits Acumulados		26.958	130.646
Total do Patrimônio Líquido		562.192	557.640
Total do Passivo e Patrimônio líquido		1.114.707	1.087.116

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

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

	2021			2020			
	Nota	Atos Cooperativos	Atos não Cooperativos	Total	Atos Cooperativos	Atos não Cooperativos	Total
Contraprestações efetivas/Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	18	2.665.660	19.600	2.685.260	2.468.798	56.724	2.525.522
Receita com Operações de Assistência à Saúde		2.734.064	20.093	2.754.157	2.557.675	59.919	2.617.594
Contraprestações, líquidas/ Prêmios Retidos		2.737.840	20.121	2.757.961	2.559.805	59.989	2.619.794
Variação das provisões técnicas de Operações de Assistência à Saúde		(3.776)	(28)	(3.804)	(2.130)	(70)	(2.200)
Eventos indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	19	(2.322.653)	(11.842)	(2.334.495)	(1.840.127)	(39.817)	(1.879.944)
Eventos / sinistros conhecidos ou Avisados		(2.304.612)	(17.317)	(2.321.929)	(1.857.818)	(28.514)	(1.886.332)
Variação da Provisão de Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados		(18.041)	5.475	(12.566)	17.691	(11.303)	6.388
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		343.007	7.758	350.765	628.671	16.907	645.578
Outras receitas operacionais de Planos de Assistência à Saúde	22	(577)	12.422	11.845	(3.888)	10.584	6.696
Receita de Assistência à Saúde Não relacionada com Plano de Saúde Operada	23 (a)	90.621	5.104	95.725	54.974	4.429	59.403
Receita com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		46.815	4.729	51.544	35.144	4.046	39.190
Receitas com Administração de Intercambio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		38.976	-	38.976	19.690	-	19.690
Outras receitas Operacionais		4.830	375	5.205	140	383	523
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde		(2.234)	(591)	(2.825)	(1.409)	(542)	(1.951)
Outras despesas de operações de plano de assistência à saúde		(89.146)	(143)	(89.289)	(201.909)	(2.369)	(204.278)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	23 (c)	(90.267)	(151)	(90.418)	(208.439)	(2.612)	(211.051)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde		730	5	735	6.920	223	7.143
Provisão para Perdas Sobre Créditos		391	3	394	(390)	20	(370)
Outras Despesas Oper. De Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	23 (b)	(93.328)	(3.302)	(96.630)	(81.162)	-	(81.162)

CONTINUA >>

>> CONTINUAÇÃO

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADOEM 31 DE DEZEMBRO
(EM MILHARES DE REAIS)

RESULTADO BRUTO		248.343	21.248	269.591	395.277	29.009	424.286
Despesas de comercialização		(7.328)	(54)	(7.382)	(5.943)	(188)	(6.131)
Despesas administrativas	21	(239.844)	(1.763)	(241.607)	(160.858)	(5.202)	(166.060)
Resultado Financeiro Líquido	24	(3.160)	(6.965)	(10.125)	(10.153)	1.417	(8.736)
Receitas financeiras	24	15.655	26.390	42.045	24.280	1.589	25.869
Despesas financeiras	24	(18.815)	(33.355)	(52.170)	(34.433)	(172)	(34.605)
Resultado Patrimonial		49	1.726	1.775	3.557	92	3.649
Receitas Patrimoniais		602	1.748	2.350	3.567	93	3.660
Despesas Patrimoniais		(553)	(22)	(575)	(10)	(1)	(11)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		(1.940)	14.192	12.252	221.880	25.128	247.008
Imposto de Renda	26	0	(4.243)	(4.243)	(51.573)	(4.932)	(56.505)
Contribuição social	26	0	(1.695)	(1.695)	(19.438)	(1.836)	(21.274)
Impostos Diferidos	26	1.074	2.495	3.569	5.090	388	5.478
Participações nas sobras		(3.036)	(20)	(3.056)	(2.586)	(90)	(2.676)
Resultado líquido		(3.902)	10.729	6.827	153.373	18.658	172.031

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

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

			2021			2020
	Atos Cooperativos	Atos não Cooperativos	Total	Atos Cooperativos	Atos não Cooperativos	Total
Resultado Líquido	(3.902)	10.729	6.827	153.373	18.658	172.031
Outros Resultados Abrangentes	-	-	-	-	-	-
Resultado Abrangente do Exercício	(3.902)	10.729	6.827	153.373	18.658	172.031

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES NO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

(EM MILHARES DE REAIS)

	Reserva											
	Subscrito	a integralizar	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 a disposição da AGO	Total
Saldo em 1 de janeiro de 2020	250.889	(13.013)	237.876	52.142	50.115	3.856	1.885	965	12.844	121.807	68.693	428.376
Aumento (devolução) de Capital por Subscrição	6.400	916	7.316									7.316
Distribuição Sobras conforme Deliberação da AGO	0		0								(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	-
Lucro/Superávit do Exercício											172.031	172.031
Reservas Estatutárias				15.337	26.329					41.666	(41.666)	-
Saldo em 31 de dezembro de 2020	279.107	(12.097)	267.010	67.479	73.236	3.856	1.885	965	12.563	159.984	130.646	557.640
Aumento (devolução) de Capital por Subscrição	10.267	(3.276)	6.991									6.991
Distribuição Sobras Conforme Deliberação da AGO	65.000		65.000					40.000		40.000	(130.646)	(25.646)
Cooperados excluídos/demitidos	(6.755)		(6.755)	120						120		(6.635)

CONTINUA >>

>> CONTINUAÇÃO

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

Juros Capital Social	23.015		23.015									23.015
Utilização do FATES conforme Regulamentação				(13.937)					(13.937)	13.937		-
Utilização de outras reservas							(20.560)	(281)	(20.841)	20.841		-
Lucro/Superávit do Exercício										6.827		6.827
Reservas Estatutárias				3.172	11.475					14.647	(14.647)	-
Saldo em 31 de dezembro de 2021	370.634	(15.373)	355.261	70.771	70.774	3.856	1.885	20.405	12.282	179.973	26.958	562.192

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA – MÉTODO DIRETOEM 31 DE DEZEMBRO
(EM MILHARES DE REAIS)

	2021	2020
Fluxos de caixa das atividades operacionais		
(+) Recebimento de Planos Saúde	3.295.545	2.974.525
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	27.862	5.034
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	293.147	312.820
(-) Aplicações Financeiras	(374.674)	(237.999)
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(2.417.217)	(2.061.099)
(-) Pagamento de Comissões	(417)	(544)
(-) Pagamento de Pessoal	(126.573)	(119.441)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(5.554)	(5.041)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(32.653)	(30.121)
(-) Pagamento de Tributos	(475.628)	(484.819)
(-) Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(49.470)	(43.853)
(-) Pagamento de Aluguel	(3.734)	(5.481)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(14.446)	(12.912)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(185.636)	(39.310)
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades operacionais	(69.448)	251.759
Fluxos de caixa das atividades de investimento		
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado/ Intangível – Outros	(10.108)	(4.900)
(-) Variação Atividades de Investimento	(266)	(2.553)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(10.374)	(7.453)

CONTINUA >>

>> CONTINUAÇÃO

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA – MÉTODO DIRETOEM 31 DE DEZEMBRO
(EM MILHARES DE REAIS)

(+) Integralização de Capital em Dinheiro	6.991	7.316
(-) Devolução de Capital	(6.635)	(1.811)
(-) Distribuição de sobras	(25.646)	(68.693)
(-) Outros pagamentos da atividade de financiamento		(3.208)
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(25.290)	(66.396)
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa (disponível e aplicação financeira)	(105.112)	177.910
Caixa e equivalentes de caixa (disponível e aplicação financeira), no início do exercício	402.371	224.461
Caixa e equivalentes de caixa (disponível e aplicação financeira), no final do exercício	297.259	402.371

A conciliação entre o fluxo de caixa operacional e o resultado líquido está demonstrada na nota 27.

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2021

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 da Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo. Em 31 de dezembro de 2021, a Cooperativa era constituída por 3.502 cooperados (2020 – 3.438).

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.

A UNIMED Campinas está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS sob o nº 33.569-0.

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 regulamentada 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.

A emissão dessas demonstrações financeiras foi autorizada pela Conselho de administração da Cooperativa em 17 de fevereiro de 2022.

(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 referente às políticas contábeis adotadas que apresentam efeitos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras são:

Provisão para Perdas Sobre Créditos – PPSC – Nota 7

De acordo com a Resolução Normativa nº 435/18 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 – Nota 12

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 – Nota 16

As provisões são reconhecidas quando a Cooperativa tem uma obrigação presente, legal ou não formalizada e é provável que uma saída de recursos seja necessária para liquidar a obrigação e desde que possa ser feita a estimativa confiável do valor.

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 utilizadas 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 ATIVO POR CATEGORIA

	31 de dezembro de 2021		31 de dezembro de 2020	
	Empréstimos e recebíveis	Total	Empréstimos e recebíveis	Total
Ativos, conforme o balanço patrimonial				
Disponível	31.287	31.287	26.325	26.325
Aplicação financeira	547.039	547.039	517.657	517.657
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	177.320	177.320	198.278	198.278
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	24.602	24.602	22.207	22.207
Títulos e créditos a receber	1.523	1.523	55	55
Bens e títulos a receber	58.219	58.219	60.517	60.517
Depósitos judiciais	36.452	36.452	52.163	52.163
Outros créditos	14.283	23.805	20.367	20.367
Total	890.725	900.247	897.569	897.569

INSTRUMENTOS FINANCEIROS ATIVO POR CATEGORIA

	31 de dezembro de 2021		31 de dezembro de 2020	
	Outros passivos financeiros	Total	Outros passivos financeiros	Total
Passivos, conforme o balanço patrimonial				
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	22.656	22.656	19.930	19.930
Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos Saúde da Operadora	9.168	9.168	7.295	7.295
Empréstimos a coligadas	9	9		
Débitos diversos	55.300	55.300	52.948	52.948
Total	87.133	87.133	80.173	80.173

4.2.2. Reconhecimento e mensuração

Os empréstimos e recebíveis e o 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 retiradas, canceladas ou vencidas. 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*) 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, em média 8 anos.

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. Intangível

As licenças de software adquiridas são contabilizadas com base nos custos incorridos para adquirir os softwares e fazer com que eles estejam prontos para serem utilizados. Esses custos são amortizados pelo período da validade da licença, que varia de um a cinco anos. Os custos associados à manutenção de softwares são reconhecidos como despesa, conforme incorridos. Os custos de desenvolvimento que são diretamente atribuíveis aos projetos são reconhecidos como ativos intangíveis. Outros gastos de desenvolvimento que não sejam diretamente atribuíveis

aos projetos são reconhecidos como despesa, conforme incorridos. Os custos de desenvolvimento previamente reconhecidos como despesa não são reconhecidos como ativo em período subsequente. Os custos de desenvolvimento de softwares reconhecidos como ativos são amortizados durante sua vida útil estimada, não superior a cinco anos.

4.7. 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.

4.8. Benefícios a empregados

Obrigações de benefícios a empregados da Cooperativo 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.

4.9. 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.

4.10. Provisões técnicas

São montantes estabelecidos pela ANS para garantir a liquidez financeira das obrigações futuras e operacional da

operadora de planos de assistência à saúde, conforme disposto na RN 393, de 09 de dezembro de 2015, com alterações na RN 442 de 20 de dezembro de 2018 e RN 476 de 29 de dezembro de 2021

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 a 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 alterada pela Resolução Normativa 442/18, que a referida provisão técnica deve ser apurada conforme metodologia atuarial definida por atuário legalmente habilitado e descrita em Nota Técnica Atuarial de Provisão.

Os critérios de constituição da provisão estão dispostos na RN 442/18, alterados pela RN 476/21, onde o fator individual de cálculo elaborado pela agência foi atualizado, bem como o fator máximo a ser utilizado, que passou de 115% para 80%. Importante destacar que todos os demais critérios metodológicos adotados atualmente na Resolução Normativa nº 442/18 foram mantidos.

(iv) Provisão para remissão

A Resolução Normativa nº 393/15 determina a constituição da Provisão de benefícios de remissão concedido 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, relativo 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 RN 442/2018 com vigência a partir de 1º de janeiro de 2021.

Anualmente a Cooperativa realiza o teste de aderência em conformidade com a metodologia regulatória, para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021, não existe valor a ser constituído.

(viii) Teste de Adequação de Passivos (TAP)

De acordo com a Resolução Normativa 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) vigentes no momento de realização do TAP, ajustadas, 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.

O resultado do Teste de Adequação de Passivo, realizado na data-base de 31 de dezembro de 2021 e 2020, considerando as premissas e critérios citados acima, não indicou nenhuma insuficiência consolidada da soma das modalidades e também por modalidade.

(ix) 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.

4.11. 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.

4.12. 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.

(i) **Receitas e despesas de operações de responsabilidade de outras Unimeds (Intercâmbio)**

A RN 430, de 7 de dezembro de 2017, normatiza as operações de compartilhamento de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde. O compartilhamento de risco ocorre quando um beneficiário de uma operadora com a qual mantém vínculo contratual é atendido por outra operadora, e por um acordo ou contratação entre as operadoras, o atendimento pode ser feito de forma continuada. Os usuários são classificados de duas maneiras: Eventual – Beneficiários atendidos na rede de outra Unimed em caráter de exceção. As operações de responsabilidade de outras Unimeds (Intercâmbio) decorrentes de atendimentos de cooperados (honorários médicos) são reconhecidas como ativo e passivo em contrapartida às rubricas de receitas com operações de assistência médico-hospitalar e outras despesas operacionais de assistência à saúde

não relacionadas com planos de saúde da operadora na demonstração do resultado, respectivamente.

Para os atendimentos efetuados por prestadores pessoa jurídica, as transações são reconhecidas, de forma líquida, em contas patrimoniais.

Os efeitos de ganhos ou perdas nessas transações, decorrentes de taxas de administração, mais ou menos valia são reconhecidos na demonstração do resultado, nas rubricas de receitas com operações de assistência médico-hospitalar ou outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora.

Também as contas a receber de intercâmbio habitual e eventual foram segregadas e apresentadas em rubricas distintas (Nota 7 (a) e (b)).

4.13. 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).

4.14. 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 9.580/18. 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 destes 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 à posição 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 levariam 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.

4.15. 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 esta 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 custo desses atos, desde que não seja possível separar objetivamente, o que pertence a cada espécie de despesa ou receita.

A Cooperativa vem constantemente buscando através de equipe especializada um gerenciamento fiscal eficiente, assegurando a regularidade da

Cooperativa perante a Receita Federal e órgãos reguladores.

No decorrer do exercício de 2021, a Cooperativa contratou uma consultoria externa para realizar revisão em sua apuração de Imposto de Renda e Contribuição Social, e de acordo com a legislação cooperativista (Lei nº 5.764/71), de forma expressa, principalmente pautada em seu artigo 79, 86 e 111, a interpretação da classificação conforme os atos em algumas operações, sofreram alterações, no que tange as receitas de Intercâmbio e a classificação dos serviços próprios. A apuração de Imposto de Renda e Contribuição Social do exercício de 2021 contempla a atualização dessas classificações, que resultou em uma redução da carga tributária.

4.16. 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.

4.17. Demonstração dos fluxos de caixa

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada pelo método direto, e se encontra apresentada de acordo com o pronunciamento contábil CPC 03 (R2) – Demonstrações de fluxo de caixa e regras da ANS.

Conforme requerido na referida norma contábil a conciliação entre o lucro líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais, está sendo apresentada, na nota explicativa nº 29.

4.18. Mudanças nas políticas contábeis e divulgações

Não há alterações a partir de 1º de janeiro de 2021, que impactaram

as demonstrações financeiras da Cooperativa.

4.19. Alterações e interpretações não adotadas pela Cooperativa

A Resolução Normativa 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 devem 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.

Até a data de emissão destas demonstrações financeiras a ANS não havia se manifestado sobre a aplicação dos CPC's 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 PME – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas.

Adicionalmente, a ANS também não se manifestou sobre a aplicação da Interpretação Técnica ICPC 22 – Incerteza sobre Tratamento de Tributos sobre o Lucro, a qual entrou em vigor a partir de 1º de janeiro de 2019. Portanto, a Cooperativa não adotou tal norma. Caso essa norma venha a ser aprovada pela ANS e adotadas pela Cooperativa, poderão produzir também algum impacto nas demonstrações financeiras.

Em 29 de setembro de 2021 a ANS através da Resolução Normativa RN 472 determinou pela aplicação dos seguintes CPC's para os próximos exercícios conforme abaixo:

CPC 06 - (R2) Operações de Arrendamento Mercantil – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade IFRS 16 – Aplicação para exercícios sociais iniciados a partir de 1º de janeiro de 2022;

CPC 47 – Receita de Contrato com Cliente – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 15 – Aplicação para exercícios sociais iniciados a partir de 1º de janeiro de 2022;

CPC 48 – Instrumentos Financeiros – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 9 – Aplicação para exercícios sociais iniciados a partir de 1º de janeiro de 2023;

A administração da Cooperativa ainda está avaliando os impactos decorrente da adoção das referidas normas contábeis.

Em conformidade com o Ofício-Circular nº 1/2017/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as operadoras de planos de saúde devem continuar aplicando as normas vigentes, até que a ANS se manifeste sobre a aplicação dos referidos CPCs.

Não há outras normas ou interpretações que ainda não entraram em vigor que poderiam ter impacto significativo sobre a Cooperativa.

5 Disponível

	2021	2020
Bancos conta movimento	31.075	26.250
Depósito bancário curto prazo (i)	169	43
Caixas	43	32
	31.287	26.325

(i) Refere-se a aplicação financeira automática, remunerada a 110% do CDI.

6 Aplicações financeiras

	2021	2020
Investimentos circulantes		
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC) (b)	147.287	221.741
Certificados de Depósitos Bancários (CDB) (b)	58.148	29.218
Letras financeiras- títulos públicos e privados (a)	40.157	125.087
Letras do Tesouro Nacional (LTN) (c)	10.379	-
Fundo de Investimentos (d)	10.001	-
	265.972	376.046
Investimentos não circulantes		
Letras do Tesouro Nacional (LTN) (c)	129.736	15.389
Fundo de Investimentos (d)	57.365	-
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC) (b)	49.096	28.501
Letras financeiras- títulos públicos e privados (a)	27.514	85.139
Certificados de Depósitos Bancários (CDB) (b)	17.356	12.582
	281.067	141.611

a) Letras financeiras – (Letras Financeiras – LF/ LFT): classificados como empréstimos e recebíveis, no montante de R\$ 67.671 (2020 – R\$

210.226), possuem rendimentos a taxas de juros que variam entre 100% e 105% do CDI – Certificado de Depósito Interbancário (2020: 100%

a 105% do CDI) e uma Aplicação do Banco Votorantim aplicada em 17 de junho de 2020 a taxa de 129%.

RDC, CDB - R\$ 271.887 (2020 - R\$ 292.042) classificados como empréstimos e recebíveis, possuem rendimentos a taxas de juros que variam conforme o CDI - Certificado Interbancário.

- b) Letras do Tesouro Nacional (LTN): no montante de R\$ 140.115 (2020 - R\$ 15.389), suas taxas são prefixadas, onde o valor da rentabilidade é definido no ato da compra, sabendo quanto será recebido no dia do vencimento.
- c) Fundo de Investimento - R\$ 67.366, no exercício de 2021 a Cooperativa fez

a aquisição de cotas em dois Fundos de Investimento de Renda Fixa, sendo o Itaú Saúde FIC Renda Fixa Crédito Privado destinado a Ativos Garantidores da ANS (classificação Anbima - Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro): Renda Fixa Duração Livre Grau de Investimento) e o Itaú Empresa Trust RF Referenciado DI FICFI (classificação Anbima: Renda Fixa Duração Baixa Grau de Investimento).

Em cumprimento à RN 393/15 da ANS, a Operadora mantém segregado os registros das aplicações em garantia da provisão técnica, são abaixo demonstradas:

	2021	2020
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	327.635	247.454
Aplicações Livres	219.404	270.203
	547.039	517.657

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

	2021	2020
Ativo circulante		
Contraprestações pecuniárias a receber		
Planos de pré e pós-pagamento - Pessoa Jurídica	26.681	26.904
Planos de custo operacional	18.491	20.936
Planos de pré-pagamento - Pessoa Física	13.848	18.949
Planos de custo operacional a faturar	12.629	11.598
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(1.111)	(4.560)
	70.538	73.827
Participação em Beneficiários em eventos/Sinistros	21.436	15.944
Operadoras de planos de assistência à saúde		
Intercâmbios a faturar (i)	52.890	48.060
Intercâmbios a receber (i)	42.078	41.770
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(9.622)	(9.650)
	85.346	80.180
Outros Créditos com assistência à saúde (ii)		28.327
	177.320	198.278

(i) Rubricas de Intercâmbio conforme descrito na Nota 4.12 (i).

(ii) O reconhecimento deste crédito deu se originalmente 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 foram diluídos em 12 parcelas iguais e sucessivas, de janeiro a dezembro de 2021.

(b) Créditos de operadoras não relacionados com planos de assistência à saúde

	2021	2020
Ativo circulante		
Operadoras de planos de assistência à saúde		
Intercâmbio eventual	37.490	35.784
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(12.888)	(13.577)
	24.602	22.207

Entende-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

	2021	2020
PPSC - Intercâmbio eventual	(12.888)	(13.577)
PPSC - Intercâmbios a receber	(9.622)	(9.650)
PPSC - Planos de pré-pagamento - Pessoa física	(1.030)	(4.521)
PPSC - Planos de pré e pós-pagamento - Pessoa jurídica	(81)	(39)
	(23.621)	(27.787)

8 Créditos tributários e previdenciários

	2021	2020
Imposto de renda a compensar / restituir (i)	36.027	16.214
Cofins a compensar	9.531	7.783
Contribuição social a compensar/restituir	8.645	1.679
Imposto sobre serviços - ISSQN	7.784	7.819
Provisão para imposto de renda retido na fonte sobre aplicações financeiras	6.177	6.987
PIS a compensar	2.050	1.401
INSS produção médica a compensar	96	82
Imposto de renda retido na fonte a compensar / restituir	1.609	96
Outros créditos a receber		55
	71.919	42.117
Ativo circulante	70.396	42.062
Ativo não circulante	1.523	55
	71.919	42.117

(i) Conforme Nota 4.15 a Cooperativa durante o exercício de 2021 realizou através de seus consultores tributários a revisão da apuração do Imposto de Renda e Contribuição Social, como resultado foram apurados créditos

tributários durante o exercício corrente, ocasionando o aumento do referido saldo.

9 Bens e títulos a receber

	2021	2020
Estoques	28.666	23.235
Títulos a receber em discussão judicial (i)	23.804	20.367
Cheques, ordens a receber e notas promissórias	17.056	17.080
Adiantamento a fornecedores, funcionários e hospitais (ii)	15.437	28.890
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(12.461)	(8.688)
	72.502	80.884
Ativo circulante	58.219	60.517
Ativo não circulante	14.283	20.367
	72.502	80.884

(i) Títulos a receber da Casa de Saúde de Campinas (processo nº 1031268-77.2018.8.26.0114), foi realizado acordo entre as partes, onde a Casa de Saúde se compromete a pagar a dívida em 30 parcelas mensais e consecutivas, sendo concedido pela Cooperativa carência de seis meses, tendo início a primeira parcela em janeiro de 2022

(ii) A variação na rubrica de adiantamento a fornecedores, funcionários e hospitais está relacionada ao adiantamento realizado aos cooperados para amenizar financeiramente os impactos do Covid sofrido pelos mesmos em 2020, os valores cujo montante somam R\$ 11.512 foram descontados em produção médica no decorrer do exercício de 2021.

10 Investimentos

	% de participação	2021	2020
Federação das Unimed's do Estado de São Paulo	11,33%	16.336	16.336
Unimed Participações Ltda.	1,14%	14.479	14.412
Central Nacional Unimed	4,82%	10.326	9.825
Unicred Nacional Unimed	7,48%	8.256	7.577
Unimed Seguradora S.A.	0,23%	1.864	1.864
Federação Regional Centro Paulista	7,12%	802	802
Unimed Cooperativa Central de Bens e Serviços	11,24%	562	363
Unimed Campinas Participações S.A.	99,9%		1
		52.625	51.180
		2021	2020
Em 1º de janeiro		51.180	48.627
Recebimento de sobras		1.179	2.353
Aquisição de participação em controlada		266	200
Em 31 de dezembro		52.625	51.180

No exercício findo em 31 de dezembro de 2021, para melhor apresentação dos investimentos da Cooperativa, a administração procedeu com a

reclassificação do montante de R\$ 14.777 da linha de “Outros investimentos” para “Participações Societárias pelo Método de Custo”.



11 Imobilizado

	Saldo em 1º de janeiro de 2020	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de dezembro de 2020	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de dezembro de 2021
Custo									
Imóveis - Não Hospitalares									
Edifícios	23.487	-	-	-	23.487	-	-	-	23.487
Terrenos	118	-	-	-	118	-	-	-	118
	23.605	-	-	-	23.605	-	-	-	23.605
Imobilizado - Hospitalares									
Equipamentos de Informática	828	35	-	589	1.452	29	-	-	1.481
Instalações	582	-	-	84	666	-	(401)	-	265
Máquinas e Equipamentos	9.119	107	(124)	141	9.243	1.777	(161)	-	10.859
Móveis e Utensílios	4.145	75	(18)	219	4.421	60	(1)	-	4.480
Veículos	153	-	-	-	153	-	-	-	153
	14.827	217	(142)	1.033	15.935	1.866	(563)	-	17.238
Imobilizado - Não Hospitalares									
Benfeitorias em Terceiros	1.678	-	-	-	1.678	-	(1.636)	-	42
Equipamentos de Informática	14.358	1.021	-	(589)	14.790	1.694	(397)	766	16.853
Instalações	3.443	5	(1)	(82)	3.365	148	(4)	-	3.509
Máquinas e Equipamentos	3.110	82	(10)	(141)	3.041	151	(109)	-	3.083
Móveis e Utensílios	4.927	104	(52)	(219)	4.760	179	(36)	(14)	4.889
Veículos	1.527	-	-	-	1.527	144	(291)	-	1.380
	29.043	1.212	(63)	(1.031)	29.161	2.316	(2.473)	752	29.756
Imobilizações em Curso									
Imob. em andamento	283	2.331	(1)	(5)	2.608	2.999	-	(1.444)	4.163
	283	2.331	(1)	(5)	2.608	2.999	-	(1.444)	4.163
Outras Imobilizações									
Benfeitorias em Terceiros	42.576	2	-	3	42.581	155	-	66	42.802
Outros	6	-	-	-	6	-	-	-	6
	42.582	2	-	3	42.587	155	-	66	42.808
Total Custo	110.340	3.762	(206)	-	113.896	7.336	(3.036)	(626)	117.570



	Saldo em 1º de janeiro de 2020	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de dezembro de 2020	Adições	Baixas	Transferências	Saldo em 31 de dezembro de 2021
Intangível									
Imóveis - Não Hospitalares									
Edifícios	(11.296)	(932)	-	-	(12.228)	(625)	-	-	(12.853)
	(11.296)	(932)	-	-	(12.228)	(625)	-	-	(12.853)
Imobilizado - Hospitalares									
Equipamentos de Informática	(302)	(246)	-	(461)	(1.009)	(198)	-	-	(1.207)
Instalações	(50)	(65)	-	(26)	(141)	(56)	90	-	(107)
Máquinas e Equipamentos	(2.223)	(893)	24	(67)	(3.159)	(985)	40	-	(4.104)
Móveis e Utensílios	(1.423)	(449)	6	(83)	(1.949)	(427)	1	-	(2.375)
Veículos	(10)	(30)	-	-	(40)	(30)	-	-	(70)
	(4.008)	(1.683)	30	(637)	(6.298)	(1.696)	131	-	(7.863)
Imobilizado - Não Hospitalares									
Benfeitorias em Terceiros	(1.552)	(79)	-	-	(1.631)	(29)	1.617	-	(43)
Equipamentos de Informática	(11.488)	(953)	-	461	(11.980)	(1.274)	396	-	(12.858)
Instalações	(1.982)	(227)	1	26	(2.182)	(220)	4	-	(2.398)
Máquinas e Equipamentos	(2.085)	(193)	10	67	(2.201)	(184)	87	-	(2.298)
Móveis e Utensílios	(3.699)	(230)	41	83	(3.805)	(211)	35	-	(3.981)
Veículos	(994)	(118)	-	-	(1.112)	(112)	209	-	(1.015)
	(21.800)	(1.800)	52	637	(22.911)	(2.030)	2.348	-	(22.593)
Outras Imobilizações									
Benfeitorias em Terceiros	(9.370)	(2.969)	-	-	(12.339)	(2.954)	-	-	(15.293)
	(9.370)	(2.969)	-	-	(12.339)	(2.954)	-	-	(15.293)
Total Depreciação	(46.474)	(7.384)	82	-	(53.776)	(7.305)	2.479	-	(58.602)
Total Geral Imobilizado	63.866				60.120				58.968

Intangível

Custo									
Outros	28	-	-	-	28	-	-	-	28
Software	14.536	1.140	(2)	-	15.674	2.771	(2)	626	19.069
Total Custo	14.564	1.140	(2)	-	15.702	2.771	(2)	626	19.097
Amortização									
Software	(11.676)	(1.081)	-	-	(12.757)	(1.226)	2	-	(13.981)
Total Amortização	(11.676)	(1.081)	-	-	(12.757)	(1.226)	2	-	(13.981)
Total Geral Intangível	2.888				2.945				5.116

O montante de R\$ 7.305 (2020 – R\$ 7.384) referente à despesa de depreciação foi reconhecido no resultado em “Despesas administrativas” R\$ 2.677 (2020 – R\$ 2.757) e em “Eventos/ Sinistros Conhecidos ou avisados R\$ 4.628 (2020 –R\$ 4.627).

Durante a pandemia da Covid-19, a telemedicina se tornou produto do portfólio da Unimed Campinas, proporcionando aos usuários atendimentos por vídeo chamada. 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. Para que esse sistema pudesse estar apto a atender toda a demanda existente face a situação pandêmica foi necessário um desenvolvimento técnico adicional, cujos custos relativos a esse desenvolvimento foram atribuídos a rubrica Intangível, no montante de R\$ 1.677, em 31 de dezembro de 2021.

12 Provisões técnicas

	2021	2020
Provisão para eventos a liquidar (a)	144.799	131.020
Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA) (b)	98.911	86.345
Provisão para benefícios concedidos (remissão) circulante e não circulante	12.910	9.107
Eventos/sinistros a liquidar para SUS- circulante	2.954	4.394
Provisão para ressarcimento ao SUS e SUS - GRU circulante	68	17
	259.642	230.883
Passivo circulante	252.372	224.694
Passivo não circulante	7.270	6.189
	259.642	230.883

(a) Provisões para eventos a liquidar

Os eventos a liquidar são assim segregados:

	2021	2020
Hospitais e pronto-socorro	54.247	49.556
Médicos cooperados	45.289	40.923
Intercâmbios UNIMED	15.585	12.231
Clínicas de imagem	7.380	6.928
Pessoas jurídicas cooperadas	6.996	7.125
Clínicas	6.897	5.505
Laboratórios	6.839	7.229
Day Hospital	1.050	1.012
Pessoas físicas credenciadas	516	511
	144.799	131.020

(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

	2021	2020
Contraprestação de co-responsabilidade transferida	19.369	17.394
Contraprestação pecuniária a restituir	2.785	2.159
Comercialização sobre operações de assistência médica	337	282
Outros débitos de operações com planos de assistência	165	95
	22.656	19.930

(b) Conta corrente de cooperados

Refere-se a valores complementares a pagar aos cooperados e que será liquidado no mês subsequente no montante de R\$ 7.690 (R\$ 2.560 – 2020) e antecipação de sobras a ser pago aos cooperados no montante de R\$ 28.348 (R\$ 46.313 – 2020).

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\$ 9.168 (2020 – R\$ 7.295).

15 Provisões e Tributos e encargos sociais a recolher e Débitos diversos

(a) Tributos e encargos sociais a recolher

	2021	2020
Tributos e contribuições		
PIS /Cofins e demais tributos	6.248	9.335
INSS	3.428	2.971
Fundo de garantia por tempo de serviço - FGTS	1.061	925
	10.737	13.231
Retenções de tributos e contribuições		
Imposto de Renda e CSLL a pagar	50.600	65.895
INSS	4.069	3.811
Cofins a pagar	2.659	2.692
ISSQN	2.050	1.926
Contribuição Social a pagar e PIS a pagar	1.460	1.478
	60.838	75.802
	71.575	89.033

(b) Débitos diversos

	2021	2020
Fornecedores	26.349	28.784
Salários e encargos	21.539	18.223
Honorários jurídicos	7.212	6.776
Empréstimos a coligadas	9	
Outros	7.412	5.941
	62.521	59.724
Passivo circulante	55.309	52.948
Passivo não circulante	7.212	6.776
	62.521	59.724

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 as 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 2021			31 de dezembro de 2020		
	Provisão	Depósito judicial	Saldo líquido	Provisão	Depósito judicial	Saldo líquido
Cíveis	96.564	(10.747)	85.817	75.797	(9.241)	66.556
Fiscais	258.344	(257.104)	1.240	337.776	(337.776)	
Trabalhistas	4.337	(480)	3.857	7.649	(469)	7.180
	359.245	(268.331)	90.914	421.222	(347.486)	73.736

(a) Movimentação das provisões (passivo não circulante)

	Cíveis (i)	Trabalhistas	Fiscais (ii)	Total
Saldo em 1º de janeiro de 2020	45.237	5.507	348.178	398.922
Provisões (reversões), líquidas	30.560	2.142	(10.402)	22.300
Saldo em 31 de dezembro de 2020	75.797	7.649	337.776	421.222
Provisões (reversões), líquidas	20.767	(3.312)	(79.432)	(61.977)
Saldo em 31 de dezembro de 2021	96.564	4.337	258.344	359.245

(i) 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 a probabilidade de saída de recursos que incorporam benefícios econômicos para liquidar tais processos, para o

exercício findo em 31 de dezembro de 2021 não houve alteração na política, permanecendo os mesmos critérios de estimativas e suas atualizações.

(ii) No exercício findo em 31 de dezembro de 2021, a Cooperativa realizou a reversão de determinados processos tributários que foram encerrados,

no montante de R\$ 64.788, os quais mantinha tanto a provisão para contingência quanto o depósito judicial, sem impacto no resultado.

(b) Movimentação dos depósitos judiciais (ativo não circulante)

	Cíveis	Trabalhistas	Fiscais	Total
Saldo em 1º de janeiro de 2020	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		2.409	2.419
Saldo em 31 de dezembro de 2020	9.241	469	389.939	399.649
(-) Saldos apresentados no passivo	(9.241)	(469)	(337.776)	(347.486)
Saldo em 31 de dezembro de 2020 – ativo não circulante			52.163	52.163
Novos depósitos	2.194	107	1.158	3.459
Depósitos resgatados	(688)	(96)	-	(784)
Reversões (i)			(100.334)	(100.334)
Atualização monetária / juros	-	-	2.793	2.793
Saldo em 31 de dezembro de 2021	10.747	480	293.556	304.783
(-) Saldos apresentados no passivo	(10.747)	(480)	(257.104)	(268.331)
Saldo em 31 de dezembro de 2021 – ativo não circulante			36.452	36.452

(i) Adicionalmente ao item (a)(ii) houve a reversão de depósito judicial no montante de R\$ 35.546 referente ao processo tributário Finsocial nº 2006.61.05.012769-2, onde a Cooperativa obteve uma decisão desfavorável, e para esse processo, conforme a Instrução Normativa nº 421/2004 que regulamenta o depósito judicial, determinou a transformação de depósito judicial em pagamento definitivo.

(c) Natureza das principais provisões

(c.1) Fiscais

Tributos e encargos federais em 31 de dezembro de 2021 de R\$ 258.344 (2020 – R\$ 337.776) 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\$ 3.269 (2020 – R\$ 3.225).

(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\$ 150.347 (2020– R\$ 232.972).

(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\$ 43.790 (2020– R\$ 41.602).

(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\$ 49.682 (2020 –R\$ 48.790).

A Cooperativa possui ainda outros processos fiscais provisionados no montante de R\$ 11.256 (2020 – R\$ 11.187).

(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 fiscal 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, portanto com chance de perda classificada como possível.

As principais ações em 31 de dezembro de 2021 se referem a:

- (i) Conforme decisão proferida nos autos do Mandado de Segurança n. 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. O processo ainda 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 2005 no valor de R\$ 189.652 e garantias e carta/seguros fiança no montante de R\$ 81.186. Para o período de 2013 a 2017 o valor dos autos soma R\$ 674.825. 2020 – 701.597).
- (ii) Autos de infração e imposição de multa lavrados pela Prefeitura de

Indaiatuba (2006 a 2007, 2009 a 2012 e 2016 a 2017) relativos ao não pagamento do ISSQN sobre as contraprestações emitidas de operações de assistência à saúde, no montante em discussão de R\$ 43.164 (2020 – R\$ 41.909) e garantias e seguros fiança no montante de R\$ 35.995 (2020 – 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\$ 19.737.(2020 – R\$ 19.167)
- (iv) Compensações de 2003 a 2021 de Impostos de Renda Retidos na Fonte (IRRF), IRPJ/CSLL e PIS/COFINS, totalizando R\$ 37.862 (2020- R\$ 37.226), R\$ 7.521 (2020 – R\$ 7.695) e R\$ 6.029 (2020 – R\$ 3.331), respectivamente
- (v) Referem-se, principalmente, a pedidos judiciais de revisões contratuais e indenizações de clientes, no montante de R\$ 130.260 (2020 – R\$ 99.797)

Em face da avaliação dos consultores jurídicos não indicar que as chances de perdas nesses processos sejam prováveis, nenhuma provisão vem sendo registradas 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 2.810 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 2021, o aumento de capital no montante de R\$ 65.000, por meio das sobras do exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021, houve aumento de capital por subscrição relativo a ingresso de novos cooperados, deduzido das devoluções, totalizando o montante de R\$ 6.991 e apresenta o saldo acumulado de R\$ 355.261 (2020 -R\$ 267.010)

O capital social integralizado pode ser remunerado com juros de 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 possui 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 2021, 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 8,5%. Em 2020 o capital foi atualizado em 12%.

(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 2021, o montante das sobras destinado ao Fundo de reserva é de R\$ 3.172 (2020 - R\$ 15.337) e apresenta saldo acumulado de R\$ 70.771 (2020- R\$ 67.479).

Adicionalmente, conforme prevê o estatuto social, além do percentual de 10%, reverte em fundo de reserva os valores não reclamados pelos cooperados decorridos cinco anos, montante de R\$ 120 no exercício de 2021.

(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 2021, o montante das sobras destinado ao FATES corresponde a R\$ 11.475 (2020 – R\$ 26.329) e apresenta saldo acumulado de R\$ 70.774 (2020 – R\$ 73.236).

(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 2021 e 2020 é de R\$ 3.856.

(c.2) Reserva AGO – 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.

Foi deliberado em Assembleia Geral realizada em março de 2021, o montante de R\$ 40.000 para a constituição de um fundo para pagamento do ISSQN Campinas, referente ao período de Abril a Dezembro de 2017.

Conforme Nota 21 b. a Cooperativa realizou a adesão ao refis para o pagamento do ISS mencionado, e a reserva foi atualizada para R\$ 20.560 (2020 – R\$ 965). O saldo remanescente no valor de R\$ 19.440 será mantido como reserva para caso haja alguma decisão desfavorável.

(c.3) 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 2021 é R\$ 12.282 (2020 – R\$ 12.563).

Reservas inflacionárias

Estão representadas pelo montante acumulado remanescente das transferências do saldo da correção monetária do balanço, nos termos da Resolução Conselho Nacional do Cooperativismo nº 27, a 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. O saldo da reserva em 31 de dezembro de 2021 e 2020 é de R\$ 1.885.

(d) Recomposição do Resultado

Os efeitos dos gastos relativos ao FATES e as Reservas Estatutárias, estão

registrados em despesas administrativas conforme Nota Explicativa nº 21, em atendimento ao ITG2004. As anulações dos efeitos destes registros transitando por resultado, mas tendo como origem os recursos dos fundos, estão sendo apresentados conforme quadro abaixo, em atendimento à Lei nº 5.764/71 que define a política nacional de Cooperativismo.

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativo	2021
	Principais	Auxiliares		Total
Sobra Líquida do Exercício	9.225	(13.127)	10.729	6.827
(+/-) Ajustes no Resultado				
(+) Reversão do Fates	13.355	574	8	13.937
(+) Reversão Reserva Fiscal	10.411	10.999	(850)	20.560
(+) Reversão Reserva AGE	136	143	2	281
Saldo a Destinar	33.127	(1.411)	9.889	41.605
(-) Fundo de Reserva 10%	(3.313)	141		(3.172)
(-) FATES estatutário 5%	(1.657)	71		(1.586)
(-) Fates Resultado com não associados			(9.889)	(9.889)
Sobras e Perdas a Disposição da AGO	28.157	(1.199)		26.958

18 Receita operacional, líquida – Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde

	2021	2020	2021	2020	2021	Total 2020
Contraprestações líquidas	2.737.840	2.559.805	20.121	59.989	2.757.961	2.619.794
Varição das provisões técnicas	(3.776)	(2.130)	(28)	(70)	(3.804)	(2.200)
Total de receita bruta	2.734.064	2.557.675	20.093	59.919	2.754.157	2.617.594
Menos:						
Tributos sobre vendas	(68.404)	(88.877)	(493)	(3.195)	(68.897)	(92.072)
Total de receita operacional	2.665.660	2.468.798	19.600	56.724	2.685.260	2.525.522

19 Eventos indenizáveis, líquidos / sinistros retidos

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		Total	
	2021	2020	2021	2020		
Internações	(830.827)	(672.288)		(4.143)	(830.827)	(676.431)
Exames	(499.220)	(376.635)	(150)	(3.930)	(499.370)	(380.565)
Terapias	(474.699)	(434.086)	(3.026)	(2.598)	(477.725)	(436.684)
Consultas médicas	(320.519)	(269.317)	-	(2.206)	(320.519)	(271.523)
Outros atendimentos ambulatoriais	(153.727)	(95.810)	(8.747)	(9.085)	(162.474)	(104.895)
Demais despesas médicas-hospitalares	(25.620)	(9.682)	-	(1)	(25.620)	(9.683)
Sistema único de saúde – SUS	-	-	(5.394)	(6.551)	(5.394)	(6.551)
Total eventos/sinistros conhecidos ou avisados	(2.304.612)	(1.857.818)	(17.317)	(28.514)	(2.321.929)	(1.886.332)
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(18.041)	17.691	5.475	(11.303)	(12.566)	6.388
Eventos Indenizáveis Líquidos/ Sinistros Retidos	(2.322.653)	(1.840.127)	(11.842)	(39.817)	(2.334.495)	(1.879.944)

Para 2020, os custos com eventos indenizáveis apresentaram uma queda expressiva, impactada pela pandemia da Covid-19, com a suspensão de consultas, exames e cirurgias eletivas que se estenderam até o final do primeiro semestre de 2021. No segundo semestre de 2021 houve a retomada dos procedimentos eletivos impactando

de maneira significativa os custos da Cooperativa, somado a isso os altos custos com as internações por COVID-19 ocorridas no primeiro semestre de 2021, distribuídos nas rubricas do quadro acima.

A variação na segregação entre os atos está descrita na nota 4.15.

20 Cobertura Assistencial com Preço Pré Estabelecido – Carteira de planos individuais/familiares após Lei 9.656/1998 (não auditado)

	Rede própria	Rede Contratada	Reembolso	Intercambio Eventual	Total
Internações	38.096	169.034	2.186	10.793	220.109
Exames	59.763	49.455	305	513	110.036
Terapias	37.354	51.297	267	70	88.988
Consulta Médica	54.388	2.260	23	858	57.529
Outros Atendimentos	510	19.600	-	263	20.373
Demais Despesas	1	1.044	-	-	1.045
	190.112	292.690	2.781	12.497	498.080

A distribuição dos saldos do quadro auxiliar de Eventos Médico Hospitalares Assistência Médico-Hospitalar do Documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre de 2021, está em conformidade com Ofício Circular DIOPE nº 01, de 1º de novembro de 2013, referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei 9.656/1998, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido.

21 Despesas administrativas

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		2021	Total 2020
	2021	2020	2021	2020		
Despesas com pessoal (a)	(109.119)	(99.887)	(736)	(3.135)	(109.855)	(103.022)
Despesas com serviços de terceiros	(29.746)	(21.722)	(201)	(681)	(29.947)	(22.403)
Despesas diversas (i)	(20.666)	(8.521)	(243)	(268)	(20.909)	(8.789)
Despesas com localização e funcionamento	(20.930)	(17.485)	(141)	(551)	(21.071)	(18.036)
Despesas com publicidade e propaganda	(17.485)	(14.039)	(118)	(498)	(17.603)	(14.537)
Despesas com multas administrativas	(902)	(1.418)	(6)	(41)	(908)	(1.459)
Despesas com tributos (b)	(40.996)	2.214	(318)	(28)	(41.314)	2.186
	(239.844)	(160.858)	(1.763)	(5.202)	(241.607)	(166.060)

(i) Refere-se substancialmente a gastos relativos a à utilização do FATES, no montante de R\$ 13.937 conforme Nota 17 (d).

(a) Despesas com pessoal

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		2021	Total 2020
	2021	2020	2021	2020		
Despesas com empregados	(65.067)	(63.355)	(439)	(1.992)	(65.506)	(65.347)
Despesas com encargos sociais	(25.259)	(21.340)	(170)	(659)	(25.429)	(21.999)
Despesas com administração	(10.023)	(8.092)	(68)	(252)	(10.091)	(8.344)
Despesas com programa de alimentação	(6.556)	(4.170)	(44)	(131)	(6.600)	(4.301)
Outras despesas	(1.232)	(762)	(8)	(37)	(1.240)	(799)
Despesas com transporte	(720)	(671)	(5)	(21)	(725)	(692)
Despesas com indenizações	(173)	(1.393)	(1)	(39)	(174)	(1.432)
Despesas com formação profissional	(89)	(104)	(1)	(4)	(90)	(108)
	(109.119)	(99.887)	(736)	(3.135)	(109.855)	(103.022)

(b) Despesas com tributos

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		2021	Total 2020
	2021	2020	2021	2020		
Contribuições	(4.498)	(4.332)	(30)	(134)	(4.528)	(4.466)
Pis Folha Pagamentos	(665)	(576)	(4)	(19)	(669)	(595)
Demais despesas com tributos	(622)	(601)	(5)	(18)	(627)	(619)
Cofins sobre Outras Receitas Operacionais	(180)	(402)	(27)	(46)	(207)	(448)
Pis sobre Outras Receitas Operacionais	(29)	(65)	(4)	(7)	(33)	(72)
Taxa de Saúde Suplementar ANS	-	(5)	-	5	-	-
Refis – ISS (i)	(21.410)		(144)		(21.554)	-
Execução Fiscal (ii)	(13.592)	8.195	(104)	191	(13.696)	8.386
	(40.996)	2.214	(318)	(28)	(41.314)	2.186

(i) No exercício findo em 31 de dezembro de 2021 a Prefeitura do Município de Campinas lançou o programa do Refis – Programa de Regularização Fiscal de Campinas o qual a Cooperativa fez a adesão para o processo nº AIIIM 3440/2019, referente aos processos fiscais de ISS do período de Abril a Dezembro de 2017, conforme forma prevista na legislação do Município. A adesão foi realizada por se tratar de competências posteriores ao

entendimento firmado pelo Supremo Tribunal Federal acerca da incidência do ISSQN sobre a atividade das operadoras de planos de saúde, entendimento esse que teria condão de relativizar a coisa julgada dessa cooperativa.

Adicionalmente, houve o desmembramento dos processos relativos ao tema, a parte incontroversa passou a ter a

numeração 3440I/2019, enquanto a parte controversa permanece 3440/2019 e irá ter o seu prosseguimento normal.

O montante pago de R\$ 21.410 (R\$ 20.560, acrescido da atualização monetária do período), foi descontado da Reserva de Riscos Fiscais, conforme notas 17 (c.2 e d).

(ii) Execução fiscal conforme Nota 16.b (i).



22 Outras receitas (despesas) operacionais de planos de assistência à saúde

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		2021	Total 2020
	2021	2020	2021	2020		
Outras	(11)	46	5.317	3.154	5.306	3.200
Comissões e Agenciamentos	-	-	3.644	3.487	3.644	3.487
Benefício Família			3.464	4.047	3.464	4.047
Inscrições e confecção carteiras	510	422	4	14	514	436
Provisão Contratos Custo Operacional	1.024	(1.487)	8	(34)	1.032	(1.521)
Déficit - Apuração Contratos PJ	(2.487)	(2.963)	(18)	(87)	(2.505)	(3.050)
Recuperação Perdas de Clientes	387	94	3	3	390	97
	(577)	(3.888)	12.422	10.584	11.845	6.696

23 Receitas com Operações de Assistência Médico Hospitalar, Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos da operadora, Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde

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:

(a) Receitas com Operações de Assistência Médico Hospitalar e Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos da operadora

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		2021	Total 2020
	2021	2020	2021	2020		
Receitas de atendimento de intercâmbio realizados pela Unimed Campinas aos usuários de outras operadoras de saúde do sistema Unimed	53.232	36.309	-	-	53.232	36.309
Intercambio Eventual	38.976	19.690	-	-	38.976	19.690
Receitas Serviços Próprios - PCMSO	-	-	5.240	4.574	5.240	4.574
Outros	-	-	375	383	375	383
Tributos	(1.587)	(1.025)	(511)	(528)	(2.098)	(1.553)
	90.621	54.974	5.104	4.429	95.725	59.403

(b) Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos da operadora

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		2021	Total 2020
	2021	2020	2021	2020		
Despesas de atendimento de intercâmbio realizados pela Unimed Campinas aos usuários de outras operadoras de saúde do sistema Unimed	(53.992)	(33.810)	-	-	(53.992)	(33.810)
Despesas com serviço próprio (i) - Ociosidade	(27.228)	(36.098)	-	-	(27.228)	(36.098)
Intercambio Eventual - Glosas	(10.599)	(7.898)	-	-	(10.599)	(7.898)
Custos PCMSO	-	(2.716)	(3.302)	-	(3.302)	(2.716)
Outros	(1.509)	(640)	-	-	(1.509)	(640)
	(93.328)	(81.162)	(3.302)	-	(96.630)	(81.162)

(c) Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		2021	Total 2020
	2021	2020	2021	2020		
Antecipação de Sobras a Cooperados (i)	(40.511)	(128.515)	-	-	(40.511)	(128.515)
Licença remunerada	(22.563)	(26.579)	-	(817)	(22.563)	(27.396)
Perdas de contas a receber	(11.337)	(7.151)	(76)	(236)	(11.413)	(7.387)
Contingências cíveis (ii)	(4.033)	(29.480)	(27)	(1.000)	(4.060)	(30.480)
Plano Auxílio Incapacidade Temporária – PAIT	(3.331)	(3.858)	-	(111)	(3.331)	(3.969)
Despesas com cobrança bancárias	(2.805)	(2.032)	(19)	(76)	(2.824)	(2.108)
Benefício família	(2.028)	(6.213)	(14)	(197)	(2.042)	(6.410)
Outras	(1.846)	(3.301)	(13)	(137)	(1.859)	(3.438)
Plano Auxílio Maternidade -PAMA	(1.482)	(1.060)	-	(30)	(1.482)	(1.090)
Confecção de carteiras e livros de credenciamento	(331)	(250)	(2)	(8)	(333)	(258)
	(90.267)	(208.439)	(151)	(2.612)	(90.418)	(211.051)

(i) Antecipação de sobras pagas aos cooperados em 2021 e 2020.

(ii) Referente a revisão de premissas e orientação na determinação do prognóstico de perda dos processos judiciais de natureza cível, realizados em 2020 conforme Nota 16(a).

24 Resultado financeiro, líquido

	2021	2020
Receitas de aplicações financeiras	25.386	11.012
Receitas financeiras com operações de assistência à saúde	8.799	10.353
Juros – depósitos judiciais	6.734	3.382
Descontos obtidos/Outras receitas	1.126	1.122
Total receitas financeiras	42.045	25.869
Atualização monetária passiva (ii)	(15.700)	(3.170)
Juros sobre capital próprio (i)	(27.966)	(28.762)
Outras despesas	(6.393)	(450)
Descontos concedidos	(2.111)	(2.223)
Total despesas financeiras	(52.170)	(34.605)
Resultado financeiro líquido	(10.125)	(8.736)

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

(ii) Variação conforme atualização de processos cíveis, nota 16(b).

25 Impactos da Covid-19

A pandemia de COVID-19 pressionou fortemente os custos com um aumento significativo de usuários internados e a

disparada de preços de medicamentos e de insumos usados nos tratamentos. Com internações mais prolongadas o custo da internação de COVID em UTI também avançou, tendo como um dos principais vilões os custos com sedativos utilizados na internação.

Os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), como máscaras, luvas e aventais,

fundamentais para a segurança dos profissionais que atuam no tratamento dos pacientes com COVID-19, também tiveram seus preços elevados, contribuindo para o crescimento dos custos no exercício de 2021.

26 Imposto de renda e contribuição social

(a) Reconciliação da taxa efetiva

	Atos Cooperativos		Atos não Cooperativos		2021	Total 2020
	2021	2020	2021	2020		
Resultado antes dos impostos e participações	(1.940)	221.880	14.192	25.128	12.252	247.008
Imposto calculado a alíquota nominal 34%	659	(75.439)	(4.825)	(8.544)	(4.166)	(83.983)
Resultado de atos cooperativos	2.635	10.968	-	-	2.635	10.968
Perdas indedutíveis	(2.825)	(1.219)	(102)	(81)	(2.927)	(1.300)
Outras Diferenças Permanentes	605	(231)	1.484	2.245	2.089	2.014
Encargo fiscal	1.074	(65.921)	(3.443)	(6.380)	(2.369)	(72.301)
Imposto de renda e contribuição social correntes		(71.011)	(5.938)	(6.768)	(5.938)	(77.779)
Imposto de renda e contribuição social diferido	1.074	5.090	2.495	388	3.569	5.478
	1.074	(65.921)	(3.443)	(6.380)	(2.369)	(72.301)

A classificação de Atos Cooperativos, Auxiliares e Não Cooperativos está descrito na nota 4.15.

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

(b) Tributos diferidos ativos

	2021			2020		
	Ato Cooperativo	Ato não Cooperativo	Total	Ato Cooperativo	Ato não Cooperativo	Total
Ativo de imposto diferido		27.609	27.609	23.015	1.470	24.485
Passivo de imposto diferido		(2.104)	(2.104)	(2.416)	(134)	(2.550)
Ativo de imposto diferido (líquido)		25.505	25.505	20.599	1.336	21.935

Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020, o imposto diferido (ato cooperativo e ato não cooperativo) é composto por:

	2021	2020
Atualização monetária tributos exigíveis	319	554
Provisão para perda sobre crédito	6.983	6.708
Provisão para contingências cíveis	16.934	13.939
Provisão para contingências trabalhistas	827	1.407
Provisão para honorários advocatícios	2.035	1.171
Provisão para contingências tributárias	26	75
Outras provisões e atualizações	(1.619)	(1.919)
	25.505	21.935

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	2021	Valor contábil 2020
Letras financeiras – títulos privados e públicos	6	207.786	225.615
Recibo de Depósito Cooperativo (RDC)	6	196.383	250.242
Aplicação Financeira em Fundo Dedicado a Saude Suplementar	6	67.366	
Contas a receber e outros créditos	7	177.320	198.278
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	6	75.504	41.800
Créditos de operadoras de assistência à saúde não relacionados	7	37.490	35.784
Depósitos judiciais, incluindo aqueles classificados no passivo como redutor de provisão para contingências	16	304.783	25.784
		1.066.632	1.151.368

Contas a receber e outros recebíveis

A política de gerenciamento do risco de crédito sobre o contas a receber está em linha com a Instrução Normativa 46/11 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 pré-estabelecido, 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 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) 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 estas instituições grau de investimento.

Fundos de Investimentos

A Administração classifica o papel como de baixo risco de crédito, pois são de renda fixa com uma política de investimento bem restrita, sendo destinado a Ativos Garantidores da ANS.

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\$ 9.726, o qual será ajustado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE).

O fator “K” vigente em dezembro de 2021 corresponde a 4,76%, de modo que o Patrimônio Mínimo Ajustado é de R\$ 463 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:

	2021	2020
Patrimônio líquido	562.192	557.640
Adições		
Obrigações legais classificadas no passivo não circulante		
Deduções:		
Participações Sociedades Cooperativas – Operadoras	(37.584)	(36.403)
Despesas antecipadas; e	(6.341)	(5.842)
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.	(5.116)	(2.945)
Patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos	513.151	512.450

Margem de Solvência

A Margem de solvência – Determina o nível econômico que o patrimônio líquido das Operadoras de Planos de Saúde deverá atingir. Este 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 trinta e seis meses da soma de: 100% (cem por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pré-estabelecido 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:

	2021	2020
Contraprestações líquidas		
Soma dos últimos 12 meses:	2.473.634	2.370.926
(x) 0,20	494.727	474.185
Eventos indenizáveis líquidos		
Média mensal dos últimos 36 meses:	2.190.864	1.950.183
Média anual dos últimos 36 meses Pré + 10% Pós	616.474	570.613
Patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos	513.151	512.182
Margem de solvência calculada	616.474	570.613
Proporção exigida	75,00%	75,00%
Margem de solvência exigida	462.355	427.960
Suficiência (insuficiência) de Margem de Solvência	50.797	84.492

Conforme demonstrado acima, em 31 de dezembro de 2021, 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 as 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 (como preços) ou indiretamente (derivados dos preços)).

28 Cobertura de seguros

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 2021 os principais seguros vigentes eram:

- a. **Responsabilidade Civil:** contratadas 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.

29 Reconciliação entre os métodos direto e indireto dos fluxos de caixa das atividades operacionais

	2021	2020
Resultado antes dos impostos e participações	12.252	247.006
Ajustes para reconciliar a sobra líquida ao caixa gerado pelas atividades operacionais		
Depreciação e amortização	8.530	8.466
Provisões técnicas	28.759	(8.126)
Constituição (reversão) de provisão para contingências	22.642	22.373
Baixa de Ativo imobilizado	558	126
Provisão Participação no Resultado	(795)	
Recebimento de sobras de investimento	(1.179)	(2.353)
Provisão para créditos de liquidação duvidosa e perdas com bens e títulos a receber	393	369
Juros sobre o capital social	12.923	23.629
Juros e variações monetárias	23.015	(2.417)
	107.098	289.073
(Aumento) / Diminuição de ativos		
Créditos de Operações com planos de assistência à saúde	14.397	(34.051)
Tributos a recuperar	(29.802)	(1.007)
Outros créditos a longo prazo	6.084	32
Outros títulos e créditos a receber	8.144	(21.038)
Outros valores e bens	(2.140)	44.366
Aplicações financeiras	(139.457)	(5.032)
Depósitos Judiciais	(2.674)	(1.178)
Aumento (diminuição) de passivo		
Tributos e encargos sociais a recolher	(17.458)	37.131
Outros Passivos	(12.302)	2.353
Fornecedores	4.600	18.536
Caixa gerado pelas (aplicado nas) operações	(63.510)	329.185
Imposto de renda e contribuição social pagos	(5.938)	(77.426)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método indireto	(69.448)	251.759
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais - método direto	(69.448)	251.759

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 Financeira – Elem Regina Serafim Martins

Contadora

Tatiane Vanessa Bravo Dias

CRC 1SP 285344/O-2

Créditos e contatos

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

Conteúdo, design e consultoria

grupo report – rpt.sustentabilidade

redação e edição

Aglaé Lopes e Adriana Braz

consultoria GRI

Renata Castellini e Amanda Regueira

projeto gráfico

Leandro Lopes

diagramação

Leandro Lopes e Taiana Granja

revisão ortográfica

Alicia Toffani

www.gruporeport.com.br

Fotografia

Fabiana Fernandes da Silva

Giuliano Scodiero Abrahao



**Se você tiver dúvidas sobre esta publicação,
mande uma mensagem para:**

responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br

ou

marketing@unimedcampinas.com.br

GRI 102-53