

A close-up photograph of a woman with a joyful expression, wearing a bright yellow sweater. She is holding a large, plush red heart with both hands. The background is softly blurred, showing hints of an indoor setting with warm lighting.

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

2020

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Curitiba

ÍNDICE



MENSAGEM DO PRESIDENTE . . 6

NOSSOS NÚMEROS12

RESPONDENDO À PANDEMIA14



UNIMED CURITIBA: CUIDANDO DE VOCÊ. 16



GOVERNANÇA: ZELANDO PELA ÉTICA NAS DECISÕES 54



ESTRATÉGIA: AJUSTANDO A ROTA 86



PESSOAS: ESTREITANDO LAÇOS DE COMPROMISSO 96

COOPERADOS98

COLABORADORES107

CLIENTES131

PRESTADORES E FORNECEDORES
DE PRODUTOS E SERVIÇOS151

COMUNIDADE160



MEIO AMBIENTE: INTERAGINDO COM EQUILÍBRIO 168

ÁGUA170

RESÍDUOS172



ECONÔMICO: DILIGÊNCIA COM RESPONSABILIDADE 178

GESTÃO FINANCEIRA179



SOBRE ESTE RELATÓRIO . . . 186

CONTEÚDO GRI190



MENSAGEM DO PRESIDENTE

D102-14

Em 2020 vivenciamos um Tempo de Cuidar em que o protagonismo e o espírito de coletividade foram essenciais no enfrentamento da pandemia da COVID-19. Cooperar tornou-se primordial.



6

E, como um plano de saúde que tem como propósito cuidar das pessoas, a Unimed Curitiba e demais empresas do grupo imprimiram o Jeito de Cuidar em tudo o que foi realizado. Reforçamos a necessidade do cooperativismo e da adoção de hábitos mais saudáveis para preservar o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas em todas as suas campanhas e ações públicas. Reafirmamos nosso compromisso de manter a sustentabilidade da cooperativa e cumprimos nossa missão de valorizar o médico cooperado, além de promover saúde com ética

Ao longo de 2020, trabalhamos intensamente para oferecer orientação, apoio e cuidado aos públicos de relacionamento.

e transparência aos envolvidos com o seu negócio.

Ao longo de 2020, trabalhamos intensamente para oferecer orientação, apoio e cuidado aos públicos de relacionamento. Cumprimos com nosso papel social de ajudar a comunidade do entorno por meio de doações de EPIs para hospitais, assim como alimentos e produtos de higiene. Os materiais foram arrecadados a partir da realização de *lives* solidárias, nas quais bandas formadas por médicos cooperados estimularam doações, que beneficiaram milhares de pessoas

que vivem em situação de risco e vulnerabilidade social.

Contamos com pessoas engajadas em manter um bom clima organizacional e fazer dessa cooperativa uma referência. Desfrutamos de um ambiente saudável, marcado pela transparência e pela segurança. E, mesmo diante do cenário desfavorável imposto pela pandemia, o resultado em 2020 foi bastante positivo em vários aspectos.

Do ponto de vista financeiro, reforçamos nosso planejamento econômico para conduzir suas consequências. O principal impacto foi a inadimplência

7

Adiantamos aos médicos cooperados 72 milhões de reais.

que chegou ao fim do ano, a R\$ 35,9 milhões, seguindo estável num volume que não impacta na operação. Para os cooperados, os adiantamentos, que somaram 72 milhões de reais, foram conduzidos com cuidado em relação aos aspectos jurídico, estatutário e tributário. Esses, por sua vez, possibilitaram ainda grande benefício aos médicos em 2020 com complemento de produção de 90 milhões de reais, além de Juros sobre o Capital Próprio (JCP) de 29 milhões de reais pagos em dezembro. Mesmo diante de todos os desafios, e sem prejuízo de nossos projetos internos,

a cooperativa gerou um caixa em 2020, sustentando sua alta liquidez.

Mantivemos um olhar para o futuro, sabendo da necessidade de seguir em frente com planos e ações estratégicas importantes, e nos reinventamos para realizar eventos, ações e até assembleias de forma remota. Tudo isso nos provocou a reflexão sobre a importância da constante renovação e alinhamento da nossa cooperativa às melhores práticas do mercado. Demos um passo importante e histórico com a reforma do nosso Estatuto Social, que não passava por uma revisão desde 2016, e modernizamos nossas

normativas de funcionamento da cooperativa, adequando-as à legislação e às tendências atuais.

Mesmo em um ano em que tudo saiu do controle e nossos planos tiveram de ser revisados ou refeitos, conseguimos crescer e dar continuidade aos nossos planejamentos de expansão. Inauguramos três novas unidades baseadas no modelo de Atenção Primária à Saúde (APS), localizadas nos bairros Centro e Pinheirinho de Curitiba e uma na cidade de Pinhais, para atendimento de empresas contratantes do Plano Pleno. Também inauguramos uma Unidade de Transição para

oferecer assistência multiprofissional humanizada a pacientes em processo de desospitalização ou que serão encaminhados para atendimento domiciliar. Reestruturamos nossas sedes, como a Dr. Pedrosa, que possui instalações mais modernas para oferecer conforto e comodidade aos que frequentam e trabalham no local. E fizemos uma verdadeira reconstrução de uma das mais antigas e tradicionais unidades de atendimento, modernizando e ampliando a estrutura da nova Itupava, reinaugurada em solenidade realizada de forma *online*.

Mantivemos o nível de excelência no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar, medido pela Agência Nacional de Saúde, com a pontuação máxima no IDSS 2019 (ano base 2018).





Também inauguramos a Acooler, uma nova unidade de terapias pediátricas especiais para ampliar a rede de tratamento de crianças com autismo e doenças neurológicas.

E temos muito orgulho de dizer que, em meio a tantas adaptações e mudanças, o índice de satisfação geral de nossos clientes com o plano de saúde que oferecemos foi de 91,7%. Também mantivemos o nível de excelência no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar, medido pela Agência Nacional de Saúde, com a pontuação máxima no IDSS 2019 (ano base 2018). Fomos reconhecidos entre as dez

melhores operadoras de planos de saúde do Brasil no Prêmio Valor 1000, ocupando a 9ª posição. E, de acordo com o levantamento do Grupo Amanhã, o mais importante ranking regional do Brasil, ficamos na 59ª colocação entre as 500 maiores do Sul, além de ocuparmos a 23ª posição entre as 100 maiores do Paraná. Mantivemos a certificação junto à Unimed do Brasil com o selo Ouro de Governança e Sustentabilidade – a maior nota obtida desde a sua participação no processo de certificação. Ficamos entre as três empresas mais bem avaliadas na categoria Plano de Saúde na maior

premiação do Atendimento Brasileiro realizada pelo site Reclame Aqui. Também recebemos o reconhecimento da *Great Place To Work (GPTW)* como uma das melhores empresas para se trabalhar no Paraná e ficamos entre as 25 melhores empresas para a mulher trabalhar no Brasil pelo respeito à diversidade, por buscarmos equidade e estimularmos o protagonismo feminino.

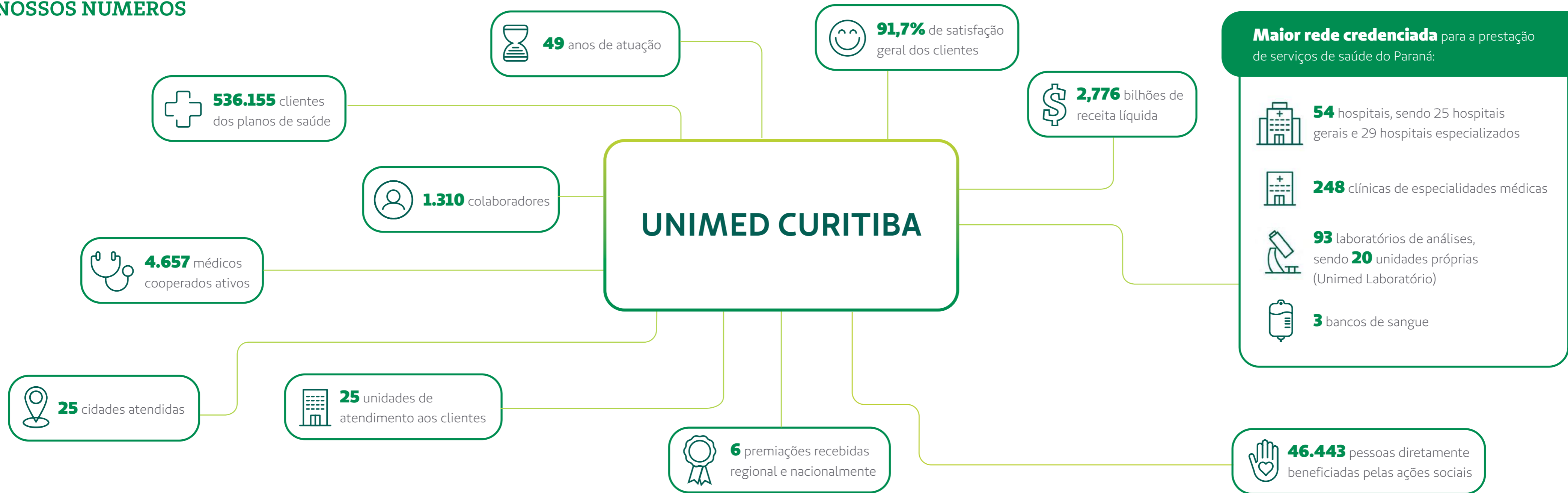
Esses resultados são frutos do trabalho incansável da gestão da cooperativa, mas também são reflexos da participação ativa de cada pessoa envolvida com o nosso negócio, que acredita na força do

cooperativismo como mola que impulsiona o crescimento e mantém a sustentabilidade da Unimed Curitiba. E, com certeza, os resultados de 2020 refletem um trabalho baseado no conceito Tempo de Cuidar, que moveu nossas decisões e nos fez avançar, crescer e fortalecer a nossa cooperativa.

Dr. Rached Hajar Traya

**Diretor-Presidente da
Unimed Curitiba**

NOSSOS NÚMEROS



RESPONDENDO À PANDEMIA



29.666 atendimentos pelo canal exclusivo sobre a COVID-19, opção 3 do 0800 642 2002



76.761 clientes atendidos pelos Programas de Promoção à Saúde de forma *online*



18 mil clientes com mais de 60 anos receberam ligação para monitoramento da saúde física, mental e social



4.185 consultas realizadas em formato de telemedicina no Centro de Qualidade de Vida (CQV)



66.136 exames de RT-PCR e **40.592** exames para detecção de anticorpos para COVID-19 realizados pela Unimed Laboratório



Doação de **10 mil** protetores faciais para hospitais



Doação de **250** máscaras descartáveis e outros **69** itens de proteção contra a COVID-19 para a comunidade



Duas edições do Unimed *Music Live*, com arrecadação de 40 toneladas de alimentos e itens de higiene, que beneficiaram mais de **1.800** famílias



1.189 notícias veiculadas na imprensa local



18 vídeos publicados nas redes sociais com dicas de exercícios físicos e saúde mental com alcance de **40.061** visualizações



37 boletins informativos do comitê da crise, sendo **18** enviados para médicos cooperados e **19** para colaboradores



92% dos colaboradores trabalhando em *home office*



Vacinação contra a gripe para **1.059** colaboradores, **1.266** médicos cooperados e **1.173** familiares



Mais de **20** eventos do Tempo de Cuidar com foco no público interno, sendo quatro edições do #coonectados com o presidente voltadas aos cooperados e seis aos colaboradores



R\$ 72 milhões em adiantamentos aos **3.166** cooperados que aderiram ao programa de auxílio financeiro



R\$ 6,5 milhões investidos em tecnologia e infraestrutura para aquisição e manutenção de sistemas, plataformas, ferramentas e equipamentos para atendimento e comunicação *online*; para automatização de fluxos e processos administrativos, e para ampliar

UNIMED CURITIBA: CUIDANDO DE VOCÊ

Cuidar é mais do que um ato; é uma atitude. Abrange mais que um momento de atenção, de zelo e de desvelo. É vocação, responsabilização e envolvimento afetivo com o outro. Somos uma cooperativa de médicos comprometida com a vida e com o cuidado com as pessoas. **(D102-1, D102-5)**

Em 2020, mais do que nunca, colocamos essa vocação a serviço dos outros por meio da oferta de planos de saúde e serviços assistenciais, bem como pelos outros negócios do grupo: Unimed Laboratório, Saúde Ocupacional Unimed (SOU) e Unimed Curitiba Corretora de Seguros. Temos também participação nas empresas EMEDBR Tecnologia Ltda e Univison **(D102-5, D102-10)**.

Mesmo diante de um ano tão desafiador, fechamos 2020 com 2,776 bilhões de reais em receita líquida, fruto coletivo do incessante comprometimento dos nossos

4.657 médicos cooperados e 1.310 colaboradores **(D102-7)**.

NOSSO JEITO DE TRABALHAR

Como uma cooperativa, nossa atuação está ancorada nos Princípios do Cooperativismo e em valores que moldam nossa forma de atuar no dia a dia. Buscamos agir de forma próxima, humana e empática com todos os nossos públicos de relacionamento, pois nosso propósito é cuidar da saúde e fazermos parte das suas redes de cuidado.



Negócio

Médicos que promovem soluções em saúde com segurança.



Missão

Valorizar o trabalho médico, oferecer excelência assistencial e promover saúde e bem-estar aos clientes do Sistema Unimed, sempre com ética, transparência e valores cooperativistas.



Visão

Ser referência em Atenção Integral à Saúde em todas as etapas da vida e tornar-se a maior e melhor operadora da região Sul, com um modelo sustentável e inovador, oferecendo plena satisfação a todas as pessoas.



Valores

A Unimed Curitiba é uma cooperativa médica focada no ser humano e atua com:

- Atenção às pessoas
- Prática da empatia
- Atitude inovadora
- Incentivo e promoção à saúde
- Contribuição para ambiente ético e transparente
- Sustentabilidade econômica, social e ambiental



Princípios cooperativistas

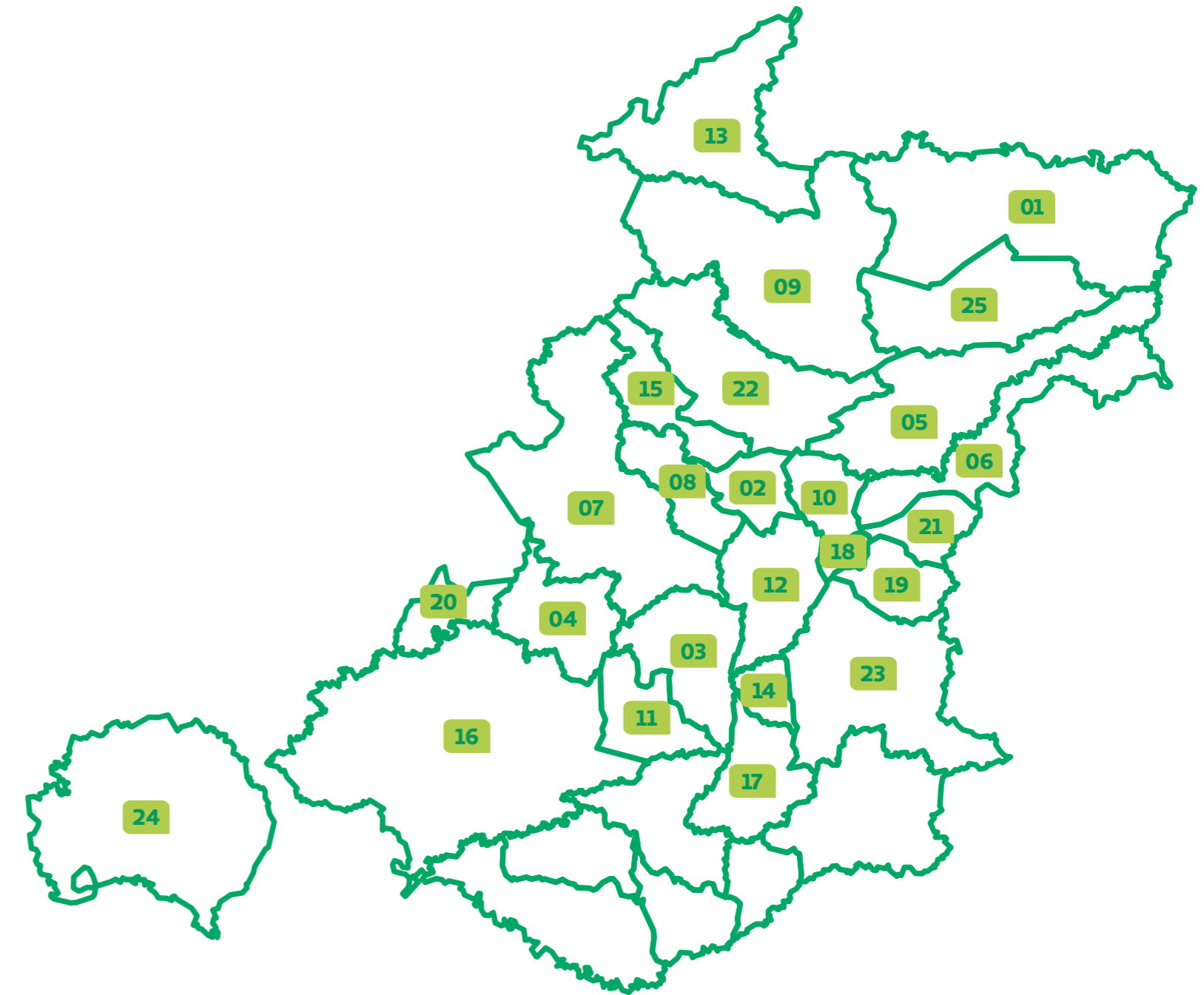
- Adesão voluntária e livre
- Gestão democrática
- Participação econômica dos membros
- Autonomia e independência
- Educação, formação e informação
- Intercooperação
- Interesse pela comunidade

OPERAÇÕES E ATIVIDADES

Temos uma ampla estrutura física para atender nossos clientes: uma sede administrativa, uma unidade para administração de cadastro, dez unidades próprias de atendimento e 13 unidades em empresas, todas localizadas em Curitiba (PR) e nos municípios da região metropolitana (D102-3, D102-4).

Área geográfica de atendimento da Unimed Curitiba (D102-4, D102-6)

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| 1. Adrianópolis | 14. Fazenda Rio Grande |
| 2. Almirante Tamandaré | 15. Itaperuçu |
| 3. Araucária | 16. Lapa |
| 4. Balsa Nova | 17. Mandirituba |
| 5. Bocaiúva do Sul | 18. Pinhais |
| 6. Campina Grande do Sul | 19. Piraquara |
| 7. Campo Largo | 20. Porto Amazonas |
| 8. Campo Magro | 21. Quatro Barras |
| 9. Cerro Azul | 22. Rio Branco do Sul |
| 10. Colombo | 23. São José dos Pinhais |
| 11. Contenda | 24. São Mateus do Sul |
| 12. Curitiba | 25. Tunas do Paraná |
| 13. Doutor Ulysses | |



Inauguramos três unidades de Atenção Primária à Saúde (APS) e uma Unidade de Transição para atendimento de clientes empresariais e assistência humanizada a pacientes em processo de alta hospitalar.

Em 2020, abrimos três unidades baseadas no modelo de Atenção Primária à Saúde (APS) para atendimento de clientes empresariais contratantes do Plano Pleno. Nesses locais, o atendimento é realizado por médicos da família, que são referência para todos os cuidados de saúde do cliente e, quando necessário, encaminham o cliente para atendimento com médicos de outras especialidades. Durante a pior fase da pandemia, decidimos utilizar essas novas estruturas para dar suporte ao atendimento de colaboradores,

cooperados e dependentes com sintomas leves da COVID-19. Inauguramos uma Unidade de Transição com o objetivo de oferecer assistência multiprofissional humanizada a pacientes em processo de alta hospitalar. Optamos por utilizar a nova estrutura para dar suporte ao atendimento emergencial e de retaguarda para pessoas contaminadas com o coronavírus.

Nesse mesmo ano, precisamos fechar temporariamente algumas unidades de atendimento presencial e adequar nossa forma de trabalhar para atender

aos protocolos sanitários de combate à COVID-19. Ampliamos a distância entre os clientes, reduzimos o número de colaboradores trabalhando nos locais e diminuimos a quantidade de pessoas atendidas por vez, além de disponibilizarmos álcool em gel em diversos pontos das unidades. Dessa forma, pudemos garantir a segurança dos clientes e colaboradores.

Fechamos, em caráter definitivo, uma de nossas sedes administrativas, localizada na região central de Curitiba, e toda a equipe que atuava presencialmente no espaço foi realocada para a sede do Tarumã.

CADEIA DE SUPRIMENTOS

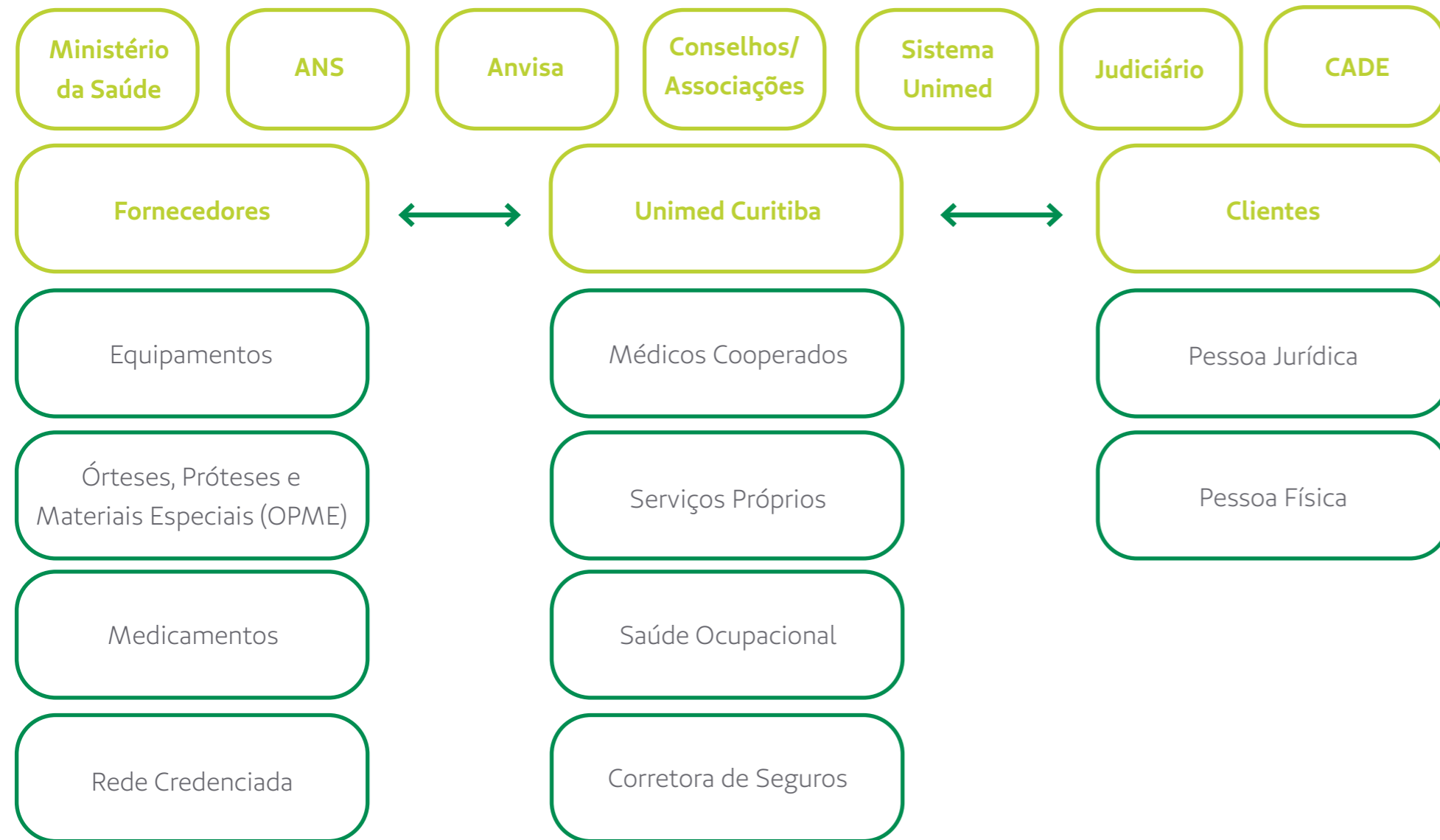
D102-9, D102-10

Somos parte de uma cadeia de fornecimento de grande complexidade e altamente regulamentada, que se organiza para oferecer uma rede de cuidado em saúde suplementar. Os elos dessa cadeia incluem órgãos reguladores, fornecedores, prestadores de serviços, clientes da cooperativa e demais empresas do grupo.



Mapa da Cadeia de Fornecimento de Saúde Suplementar

AMBIENTE REGULATÓRIO



DESAFIOS DA CADEIA SUPLEMENTAR DE SAÚDE NA PANDEMIA DA COVID-19

O ano de 2020 foi um dos mais complexos e desafiadores devido ao surgimento e disseminação do novo coronavírus, assim como dos impactos sanitários, econômicos e sociais provocados pela pandemia. E isso não foi diferente no setor de saúde suplementar, o que afetou diretamente a Unimed Curitiba.

Nos primeiros meses da pandemia, houve impacto na oferta de diversos insumos, em especial os ligados diretamente ao combate da COVID-19, como: Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) em geral, álcool em gel, termômetros, medicamentos,

dentre outros. A explicação está na origem dos insumos. Algumas linhas de produtos possuem suas cadeias produtivas na China, local onde se iniciou a contaminação pelo vírus, o que contribuiu para afetar diretamente a produção e distribuição dos itens em escala mundial.

Somado a isso, no Brasil enfrentamos uma forte desvalorização do real frente ao dólar, o que acabou pressionando os preços de diversos insumos e produtos ligados ao negócio da Unimed Curitiba. Dentre eles estão órteses, próteses e materiais especiais (OPMEs).

Buscando superar as adversidades de forma rápida e eficiente, traçamos um plano de renegociação de diversos contratos de fornecimento, com o objetivo de reduzir ou manter alguns custos e despesas. Reestruturamos também, em caráter temporário, a área de negociação, dando mais foco à célula de Saúde, que teve um crescimento de 51% no volume de solicitações comparado a 2019. Passamos a mapear o mercado e buscar fornecedores dos insumos de combate e prevenção à COVID-19, visando abastecer as nossas unidades de operação com produtos

A pandemia acelerou transformações importantes dentro da cadeia de saúde suplementar.

dentro das especificações sanitárias e com o melhor custo-benefício.

De forma geral, a pandemia acelerou também algumas transformações importantes dentro da cadeia de saúde suplementar. De acordo com a Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde)¹, alguns legados e reflexões sucedidos da pandemia já podem ser observados. São eles:

- A necessidade de que todos os agentes da cadeia de prestação de

serviços em saúde atuem juntos para conter custos crescentes e lidar com restrições orçamentárias cada vez mais severas.

- A possibilidade de se caminhar para modelos mais eficazes, que atendam adequadamente usuários, contratantes, prestadores e operadoras. Isso inclui: mais ênfase em prevenção e atenção primária, menos hospitalização, novos modelos de remuneração dos prestadores e uso mais disseminado da telemedicina.

- A potencial crise econômica pós-pandemia e o seu impacto no mercado de trabalho – como o desemprego e informalidade – alteraram a forma como planos e seguros de saúde são oferecidos. Este contexto requer opções mais flexíveis, que sejam compatíveis às condições de contratação de empresas e famílias.

Aqui na Unimed Curitiba já trabalhávamos em algumas dessas ações desde 2019, como Atenção Primária à Saúde (APS). Além disso, para atender às necessidades dos clientes neste momento de pandemia,

priorizamos investimentos para criação de um fluxo que viabilize o uso de telemedicina internamente **(D102-44)**.

Mantivemos um canal aberto de diálogo entre a cooperativa e parceiros de negócios para identificar oportunidades de melhoria que possam ser implementadas rapidamente, sempre tendo o bem-estar dos clientes como objetivo principal.



¹ - Fonte: <https://fenasaude.org.br/noticias/saude-suplementar-busca-modelo-mais-razional-para-baixar-custos.html>

De acordo com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed Curitiba possui **39,35%** de participação no mercado de planos de saúde da região onde está presente.

PRODUTOS

D102-2, D102-6

O ano de 2020 reforçou a importância de investir na prevenção e em hábitos de vida saudáveis. Essa sempre foi a nossa prioridade e o nosso compromisso. Para isso, oferecemos soluções completas de promoção à saúde em diferentes linhas de atenção, desde o pré-natal até a terceira idade.

Nossos planos de saúde e produtos complementares são operacionalizados por uma extensa rede credenciada hospitais, laboratórios, clínicas médicas e bancos de sangue que está sempre

pronta para atender nossos clientes. Temos ainda diversos serviços que são oferecidos diretamente pela Unimed Curitiba, por meio da área de Serviços Próprios.

PLANOS DE SAÚDE

Temos um amplo portfólio de planos de saúde, que permite ao cliente escolher aquele que mais atende às suas necessidades, bem como optar pelo percentual de coparticipação **(D102-6)**.

Em setembro de 2020, lançamos o Plano Pleno, baseado no modelo de Atenção Primária à Saúde (APS). Nessa opção, o usuário do plano é atendido em

uma unidade própria, por um médico da família que será sua referência durante todos os atendimentos. Esse médico gerencia todo o seu histórico e pode acompanhar a evolução do paciente ao longo dos tratamentos, o que permite uma compreensão holística de sua saúde com foco na prevenção. Caso seja identificada a necessidade de uma consulta com um especialista, o médico encaminhará o paciente para a rede referenciada.



Conheça mais sobre as unidades de Atenção Primária à Saúde



• **Estrutura:** três unidades de atendimento em Curitiba



• **Rede referenciada:** mais de 500 médicos e de dez hospitais



• **Serviços oferecidos nas unidades APS:** administração de medicamentos e pequenos procedimentos, médico da família, enfermagem e equipe multidisciplinar



• **Facilidades ao cliente:** agendamento de consultas disponível em diversos canais de atendimento das unidades APS, contato direto com médico assistente para acompanhamento e gestão da saúde do paciente

Os planos de saúde oferecidos pela Unimed Curitiba, devidamente registrados na ANS, são:

PLANO
Flex

Flex I: Produto assistencial com coparticipação em consultas, exames e procedimentos ambulatoriais. Os percentuais de coparticipação são de 20%, 30%, 40% e 50%.

Flex II: Produto assistencial com coparticipação apenas em consultas com percentual de 50%.

O atendimento é eletivo na região de Curitiba e nos seguintes municípios da Região Metropolitana: Adrianópolis, Almirante Tamandaré, Araucária, Balsa Nova, Bocaiuva do Sul, Campina Grande do Sul, Campo Largo, Campo Magro, Cerro Azul, Colombo, Contenda, Doutor Ulysses, Fazenda Rio Grande, Itaperuçu, Lapa, Mandirituba, Pinhais, Piraquara, Porto Amazonas, Quatro Barras, Rio Branco do Sul, São José dos Pinhais, São Mateus do Sul e Tunas do Paraná.

Em casos de urgência e emergência, a cobertura abrange todo o território nacional.

plano
amigo

Produto assistencial com coparticipação em consultas, exames e alguns procedimentos ambulatoriais. Os percentuais de coparticipação são de 25% e 50% e o atendimento é eletivo em todo o território nacional.

PLANO UniPlan

Produto assistencial sem coparticipação com o atendimento eletivo em todo o território nacional.

PLANO Pleno

Com início das operações em 2020, esse produto opera com o conceito de Atenção Primária à Saúde (APS). É um produto assistencial com coparticipação de 20%, 30%, 40% ou 50% em procedimentos ambulatoriais, exceto nas consultas e procedimentos realizados nas Unidades APS.

Abrangência: Curitiba, Almirante Tamandaré, Colombo, Pinhais, Piraquara, São José dos Pinhais, Fazenda Rio Grande, Araucária, Campo Largo, Campo Magro, Quatro Barras e Campina Grande do Sul. Em casos de urgência e emergência, a cobertura abrange todo o território nacional.

Com exceção ao Plano Pleno, que está disponível apenas para empresas, todas as opções podem ser contratadas por clientes, sejam eles Pessoa Física ou Pessoa Jurídica.

Número de Clientes por Categoria de Planos de Saúde

Produtos	2018		2019		2020	
	Nº de Clientes Pessoa Jurídica	Nº de Clientes Pessoa Física	Nº de Clientes Pessoa Jurídica	Nº de Clientes Pessoa Física	Nº de Clientes Pessoa Jurídica	Nº de Clientes Pessoa Física
Flex	89.061	54.610	94.475	55.228	103.303	58.284
Amigo	135.891	48.690	143.860	46.045	141.216	44.880
Uniplan	126.283	63.268	125.572	61.177	128.691	59.781
Total	517.803		526.357		536.155	

É possível notar um aumento de quase 10 mil clientes em relação a 2019. Esses números são resultado de esforços internos para garantir a sustentabilidade econômica da cooperativa num contexto de crise: ampliamos nossa equipe interna de vendas; adotamos um relacionamento

online com nossos clientes; realizamos campanha comercial com incentivos e diferenciais para alavancar as vendas; e intensificamos as ações para retenção de clientes.

Nesse período, observamos também que a pandemia trouxe uma maior

preocupação dos clientes quanto à manutenção do seu plano de saúde. Isso se refletiu na redução de 26% dos cancelamentos de planos para pessoas físicas e na ampliação do número de contratos fechados com empresas de pequeno e médio porte.



Plano de Assistência ao Cooperado (PAC)

Nossos médicos cooperados possuem um plano de saúde específico, que conta com ampla área de abrangência, atendimento personalizado e possibilidades diferenciadas de inclusão de familiares como dependentes. O Plano de Assistência ao Cooperado (PAC) foi criado em 1993 e é gerido pela Federação Unimed Paraná.




Números de cooperados com PAC

2018	2019	2020
12.556	12.546	12.780

Produtos Complementares

Com o objetivo de ampliar as possibilidades e modalidades de atendimento e cuidado ao longo de sua jornada de uso do plano de saúde, nossos clientes podem optar por serviços adicionais a serem contratados conforme interesse.

Categoria de produtos complementares

Produtos complementar	Descrição
 SOS Emergência	Atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência, que conta com equipes amparadas por UTIs móveis aparelhadas com mais de 400 itens essenciais para o salvamento de vidas. Possui cobertura nas regiões de Curitiba, Araucária e São José dos Pinhais.
 Pacote de Benefícios	Pacote de seguros incluso nos planos Pessoa Física e opcional nos planos Pessoa Jurídica, a fim de possibilitar maior segurança aos nossos clientes: Seguro de Vida, Garantia Funeral, Proteção Familiar e Emergência Odontológica.
 Aeromédico	Destinado a remoções aéreas de urgência e emergência para situações em que não seja possível o atendimento na localidade. Conta com uma equipe de enfermagem especializada com treinamento em fisiologia de voo, configurada com atendimento em UTI para adultos, crianças e neonatal. Central de atendimento 24 horas, nos sete dias da semana para atender às necessidades do cliente. Nos planos Pessoa Física, o Aeromédico já é contemplado. Para os planos Pessoa Jurídica, a adesão é opcional.

Número de clientes por categoria de produtos complementares

Serviços Complementares	2018	2019	2020
SOS	136.224	144.605	157.443
Pacote de Benefícios	122.451	127.325	131.912
Aeromédico	125.028	124.302	130.533

O produto SOS possui um crescimento permanente, pois está incluso nas vendas de contratos Pessoa Física e nos contratos Pessoa Jurídica até 99 vidas. Também é compulsório para o Plano Pleno e, portanto, certamente iremos observar um crescimento na carteira de vidas para os próximos anos. Com o Aeromédico, crescemos 6.231 vidas. Isso se deve à intensificação da venda do

produto na carteira Pessoa Jurídica, no qual obtivemos êxito em 627 contratos totalizando 4.794 vidas. Já na carteira Pessoa Física, tivemos um crescimento de 1.437 vidas. A venda do Pacote de Benefícios consiste em produtos compulsórios para os planos Pessoa Física e opcional para os planos Pessoa Jurídica, possibilitando crescimento de 4.587 vidas.

Parcerias

Temos ainda parcerias com empresas da região que permitem aos nossos clientes mais opções de produtos, serviços e descontos.



- **Seguros Unimed:** consiste em um pacote específico de Seguro Saúde focado em executivos dos nossos clientes Pessoa Jurídica. Por meio dele, os usuários do plano podem ampliar seu atendimento para hospitais de referência nacional não credenciados à rede prestadora, além de reembolso de despesas médicas que estejam fora do plano vigente.



- **Dental Uni:** permite que a cooperativa ofereça um plano odontológico aos clientes da nossa carteira de planos Pessoa Jurídica.



- **Parceria com farmácias:** ao apresentar a carteirinha da Unimed Curitiba no momento do pagamento, nossos clientes têm direito a vantagens exclusivas na compra de produtos nas redes de farmácias credenciadas. O benefício e a vigência são definidos conforme a rede e, em alguns casos, os descontos são tanto em medicamentos quanto em perfumaria.



Novos Negócios	2020	
	Vidas	Receita
Contrato Guarda Chuva – Seguros Unimed	121	R\$ 192.631,22*
Dental Uni	954	R\$ 37.687,80

*até novembro/2020




Novos Negócios	2018	2019	2020
Parceria com farmácias	938.284,84	1.953.032,21	1.645.766,31





Serviços Próprios

A área de Serviços Próprios cumpre um importante papel na Unimed Curitiba: promove o cuidado integral da saúde de nossos clientes por meio da prestação de serviços assistenciais, com foco no atendimento humanizado e customizado para cada perfil de usuário do plano. Agindo desde o atendimento

por meio de terapias, passando pela promoção à saúde e prevenção de doenças, até garantir a entrega de um tratamento de qualidade. Nós conhecemos as histórias e o histórico médico de cada paciente e entregamos o que ele precisa para se recuperar o mais rápido possível.

Setores que compõem a área de serviços próprios

Nome	Descrição
 <p>Home Care</p>	<p>O <i>Home Care</i> é serviço de atendimento domiciliar para pacientes que precisam de acompanhamento continuado, mas sem a necessidade de hospitalização. Os pacientes são cuidados por uma equipe multiprofissional que ajuda a restabelecer a saúde no conforto de sua casa. Em 2020, inauguramos a Unidade de Transição (UT) para agilizar o processo de desospitalização e preparar os familiares e cuidadores para o atendimento domiciliar, desocupando assim leitos e quartos de hospitais e proporcionando atendimento personalizado por meio de assistência multiprofissional humanizada para clientes em processo de alta hospitalar.</p>
 <p>Ambulatórios, Promoção à Saúde e APS</p>	<p>O setor oferece programas de prevenção de doenças e promoção à saúde para propiciar qualidade de vida e bem-estar aos clientes e empresas, além de contribuir para o controle de doenças crônicas e redução dos comportamentos de risco.</p> <p>Possui infraestrutura e equipe multidisciplinar que realiza a gestão de risco e encaminhamento dos clientes aos programas preventivos, monitoramento e acompanhamento presencial e/ou por telefone. As unidades APS são a porta de entrada dos clientes do Plano Pleno, por meio das quais é feita a gestão da saúde dos usuários.</p>
 <p>Centro de Qualidade de Vida (CQV)</p>	<p>O CQV oferece um serviço para apoiar os pacientes durante sua jornada de uso do plano de saúde:</p> <p>Atendimento Ambulatorial – os clientes portadores de doenças crônicas e complexas recebem atendimento de uma equipe multiprofissional que conduz o tratamento assistencial mais adequado.</p> <p>Central de Infusão de Medicamentos – está voltada ao atendimento de pacientes não-oncológicos que necessitam de tratamento por meio de medicação intramuscular ou subcutânea.</p> <p>Telemedicina – diante da pandemia da COVID-19, internalizamos o atendimento na modalidade de telemedicina para situações envolvendo o novo coronavírus.</p>

 <p>Terapias Multidisciplinares</p>	<p>Atendimento nas especialidades de fonoaudiologia, nutrição, psicologia e terapia ocupacional, conforme Resolução Normativa 428 da ANS.</p> <p>Em 2020, inauguramos a Acooler, uma unidade própria para atendimento de clientes que necessitam de terapias pediátricas especiais, para ampliar a rede e garantir que todo atendimento aconteça dentro dos protocolos estabelecidos.</p>
 <p>Farmácia</p>	<p>Setor responsável por fornecer materiais e medicamentos aos nossos clientes, para garantir a qualidade do serviço e a eficácia do tratamento definido.</p>
 <p>Núcleo de Qualidade Assistencial</p>	<p>Estabelece processos e protocolos para garantir a segurança do paciente (D416-1) especialmente nos serviços assistenciais. Com base em normas internacionais, busca identificar, reduzir e mitigar o risco de dano desnecessário associado ao cuidado em saúde.</p>
 <p>Visita Hospitalar e Serviço Social</p>	<p>A visita aos prestadores de serviços da rede credenciada, envolvendo hospitais de alta, média e baixa complexidade, acontece para verificar o grau de satisfação dos clientes e seus familiares e intermediar situações ou problemas que possam surgir entre eles, o prestador e a própria cooperativa.</p>

	Total de atendimentos realizados		
	2018	2019	2020
Serviços Próprios			
Home Care	7.593	8.668	9.284
Ambulatórios, Promoção à Saúde e APS	50.317	54.524	82.385
Centro de Qualidade de Vida (CQV)	-	855	* 7.248
Terapias Multidisciplinares	64.207	68.025	61.568
Acoolher	-	-	07
Farmácia	23.636	28.021	32.198
Visita Hospitalar e Serviço Social	47.461	42.706	24.254
Unidade de Transição (UT)	-	-	** 53
Total de atendimentos realizados		61.568	

Notas:

* Deste total, 4.185 consultas foram realizadas em formato de telemedicina

** Atendimentos realizados em dezembro quando a UT foi aberta como contingência para COVID-19

*** Sendo que 24.045 sessões de terapia foram realizadas em atendimentos online.

Em 2020, a pandemia nos desafiou a agir rapidamente para aderir aos protocolos sanitários, sem deixar de dar apoio e suporte aos nossos clientes. Foi preciso suspender alguns serviços, como as visitas hospitalares e os programas de promoção à

saúde realizados presencialmente, para garantir que todos se mantivessem protegidos.

Por outro lado, implantamos formas de atendimento para permitir nossa proximidade aos nossos clientes de

forma segura, como a internalização da telemedicina e a realização de sessões *online* dos programas de promoção à saúde e prevenção de doenças. Além disso, ampliamos o trabalho de prevenção por meio da divulgação de 18 videoaulas gravadas por profissionais da



área da saúde e que alcançaram 40.061 visualizações em nossas redes sociais. Os conteúdos variavam entre dicas de alongamento e exercícios para fazer em casa, dicas nutricionais e sobre como equilibrar a mente e cuidar da saúde mental em tempos de coronavírus, entre outros temas pertinentes aos novos hábitos e rotinas adquiridos.

Investimos em novos protocolos de segurança do paciente **(D416-1)**.

Isso é, processos que asseguram a identificação, mitigação e eliminação de eventos adversos circunstâncias que poderiam resultar em dano desnecessário ao paciente. Em linha com normas internacionais, implantamos melhorias nas seguintes áreas: identificação correta do paciente, comunicação efetiva, segurança da prescrição e administração dos medicamentos, controle de infecção

domiciliar, protocolo de quedas e gestão de risco-lesão por pressão.

Iniciamos também um diagnóstico para aprovação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), que certifica os serviços de saúde em relação à qualidade e segurança de seus serviços.

Cuidando de quem mais precisa

A pandemia afetou aqueles que já eram mais vulneráveis: os idosos. Entendemos que esse é um grupo frágil, que acabou ficando ainda mais isolado, carente e com dúvidas em relação à doença.

Durante os meses de abril e maio, mobilizamos uma equipe multifuncional da área de Serviços Próprios e passamos a ligar para todos os clientes acima de 60 anos para repassar orientações de cuidados com a saúde, precaução com a COVID-19 e isolamento.

Se observado algum indício de doença psicológica, esse cliente era encaminhado para sessões com uma psicóloga via telemedicina. E, ainda, se o idoso estivesse enfrentando alguma questão social, como dificuldade de acessar seus benefícios, por exemplo, oferecíamos o apoio de uma assistente social.

Foram mais de 18 mil idosos atendidos durante o período.



EMPRESAS DO GRUPO

Queremos oferecer aos nossos clientes todas as soluções relativas à saúde em um mesmo lugar. Por isso, estamos sempre atentos às tendências e oportunidades para expandir nossa atuação. Acreditamos que a inovação é o caminho para nos manter na vanguarda e garantir a sustentabilidade dos negócios no longo prazo.





Unimed Laboratório

A Unimed Laboratório é nossa divisão responsável pela realização de exames laboratoriais. Os **2,3 mil tipos de exames** são realizados no Centro de Processamento de Exames (CPE), localizado em Curitiba.

Investimos constantemente em tecnologias de ponta e rigorosos controles de qualidade. O Programa de Controle de Qualidade Externo aponta para mais de 99% de confiabilidade dos nossos exames.

O ano de 2020 exigiu uma readequação completa da atuação da Unimed Laboratório para que pudesse atender a necessidade da sociedade no combate ao coronavírus.

Inicialmente foram fechadas 19 unidades, mantendo o atendimento centralizado na Megaunidade, para trabalharmos nos protocolos sanitários e laboratoriais relativos à COVID-19. São eles: métodos para realizar os exames, definição dos reagentes adequados, kits em EPIs mais eficazes para assegurar a proteção dos colaboradores e clientes.

Uma vez estabelecidos os procedimentos, passamos a atender as pessoas em uma unidade totalmente adaptada, por meio do sistema de *drive-thru* na realização de exames de RT-PCR para detecção da COVID-19. Foram mais de 66 mil exames de RT-PCR realizados e mais de 40 mil exames sorológicos

para detecção de anticorpos da COVID-19, o que nos torna o laboratório que mais fez exames do coronavírus em todo o Paraná.

Após os quatro primeiros meses da pandemia, as demais unidades voltaram a atender, sempre seguindo os protocolos para evitar o contágio. Mesmo com todas as restrições, a Unimed Laboratório apresentou um crescimento de quase 3% no número de pacientes atendidos. O resultado se deve à retomada dos atendimentos normais, somado aos diversos exames relativos à COVID-19.

Resultados da Unimed Laboratório

	2018	2019	2020
Número de tipos de exames oferecidos	-	2.223	2.300
Novos exames adicionados ao portfólio	211	103	77
Pacientes atendidos	311.760	414.936	426.001
Exames realizados	3.023.304	4.154.565	3.678.608
Satisfação dos clientes (NPS)	85	84	83

Exames realizados para a detecção da COVID-19	2020
RT-PCR	66.136
Sorologia	40.592
Total	106.728



- O exame de PCR é um teste molecular, ou seja, baseado na pesquisa do material genético do vírus (RNA) em amostras coletadas por swab da nasofaringe e/ou orofaringe. É considerado o exame laboratorial padrão-ouro para diagnóstico da infecção.



- Os exames sorológicos podem ser utilizados para fins epidemiológicos e para identificar pacientes com alta suspeita clínica para COVID-19, com sintomas há mais de 14 dias, que tiveram resultado de PCR negativo ou que não puderam fazer a PCR.

Índice de conformidade dos processos

	2018	2019	2020
Programa de Controle de Qualidade Externo (desejável > 97,5%)	99,20%	99,45%	99,96%
Programa de Controle de Qualidade Interno (desejável > 95%)	97,50%	97,40%	97,40%

Premiações da Unimed Laboratório em 2020



- Recertificação do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC)



- Melhores Empresas para Trabalhar GPTW – Ranking Paraná 2020



- Melhores Empresas para Trabalhar GPTW – Mulher 2020



- Melhores Empresas para Trabalhar GPTW – Ranking Saúde 2020

A SOU teve um crescimento de mais de 80% em número de vidas e mais de 20.000 atendimentos/exames foram realizados.

Saúde Ocupacional Unimed (SOU)

A Saúde Ocupacional Unimed (SOU) tem como missão promover gestão em Medicina e Segurança do Trabalho para empresas com agilidade, comprometimento e confiança.

Por meio da SOU oferecemos uma grande facilidade às empresas contratantes: seus colaboradores podem fazer todos os exames de saúde ocupacional em um único lugar. Além de reduzir o absenteísmo, permite ter uma gestão integral da saúde do empregado, agindo de forma preventiva nas doenças ocupacionais.

Em 2020, intensificou-se a modalidade *in company* de exames ocupacionais

clínicos e complementares (raio-x, eletrocardiograma, eletroencefalograma, exames laboratoriais, entre outros), ou seja, realizados dentro das empresas clientes da SOU. Um ganho de tempo, produtividade, suporte e zelo pelos nossos clientes, porque os colaboradores não precisaram se deslocar.

Com o contexto da pandemia, o Ministério da Economia, que rege as atividades de saúde ocupacional, suspendeu em caráter temporário a obrigatoriedade da realização de exames ocupacionais. Essa determinação refletiu em uma queda na realização de exames ocupacionais.



Por outro lado, nossos clientes apresentaram a necessidade de ter profissionais capacitados para atender casos suspeitos de COVID-19 dentro de suas instalações e orientar colaboradores sobre os cuidados para evitar a contaminação. Passamos, então, a direcionar profissionais a tais clientes e, assim, apoiá-los durante toda a pandemia.

Adicionalmente, em virtude da demanda de novos clientes, a SOU ampliou sua rede de atendimento externo, ou seja, fora do estado. Antes da pandemia, contávamos como o total de 127 prestadores em 21 estados. Já no fim

Resultados da Unimed SOU

	2019	2020
Número de empresas atendidas	60	153
Número de atendimentos realizados na unidade própria	1.065	3.906
Número total de atendimentos (unidade própria + prestadores externos + unidades em empresas)	2.877	7.727

Nota explicativa: a Unimed SOU iniciou suas atividades em 2019, por isso, não há dados registrados para 2018.

de 2020, nossa rede totalizou 304 prestadores em 26 estados brasileiros.

Ainda no mesmo período, por conta das novas oportunidades identificadas e implantadas, a SOU teve um crescimento de mais de 80% em número de vidas e mais de 20.000 atendimentos/exames foram realizados.

Para melhor interação com nossos clientes, a SOU disponibiliza

ferramenta/ *software* para que o cliente possa realizar a gestão, bem como acompanhar as ações de Saúde e Segurança do Trabalho da sua empresa. Por meio dele é possível fazer agendamentos *online*, disponibilizar o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) e programas de saúde e segurança do trabalho com assinatura digital





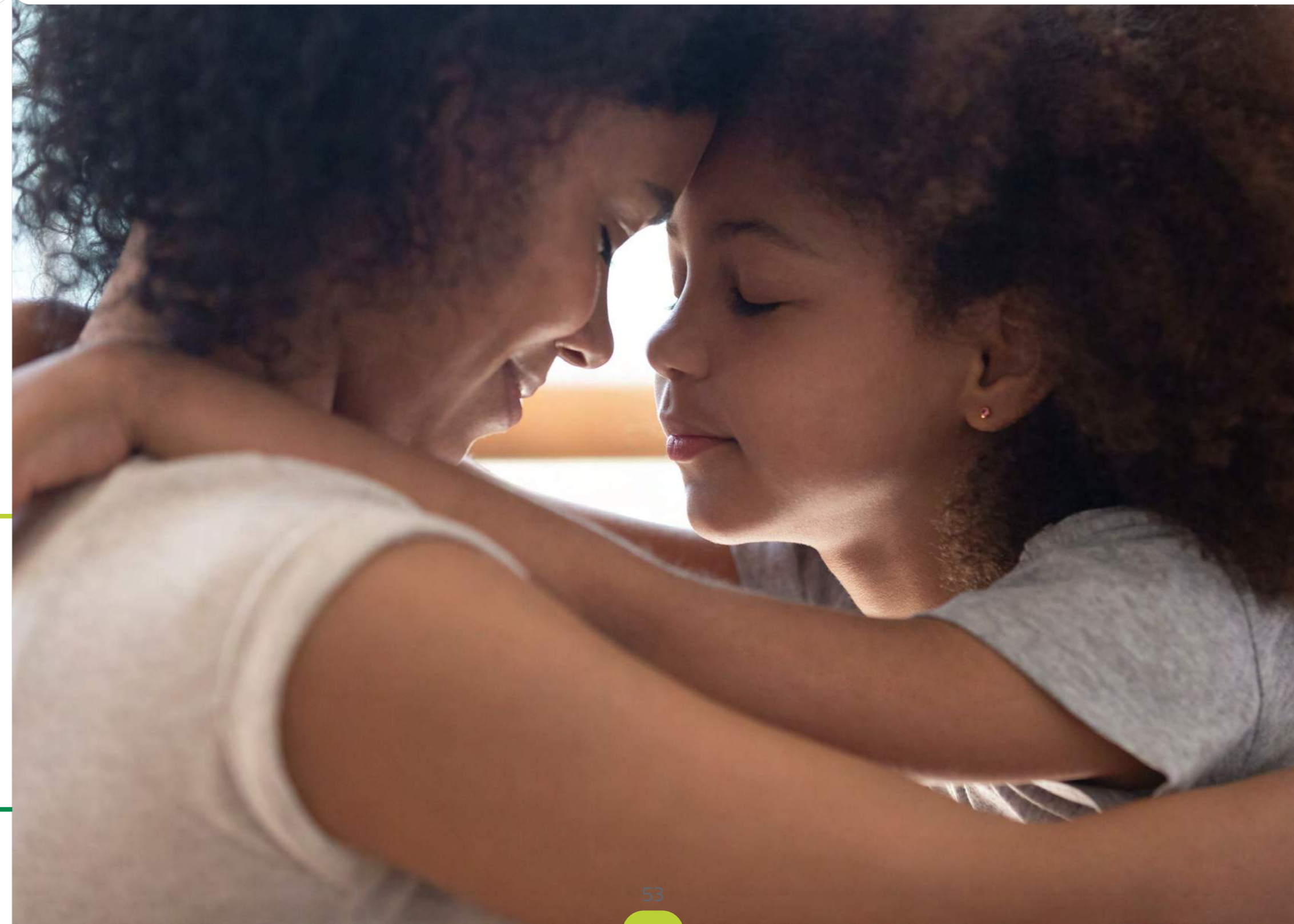
Unimed Curitiba Corretora de Seguros

É a partir da Unimed Curitiba Corretora de Seguros que realizamos a intermediação, venda e gerenciamento de seguros e previdência. Além dos produtos da Unimed Seguros, temos também uma série de parceiros, o que torna o portfólio atrativo e competitivo.

Outros diferenciais são as ofertas de condições exclusivas para cooperados e colaboradores, assim como de opções diferenciadas de seguros para prestadores e clientes Pessoa Jurídica.

Em 2020, a Corretora completou seu primeiro ano, apresentando os seguintes resultados em 31 de dezembro:

Nº Indenizações	Valor das Indenizações (R\$)
599	
Por COVID-19	2.739.205,78
59	



GOVERNANÇA: ZELANDO PELA ÉTICA NAS DECISÕES

Ações corretas, empreendidas pelas razões certas, costumam levar a bons resultados no longo prazo e consolidam uma cultura de confiança, responsabilidade e cuidado.



Valorizamos a gestão democrática e contamos com a participação ativa dos cooperados nos processos decisórios, em um ambiente que prima pela transparência e comunicação aberta e honesta.

Como boa prática de governança, a cada quatro anos realizamos a reforma do Estatuto Social da Unimed Curitiba, para que possa refletir adequadamente a questões legais e regulatórias do contexto atual. Em 2020, realizamos esta reformulação por meio de uma




Assembleia Geral Extraordinária. Foi a primeira vez em formato totalmente digital e teve duração de cinco dias. Ao todo, 164 itens foram alterados para adequar os dispositivos do documento às novas demandas mercadológicas, às frequentes transformações digitais e às mudanças de ordem legal, tanto da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) quanto do Ministério da Saúde, de órgãos governamentais e do próprio Sistema Unimed.




Nossa estrutura de Governança Corporativa zela pela ética. É responsável pela tomada de decisão que direciona a cooperativa no longo prazo, bem como gestão de macro riscos ligados ao negócio. A Alta Administração é composta pelas seguintes instâncias: Assembleia Geral dos Cooperados, Comissão Eleitoral, o Conselho Fiscal, o Conselho de Administração, Comissões Instituídas, Comissão Ético-Disciplinar (CED) e Diretoria Executiva **(D102-18)**.

Estrutura de overnança da Unimed Curitiba



Estrutura de governança da Unimed Curitiba

Estrutura de Governança (órgãos)	Composição	Atribuições
 <p>Conselho de Administração</p>	11 cooperados eleitos com mandato de quatro anos. Destes, seis compõem a Diretoria Executiva e cinco são conselheiros vogais.	Responsável pela gestão estratégica da cooperativa, conforme normas definidas no Estatuto Social.
 <p>Diretoria Executiva</p>	Seis cooperados eleitos com mandato de quatro anos, os quais compõem o Conselho de Administração.	Responsável pela gestão operacional da cooperativa, conforme normas definidas no Estatuto Social. Fazem parte da Diretoria Executiva: Diretor-Presidente, Diretor-Administrativo, Diretor-Financeiro, Diretor de Mercado, Diretor de Provimentos em Saúde e Diretor de Prevenção e Promoção à Saúde.
 <p>Comissão Ética Disciplinar (CED)</p>	Nove cooperados eleitos para um mandato de quatro anos.	Responsável pela investigação das infrações cometidas por cooperados contra a Lei e Código de Ética Médica. Segue as normas do Regimento Interno da cooperativa.

 <p>Comissões Instituídas: Comissão Técnica (CT) e Comissão de Estatuto, Regimento e Regulamentos (COER)</p>	CT–nove cooperados nomeados pelo Conselho de Administração. COER – cinco cooperados nomeados pelo Conselho de Administração.	A CT assessora o Conselho de Administração e é responsável pela análise das demandas que necessitem de parecer ou intervenção técnico-científica. A COER é responsável por recomendar ou analisar as propostas de alteração do Estatuto Social, Regimento Interno e outros regulamentos da cooperativa. As comissões são órgãos de assessoria ao Conselho de Administração e são orientadas pelo Regimento Interno da cooperativa.
 <p>Conselho Fiscal</p>	Seis cooperados eleitos, sendo três efetivos e três suplentes, com mandato de um ano.	Responsável por exercer assídua fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da cooperativa, conforme normas definidas no Estatuto Social.
 <p>Comissão Eleitoral</p>	Três cooperados eleitos, com mandato de quatro anos.	Responsável pela condução integral do processo eleitoral quadrienal para Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Comissão Ética Disciplinar, bem como eleição anual dos candidatos do Conselho Fiscal. Seus processos são conduzidos pelo Regimento Interno da cooperativa.

Conselho de administração: Gestão 2018–2022

Diretor-Presidente	Dr. Rached Hajar Traya
Diretor Administrativo	Dr. Yugo William Sakamoto
Diretor Financeiro	Dr. Antonio Carlos de Farias
Diretor de Mercado	Dr. Wanderley Silva
Diretor de Provimentos em Saúde	Dr. Mark Deeke
Diretor de Prevenção e Promoção à Saúde	Dr. Jaime Luis Lopes Rocha
Conselheiro Vogal	Dr. Alexandre Gustavo Bley
Conselheiro Vogal	Dr. Ricardo Cesar Rocha Moreira
Conselheiro Vogal	Dra. Roseni Teresinha Florencio
Conselheiro Vogal	Dr. Diego Augusto de Brito Malucelli
Conselheiro Vogal	Dr. Mario Massatomo Namba

Comissão ético disciplinar: Gestão 2018–2022

Dr. Felipe Cezar Pereira Santos
Dra. Dulce Cristina Pereira Henriques
Dr. Julio Bassi Neto
Dr. Celso Setogutte
Dra. Marli Madalena Perozin
Dr. Robson Luiz de Siqueira
Dra. Danielle Giacometti Sakamoto
Dr. Ronaldo da Rocha Loures Bueno
Dra. Rossana Spoladore

Conselho fiscal : Gestão 2020

Membro Efetivo	Dr. Eduardo Wei Kin Chin
Membro Efetivo	Dr. Rui Kiyoshi Hara
Membro Efetivo	Dr. Walmor Lemke
Membro Suplente	Dra. Heloisa Helena Abil Russ Giacometti
Membro Suplente	Dra. Ana Paula Krezinski Pedro Gerlack
Membro Suplente	Dr. Daniel Zeni Rispoli

Comissão técnica: Gestão 2018-2022

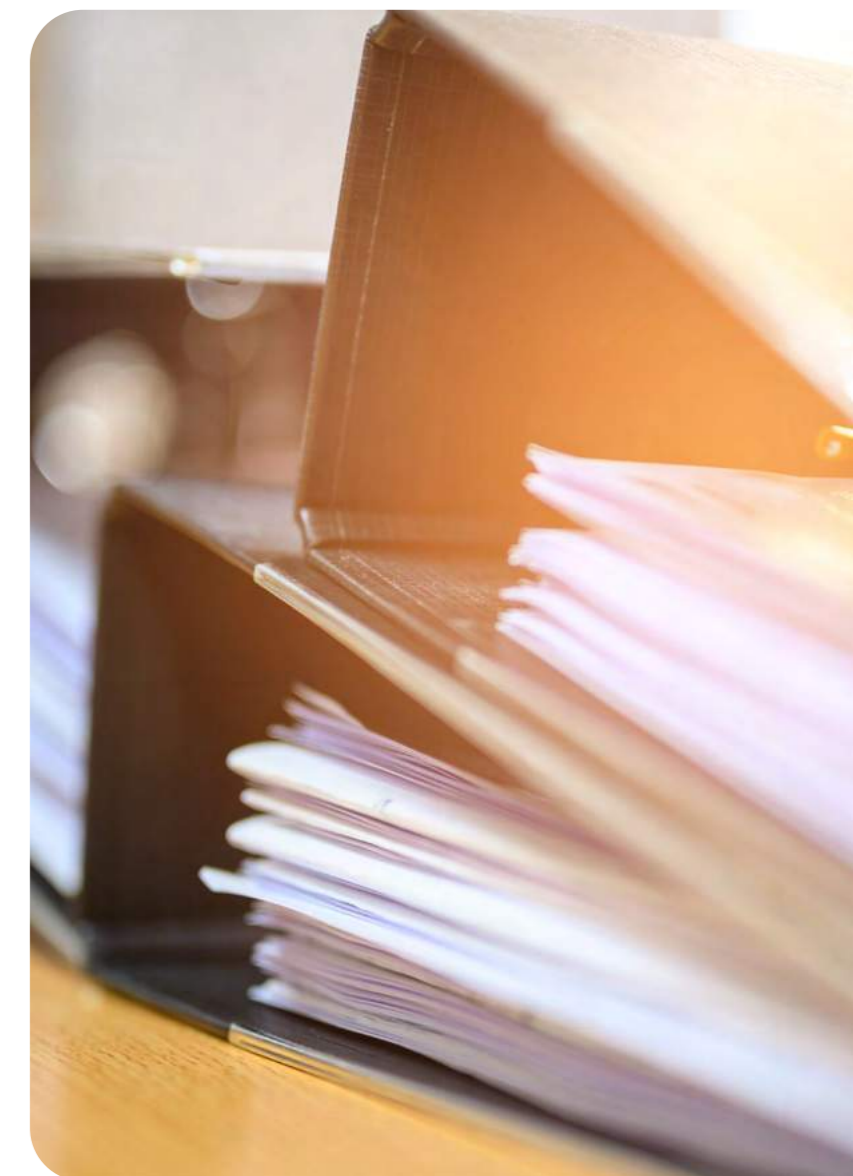
Coordenador	Dr. Marlus Volney de Moraes
Membro	Dr. Almir Antonio Urbanetz
Membro	Dr. Edilson Forlin
Membro	Dr. Fabio Augusto Selig
Membro	Dr. Flavio Vieira Studart Gomes
Membro	Dr. Javier Soler Graells
Membro	Dr. Lauro Toshiharu Araki
Membro	Dr. Luiz Antonio Negrão Dias
Membro	Dr. Mário Sérgio Julio Cerci

Comissão eleitoral: Gestão 2020-2024

Coordenador	Dr. Dionísio Abrão
Membro efetivo	Dr. Jackson Herrera
Membro suplente	Dr. Luiz Celso Cordeiro Kern

Comissão de estatuto, regimento e regulamentos: Gestão 2018-2022

Coordenador	Dr. Eron Fabio Miranda
Coordenador Adjunto	Dr. Eduardo Schunemann Junior
Membro	Dr. Antonio Carlos Silveira da M. Pimpão
Membro	Dr. João Vicente Vitola
Membro	Dra. Elise Zimmermann Mathias



Ser referência de integridade, confiança e transparência para nossos clientes, órgãos reguladores e parceiros para garantir a prosperidade de nosso negócio.

COMPLIANCE: REGULATÓRIO E PROGRAMA DE INTEGRIDADE

(D102-16)

Garantir que os negócios sejam realizados de maneira correta e dentro da legalidade é preocupação central para a nossa cooperativa. Queremos seguir sendo referência de integridade, confiança e transparência para nossos clientes, órgãos reguladores e parceiros e, dessa forma, garantir a prosperidade de nosso negócio.

Temos o setor de *Compliance* dedicado à integridade e à conformidade, sempre atento às normas e legislações e como elas impactam na Unimed Curitiba ou empresas do grupo. Nele também são definidos os parâmetros e os

mecanismos de controle para que as áreas se mantenham aderentes ao jeito Unimed Curitiba de trabalhar.

Compliance Regulatório

Nosso segmento de atuação lida diretamente com a vida das pessoas, por isso, as legislações e regulamentações que nos regem estão em constante evolução. Essas revisões acarretam um volume significativo de mudanças internas, que precisam ser prontamente implantadas.

Para garantir que isso ocorra de forma coordenada e atenta, a equipe de

Compliance, dentre outros processos, avalia ativamente as novas resoluções publicadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e seu impacto em processos da cooperativa. Somente em 2020 foram 17 Resoluções Normativas.

Outra importante atividade de *Compliance* Regulatório é acompanhar reuniões, audiências e Consultas Públicas da ANS. É por meio desses instrumentos que as operadoras de saúde e a sociedade em geral têm a oportunidade de apresentar manifestações e sugestões relativas

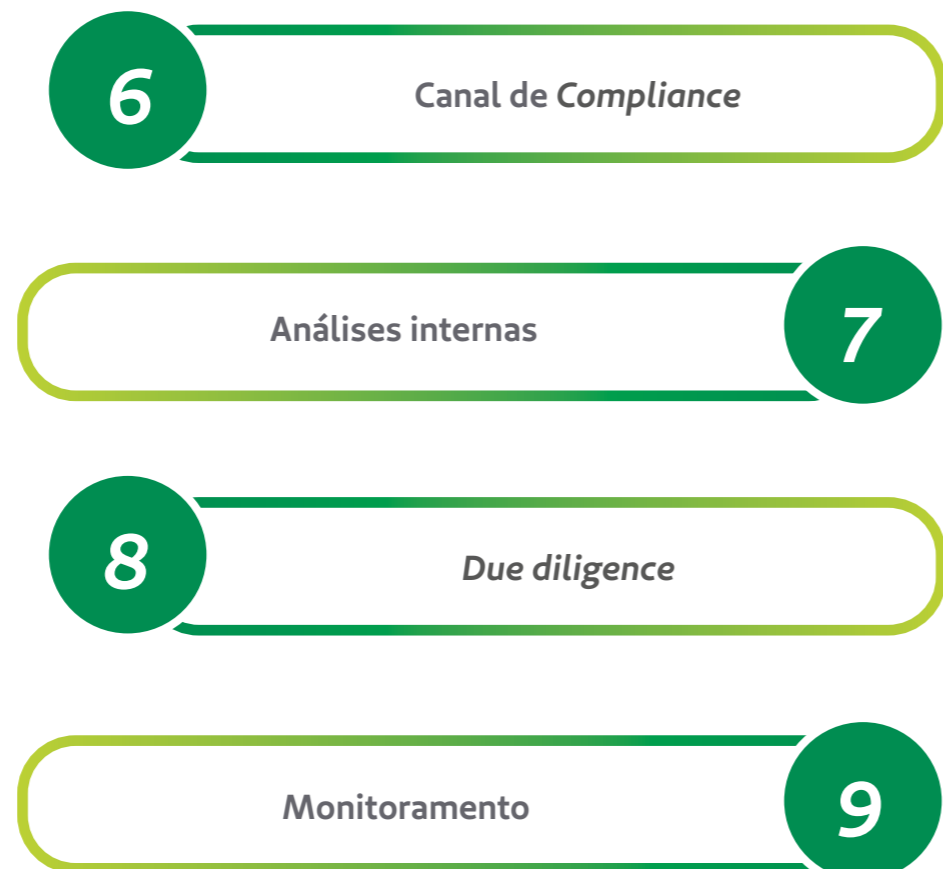
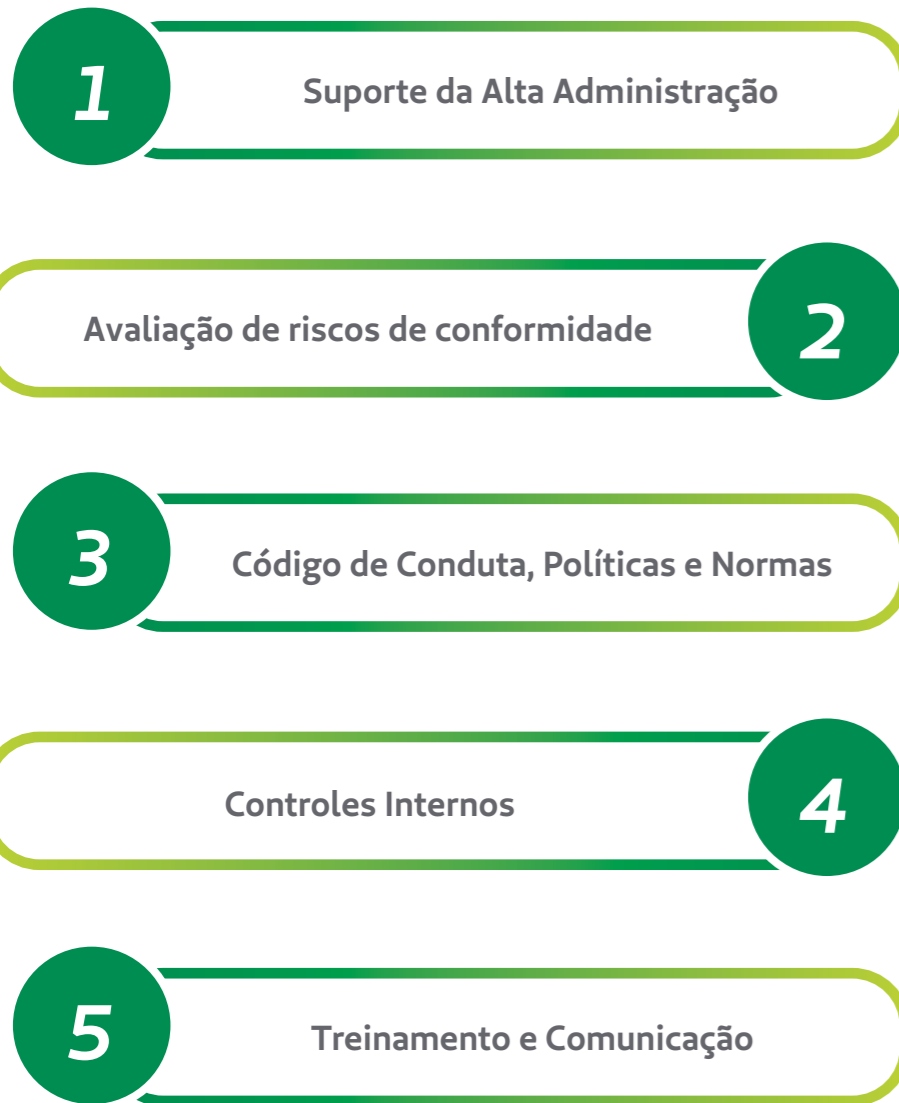
ao tema em questão. Em 2020, participamos de uma audiência pública e seis consultas públicas realizadas pela ANS.

Programa de Integridade


Nós, da Unimed Curitiba e demais empresas do grupo, nos posicionamos firmemente contra comportamentos desrespeitosos, atos ilícitos e de corrupção.

Esse compromisso é demonstrado por meio de um Programa de Integridade robusto que é balizado pelos seguintes pilares:


Durante 2020, realizamos melhorias no Programa de Integridade. A primeira foi o aprimoramento do Código de Conduta, com o objetivo de refletir a atualidade e as consequentes mudanças pelas quais a Unimed Curitiba e demais empresas do grupo passaram desde o lançamento deste documento, em 2016.




Código de conduta



A quem se aplica?
A todos os nossos públicos de relacionamento, internos e externos.



Onde pode ser encontrado?
No Portal da Unimed Curitiba ou na intranet.



Sobre o que trata?
Fala sobre a conduta das pessoas em relação a sua atuação na empresa, considerando os seguintes tópicos:

- Valorização do respeito às pessoas
- O combate aos atos ilícitos, fraude e corrupção – que é a essência do *Compliance*
- Cuidado com a marca Unimed
- Combate às situações caracterizadas como conflito de interesses
- Responsabilidade quanto à segurança e ao sigilo da informação e recursos
- Recebimento e concessão de brindes pelo público interno
- Relacionamento com o público externo
- O Código de Conduta também proíbe qualquer tipo de doação ou envolvimento em causas políticas por parte ou em nome da Unimed Curitiba e demais empresas do grupo (D415-1).

Outro aprimoramento de processo foi a revisão dos canais internos de denúncia e reclamação, dando maior clareza aos colaboradores sobre qual deles acionar em cada situação. O Canal Legal! é a ferramenta para dúvidas ou denúncias relativas a infrações à legislação, Código de Conduta, Políticas e Normas Institucionais, fraudes, corrupção e vazamento de dados.

Canal Legal!

Confiável, mantido em plataforma externa, o registro pode ser anônimo ou identificado, com funcionamento ininterrupto pelos meios:



Telefone: **0800 601 8680**



Site: **www.canallegal.unimedcuritiba.com.br**

Tratamento das manifestações do Canal Legal!

Canal Legal (D102-16, D406-1)	2018	2019	2020
Número de manifestações recebidas	74	106	70
Número de manifestações procedentes	12	10	0
Número de manifestações tratadas	74	82	57

Não foram recebidos relatos classificados como atos de discriminação **(D406-1)**.

Criamos também a Política de Aplicação de Medidas Disciplinares durante o ano de 2020. Tal instrumento tem por objetivo aumentar a transparência na relação entre a Unimed Curitiba e os colaboradores.

Educação em Compliance

O intuito do Programa de Integridade da Unimed Curitiba é fomentar a integridade por meio do senso crítico e que cada integrante do público interno seja um agente real de mudança da sociedade.

Todas as mudanças e inovações realizadas em 2020 no programa

foram comunicadas aos colaboradores e demais públicos por meio de treinamentos, bem como canais oficiais de comunicação. Ao todo, foram realizados quase 40 horas de treinamentos virtuais sobre temas de *Compliance*, alcançando a marca recorde de 1.614 participantes em um ano tão atípico.

Eventos de capacitação voltados para temas do Sistema de Compliance

Parte Interessada	Tema	Número de Participantes
Público interno (colaboradores e cooperados internos)	Treinamento do Código de Conduta – versão 2020 e Política de Aplicação de Medidas Disciplinares	1212
Cooperados	Apresentação do Código de Conduta – versão 2020	62
Novos cooperados	Apresentação do Compliance da Unimed Curitiba	184
Público interno (colaboradores e cooperados internos)	Apresentação sobre ANS	85
Unimeds do Estado do Paraná	Apresentação sobre Painel ANS, no evento do Núcleo de Regulamentação do Estado do Paraná	64

Total de participantes: 1614

	2018	2019	2020
Número total de horas de capacitação direcionadas aos temas de compliance	-	60,5	39

70

71

Reforçamos nosso compromisso com a realização de negócios éticos por meio do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos, do qual somos signatários desde 2008.

Gestão de Riscos e Controles Internos

O setor de Gestão de Riscos é uma importante linha de defesa contra possíveis eventos que possam afetar a cooperativa. O mapeamento de riscos é feito em cada um dos processos da companhia e, a partir do potencial do risco – baixo, médio, alto – são definidas ações para tratamento e mecanismos de controle para evitar perdas financeiras e operacionais (D102-11, D102-15).

Nossas três linhas de defesa contra riscos:

1

Mecanismos de controle criados pelas áreas operacionais em seus processos

2

Mecanismos de verificação e controle criados e aplicados pela área de Governança Corporativa

3

Auditorias realizadas pela área de Auditoria Interna

Foram implementadas 24 novas políticas para assegurar o atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Segurança da Informação

Tão importante quanto oferecer produtos e serviços de forma atenta e humanizada, é nos responsabilizar pelos dados e informações dos clientes para que sejam mantidos em sigilo e segurança, preservando sua privacidade.

Desde 2019, empenhamos esforços em tecnologias, procedimentos técnicos, padronização de processos e controles internos para atender aos requerimentos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Somente em 2020, foram 24 novas políticas implementadas que trazem mais robustez para a segurança da informação dentro da cooperativa.

Ao longo desse período, não foram registrados casos de reclamação por violação à privacidade do cliente. **(D418-1)**

Avançando nas práticas corporativas

Utilizamos os Indicadores Ethos como uma ferramenta de gestão para apoiar a incorporação da sustentabilidade e da responsabilidade social empresarial (RSE) em nossas práticas e estratégias de negócio.

A autoavaliação considera as dimensões de Governança e Gestão, Visão e Estratégia, Social e Ambiental. Em

2020, com o avanço em processos internos, alcançamos a nota de 5,30, o equivalente a uma melhoria de 8% em relação a 2019. No que se refere à evolução da pontuação nos temas de integridade, prevenção e combate à corrupção, houve um aumento expressivo de 19,7% quando comparado a 2019, chegando à marca de 7,3. Buscando a melhoria contínua, a partir de 2021 os indicadores Ethos farão parte dos indicadores corporativos da cooperativa.

Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas

O Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC) é oferecido pelo SESCOOP e é voltado à promoção de boas práticas de gestão e de governança pelas cooperativas.

A Unimed Curitiba participa, desde 2017, da categoria “Primeiros Passos para a Excelência”, estágio inicial do programa. Em 2020, fez parte da categoria “Rumo à Excelência”, que se refere ao

estágio intermediário, no qual alcançou o índice de 84,33% no indicador de sustentabilidade cooperativista e 83,32% em governança cooperativista. Em 2021, a meta é a de buscar o Prêmio SESCOOP-PR de Excelência em Gestão, que faz parte do estágio avançado do programa.




ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS



Somos uma cooperativa criada pelo interesse comum de médicos que buscam estar a serviço da comunidade. Por isso, estar próximo de nossas partes interessadas e entender suas necessidades é tema de central importância.

Nossos públicos de relacionamento são definidos a partir de sua conexão

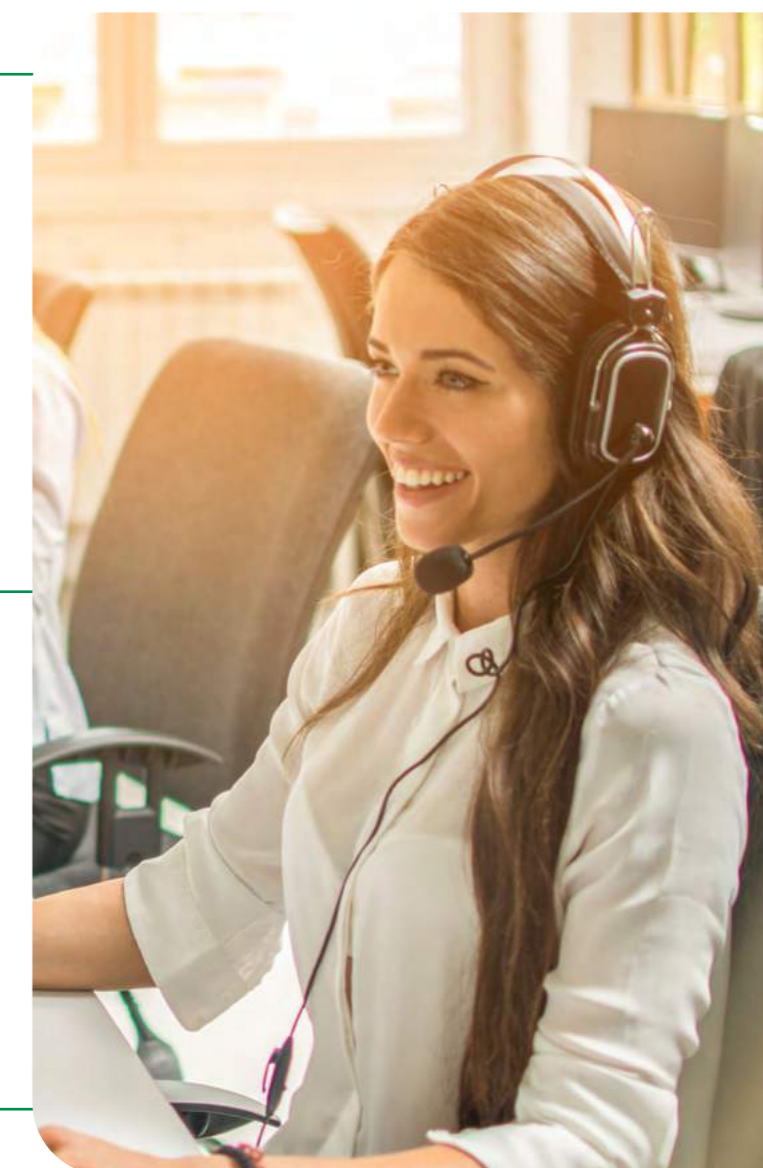
com o negócio e revisitados junto com o planejamento estratégico (D102-42). Para cada público temos programas, canais de comunicação e ações específicas, de forma que possamos dialogar de forma aberta e honesta.





Método de engajamento com as partes interessadas (D102-40, D102-43)

Parte Interessada (D102-40)	Método de Engajamento (D102-43)
 Médicos cooperados	Assembleia Geral Programa Viva: eventos e consultores de relacionamento qualificados (Cooperado Prime) Pesquisa de Satisfação Área exclusiva no Portal www.unimedcuritiba.com.br Atendimento presencial Atendimento telefônico exclusivo E-mail Aplicativo <i>Mobile</i> SMS LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial) para atendimento via WhatsApp ou <i>chat</i> no portal Canal Legal!

 <p>Cientes PF</p>	<p>Atendimento presencial/SAC</p> <p>Atendimento telefônico exclusivo</p> <p>Ouvidoria</p> <p>Pesquisa de Satisfação</p> <p>Área exclusiva no Portal www.unimedcuritiba.com.br</p> <p>E-mail</p> <p>SMS</p> <p>WhatsApp</p> <p>Aplicativo <i>Mobile</i></p> <p>LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial) para atendimento via WhatsApp ou <i>chat</i> no portal</p> <p>Redes sociais (Instagram, Facebook e LinkedIn)</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p>Empresas contratantes PJ</p>	<p>Pesquisa de Satisfação</p> <p>Atendimento presencial/Consultor de relacionamento com empresas</p> <p>Atendimento telefônico</p> <p>Área exclusiva no Portal www.unimedcuritiba.com.br</p> <p>E-mail</p> <p>Canal Legal!</p>

 <p>Rede credenciada/Prestadores de Serviços</p>	<p>Pesquisa de Satisfação</p> <p>Eventos</p> <p>Atendimento presencial/consultor de relacionamento</p> <p>Atendimento telefônico/SAC</p> <p>Área exclusiva no Portal www.unimedcuritiba.com.br</p> <p>E-mail</p> <p>Canal Conexão Ativa</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p>Fornecedores</p>	<p>Área exclusiva no Portal www.unimedcuritiba.com.br</p> <p>Canal Conexão Ativa</p> <p>Atendimento presencial</p> <p>Atendimento telefônico</p> <p>E-mail</p> <p>Questionário de Autoavaliação</p> <p>Encontro de Fornecedores</p> <p>Canal Legal!</p>



 <p>Sistema Unimed</p>	<p>E-mail</p> <p>Telefone</p> <p>WhatsApp</p> <p>Sistema e ferramentas disponibilizadas pela Unimed do Brasil para todas as singulares (<i>Chat Online, AJIUS e WSD</i>)</p> <p>Participação em reuniões, encontros e eventos</p>
 <p>Comunidade</p>	<p>Portal www.unimedcuritiba.com.br</p> <p>Telefone</p> <p>Redes sociais (Instagram, Facebook e LinkedIn)</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p>Colaborador</p>	<p>Pesquisa de clima e engajamento</p> <p>Programa Viva</p> <p>Intranet</p> <p>E-mail</p> <p>Solta Voz</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p>Órgãos reguladores</p>	<p>E-mail</p> <p>Telefone</p> <p>Aplicativo PTA (Programa Transmissor de Arquivo)</p> <p>Participação em reuniões e comitês</p>

Ao longo da pandemia do novo coronavírus, com todas as incertezas por ela trazidas, identificamos, em nossos públicos, duas principais necessidades. A primeira: receber informações qualificadas e pautadas em conhecimentos científicos, medidas de proteção contra o contágio e o que fazer em caso de suspeita de contaminação. A segunda: saber como a Unimed Curitiba se posicionaria e quais seriam os impactos das nossas tomadas de decisão para cada um dos públicos.



Diante disso, para manter todos atualizados em primeira mão sobre





as medidas adotadas, além de evitar dúvidas e desinformação, criamos boletins exclusivos enviados para cada público.

Como porta-voz do comitê de crise, o diretor-presidente, Rached Hajar Traya, esteve próximo às partes interessadas para compartilhar informações, sanar dúvidas e ouvir sugestões por meio de ações *online* realizadas exclusivamente para transmitir informações e decisões para cooperados e colaboradores.



Canais e espaços de comunicação exclusivos criados durante a pandemia da COVID-19

Parte interessada	Canal/Ação
 <p>Cooperados</p>	<p>Boletim informativo do Comitê de Crise e vídeos gravados exclusivamente pelo diretor-presidente da cooperativa.</p> <p>Boletim diário divulgando números relevantes da pandemia.</p> <p>Ação #coonectados com o presidente para promover uma gestão cada vez mais transparente e compartilhar informações ao vivo de forma <i>online</i>.</p>
 <p>Colaboradores</p>	<p>RH Perto de Você <i>Online</i>: programa para aproximar o setor de Desenvolvimento Humano aos colaboradores a fim de tirar dúvidas.</p> <p>Boletim informativo do Comitê de Crise e vídeos gravados exclusivamente pelo diretor-presidente da cooperativa.</p> <p>Criação do espaço exclusivo sobre o novo coronavírus na intranet.</p> <p>Ação #coonectados com o presidente: encontros <i>online</i> com o diretor-presidente para sanar dúvidas sobre os impactos da pandemia na Unimed Curitiba e empresas do grupo.</p> <p>Ação #coonectadoscomvocê: encontros virtuais mais descontraídos nos quais os colaboradores pudessem relaxar, se reconectar aos colegas e reforçar os laços interpessoais para além do trabalho com intuito de criar conexões significativas.</p> <p>Ação #saiadosofá: uma série de encontros <i>online</i> para incentivar o autocuidado e proporcionar uma rotina mais leve por meio de aulas coletivas de ginástica e de rodas de conversa com psicólogos e nutricionistas. Os principais aspectos abordados eram equilíbrio emocional, hábitos alimentares saudáveis durante o <i>home office</i> e técnicas de relaxamento para contribuir para a retomada do bem-estar físico e emocional.</p> <p>Campanhas como Encurtando Distâncias e Espalhe Boas Notícias também aconteceram nesse período de pandemia para reaproximar equipes em <i>home office</i> e compartilhar informações positivas em meio à pandemia.</p> <p>Boletim diário divulgando números relevantes da pandemia.</p>

 <p>Clientes</p>	<p>Criação de um canal de atendimento exclusivo sobre a COVID-19 – opção 3 do 0800 642 2002.</p> <p>Criação de uma página exclusiva para concentrar informações sobre o coronavírus no Portal unimedcuritiba.com.br.</p> <p>Ampliação do atendimento remoto para solicitações via portal, aplicativo e e-mail.</p> <p>Atendimento por telemedicina para doentes crônicos e suspeitos de COVID-19.</p> <p>Telemonitoramento de clientes acima de 60 anos para oferecer orientações, suporte emocional e encaminhamentos para apoio psicológico, serviço social e telemedicina.</p> <p>Boletim diário divulgando números relevantes da pandemia.</p>
 <p>Clientes Pessoa Jurídica</p>	<p>Promoção de reuniões periódicas por parte dos consultores de relacionamento da área comercial, para avaliar necessidades das empresas contratantes.</p>
 <p>Rede credenciada</p>	<p>Atendimentos por meio do recurso virtual Conexão Ativa.</p>
 <p>Fornecedores</p>	<p>Realização de reuniões diárias com as equipes envolvidas da cooperativa e fornecedores.</p>



Comunidade

Divulgação, em redes sociais da cooperativa, de informações e orientações exclusivas sobre a pandemia e vídeos do projeto Diálogo Saudável contendo entrevistas com especialistas sobre temas relacionados.

Apoio técnico à imprensa, com indicação de médicos cooperados especialistas para conceder entrevistas e colaborar com reportagens e informações que auxiliem a população a compreender melhor assuntos técnicos da área médica e da saúde envolvendo a pandemia.



Participação na sociedade

Buscamos contribuir com as entidades e movimentos que estão comprometidos com o desenvolvimento sustentável. Essa é uma forma de alicerçar a nossa relação com a sociedade e incentivar a inovação e a melhoria contínua **(D102-12, D102-13)**.

- Sistema Ocepar
- Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Paraná (SESCOOP/PR)
- Movimento Nacional ODS Nós Podemos
- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

- Rede Paranaense de *Compliance*
- Rede Filantropia
- Sistema Unimed:
 - Conselho Administrativo, Técnico e Operacional da Central Nacional Unimed
 - Conselho de Administração Unimed Mercosul
 - Conselho Paranaense de Cidadania Empresarial
 - Comissão de Cooperativismo Médico do Conselho Federal de Medicina

- Conselho Federativo Unimed Paraná
- Comitê Normativo do Intercâmbio Estadual
- Comitê de Atenção Integral à Saúde da Unimed Paraná
- Comitê Nacional de Sustentabilidade e NDH
- Núcleo Estadual de Regulamentação da ANS da Unimed Paraná (participamos da gestão do núcleo)
- Comitê Jurídico/Regulamentação do Sistema Unimed

RECONHECIMENTOS E CERTIFICAÇÕES

As premiações e certificações externas são o reconhecimento do trabalho dos colaboradores para o aperfeiçoamento e inovação de processos, bem como da construção de uma marca focada no bem-estar humano.

Premiações na Prestação de Serviços de Saúde

- **Recebemos a nota máxima (1,0000) no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS do ano de 2019** (Ano Base 2018), publicado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Foi o nosso melhor desempenho nos últimos 11 anos. A nota varia de zero a um e é calculada a partir de quatro dimensões: qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação.



- **Ficamos na 59ª posição no ranking 500 Maiores do Sul 2020 e em 23º lugar no ranking 100 Maiores do PR**, premiações promovidas pelo Grupo Amanhã.



- **Mantivemos a certificação ISO 9001:2015**, demonstrando que adotamos um sistema de gestão da qualidade robusto, fundamental para que a cooperativa possa melhorar seu desempenho global e a prover uma base sólida para um desenvolvimento sustentável.

- **Mantivemos a certificação da RN 277 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**, a qual instituiu o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, com o objetivo de incentivar a melhoria continuada na qualidade assistencial da saúde suplementar.

- **Fomos reconhecidos entre as dez melhores operadoras de planos de saúde do Brasil no Prêmio Valor 1000**, ocupando a 9ª posição.



- **Ficamos entre as três empresas mais bem avaliadas na categoria Plano de Saúde pelo Prêmio do site Reclame Aqui**, considerada a maior premiação do atendimento brasileiro.



- **Fomos certificados com o Selo Sesi ODS 2020 em reconhecimento às ações e boas práticas de prevenção à COVID-19**. Além de reconhecer a atuação ativa e cuidadosa da cooperativa frente à pandemia, esse prêmio reforça a responsabilidade assumida em contribuir para o alcance dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos pela ONU.



Premiações em Gestão de Pessoas

- **Ficamos na 25ª posição entre as Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar no Brasil no ranking Great Place to Work (GPTW) – Mulher 2020**.



- **Ocupamos a 33ª posição entre as Melhores Empresas para Trabalhar no ranking Great Place to Work (GPTW) – Ranking Paraná 2020**.



Reconhecimentos do Sistema Unimed

- **Mantivemos a certificação junto à Unimed do Brasil com o selo Ouro de Governança e Sustentabilidade – a maior nota obtida desde a sua participação no processo de certificação** (839,57, com aumento de 13,61% de 2018 para cá).

ESTRATÉGIA: AJUSTANDO A ROTA

(D103-2, D103-3, D102-15)

Quando um sistema de gestão está integrado a um ambiente de trabalho colaborativo que inspira a contribuição, aberto para a aprendizagem e para o novo, o resultado é uma cooperativa inovadora, ágil, atenciosa ao cuidado com o ser humano e que evolui com maior velocidade.



A partir da estratégia, traçamos a rota para alcançar nossos objetivos em longo prazo. No entanto, flexibilizamos esse trajeto para nos acomodar ao contexto e responder às mudanças de forma rápida, consciente e inteligente.

GESTÃO DE CRISE

Frente à crise provocada pela pandemia, instauramos o Comitê de Crise, que contou com participação de integrantes da alta liderança e representantes das áreas de Governança Corporativa, Gestão Estratégica, Desenvolvimento Humano, Marketing Institucional e Comunicação, Assessoria Jurídica,

Serviços Próprios e da Unimed Laboratório. O Comitê contou com o apoio direto da Diretoria Executiva, na figura de seu porta-voz o diretor-presidente, Rached Hajar Traya.

O grupo teve as seguintes responsabilidades: identificar riscos da pandemia para a Unimed Curitiba e empresas do grupo e seus públicos de relacionamento; criar um plano de contingência; determinar as medidas a serem tomadas em um primeiro momento com o intuito de resguardar a saúde e a segurança de nossos colaboradores, clientes, médicos cooperados e parceiros de negócios;

comunicar os diferentes públicos sobre as medidas aderidas e possíveis mudanças de processos.

Números do Comitê de Crise:

- Dez integrantes
- Dez meses de atuação
- Mais de 30 informativos emitidos para cooperados e colaboradores e inúmeros comunicados direcionados à comunidade, aos clientes, fornecedores e à rede prestadora

Abaixo, um resumo das principais medidas tomadas durante a pandemia:



Cooperados

- Auxílio financeiro com adiantamento no período de abril a novembro para médicos cooperados que aderiram ao programa e não atingiram **70% da média individual de produção**.
- Isenção do pagamento da mensalidade e da coparticipação ao titular do Plano de Assistência ao Cooperado (PAC) no período de abril a dezembro.
- Suporte clínico psiquiátrico e psicológico gratuito para os médicos cooperados e profissionais da área da saúde.
- Vacinação gratuita contra a gripe para **1.266 médicos cooperados** e **1.173 familiares** na modalidade de *drive-thru* pela Unimed Laboratório.
- Realização de teste RT-PCR para COVID-19 pela Unimed Laboratório, também na modalidade de *drive-thru*.



Colaboradores

- Criação do formato de trabalho em casa (teletrabalho e *home office*) para mais de **90% dos colaboradores** e redução da jornada de trabalho para colaboradores que estavam trabalhando presencialmente.
- **Vacinação gratuita** contra a gripe para **1.059 colaboradores** na modalidade *drive-thru* pela Unimed Laboratório.
- Atendimento de colaboradores e seus dependentes com sintomas leves de COVID-19 em nossas novas unidades baseadas no modelo de Atenção Primária à Saúde (APS) para dar suporte no período mais grave da pandemia.



Clientes

- Criação de um canal de atendimento exclusivo sobre a COVID-19 — opção 3 do 0800 642 2002.
- Entrega de medicamentos oncológicos orais na residência dos clientes.
- Ampliação do atendimento remoto para solicitações via portal, aplicativo e e-mail.
- Criação de nova estrutura de leitos na Unidade de Transição para atender clientes com diagnóstico da COVID-19.
- Ampliação do prazo para bloqueio de atendimento e cancelamento de contratos das carteiras Pessoa Física e Pessoa Jurídica por motivo de inadimplência.
- **Reajuste diferenciado ao Agrupamento de Planos de até 29 vidas**, aplicando apenas 6,82% em vez de 13%, como previsto legalmente. Essa medida considerou a dificuldade econômica vivenciada durante o período, em especial pelas pequenas e microempresas.



Comunidade

- **Doação de 10 mil protetores faciais** para hospitais fornecerem aos médicos e profissionais da saúde protegerem-se durante atendimento a pacientes com COVID-19.
- Apoio ao Festival Unidos Pela Vida, evento em favor da saúde que arrecadou doações destinadas a dez hospitais filantrópicos de Curitiba para que as utilizassem no enfrentamento à pandemia da COVID-19.
- Realização do Unimed Music Live: ação que uniu música e solidariedade com apresentações musicais de bandas formadas por médicos cooperados e arrecadou mais de **40 toneladas de alimentos** e itens de higiene, em doações que beneficiaram mais de **1.800 famílias**.



Rede prestadora

- Suporte aos hospitais da rede credenciada para encaminhamento ao *Home Care*, agilizando as desospitalizações.
- Apoio à Gestão Operacional da Rede para fornecimento de censos hospitalares para controle de leitos.
- Recepção da rede credenciada e clientes, quanto às pendências de autorizações para otimizar a alta hospitalar.
- Definição de modelo para prestação de serviços específicos por meio de reuniões com os envolvidos, elaboração de termo de acordo e consentimento padrão, orientação à rede credenciada conforme demanda e indicações técnicas.
- Alteração do processo de recebimento de contas, dispensando os prestadores da apresentação dos documentos físicos, reduzindo significativamente o fluxo de pessoas nas dependências da cooperativa.



Fornecedores

- Renegociações de contratos visando minimizar os impactos econômicos em relação aos fornecedores e, conseqüentemente, melhorar a saúde financeira de todas as partes envolvidas.





INVESTIMENTOS, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Considerando o contexto de 2020, reavaliamos a priorização de recursos — pessoas, investimentos financeiros e tempo — para os projetos que melhoram a experiência dos nossos públicos e a qualidade dos serviços oferecidos pela Unimed Curitiba durante a pandemia.



- **Home Office** – aquisição e manutenção de equipamentos e infraestrutura, investimento em integração de sistemas, plataformas, ferramentas e equipamentos para atendimento e comunicação *online*, segurança da informação, políticas e processos para garantir que os nossos colaboradores pudessem trabalhar de casa com segurança.



- **Telemedicina** – investimos em infraestrutura e soluções de tecnologia e segurança da informação para atender os clientes com suspeita de COVID-19 em nossa área de Serviços Próprios. Uma vez regulamentado o seu uso para outros fins, pelo Conselho de Medicina, já contamos com toda a base tecnológica pronta para utilização.



- **Mapeamento nos canais de atendimento** – levantamos todos os canais de atendimento da cooperativa com o objetivo de identificar melhorias, necessidades de investimento em soluções de tecnologia para implementar novas funcionalidades, automatizar fluxos e processos administrativos, ampliar nossa capacidade de armazenamento de dados e a segurança da informação. O principal objetivo foi o de melhorar ainda mais o processo de comunicação e resposta com os nossos públicos de relacionamento.



- **Solicitação de autorização eletrônica** – o processo de autorização eletrônica foi revisado para facilitar o processo de liberação tanto para o cliente quanto para o médico cooperado. Dessa forma, trouxe agilidade e evitou a necessidade de contato presencial, reduzindo os riscos de contágio do coronavírus.



- **Automatização de processos de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME)** – automatização de processos críticos para evitar o extravio de documentações e o descumprimento de prazos para a solicitação de OPMEs, simplificando e agilizando procedimentos e facilitando o sistema de pagamento para nossos fornecedores.



- **Segurança da informação** – investimento em tecnologias, integração de plataforma, sistemas e processos, bem como políticas internas para atender aos requerimentos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), além de ampliar nossa capacidade de armazenamento de dados (mais informações no capítulo de Governança).

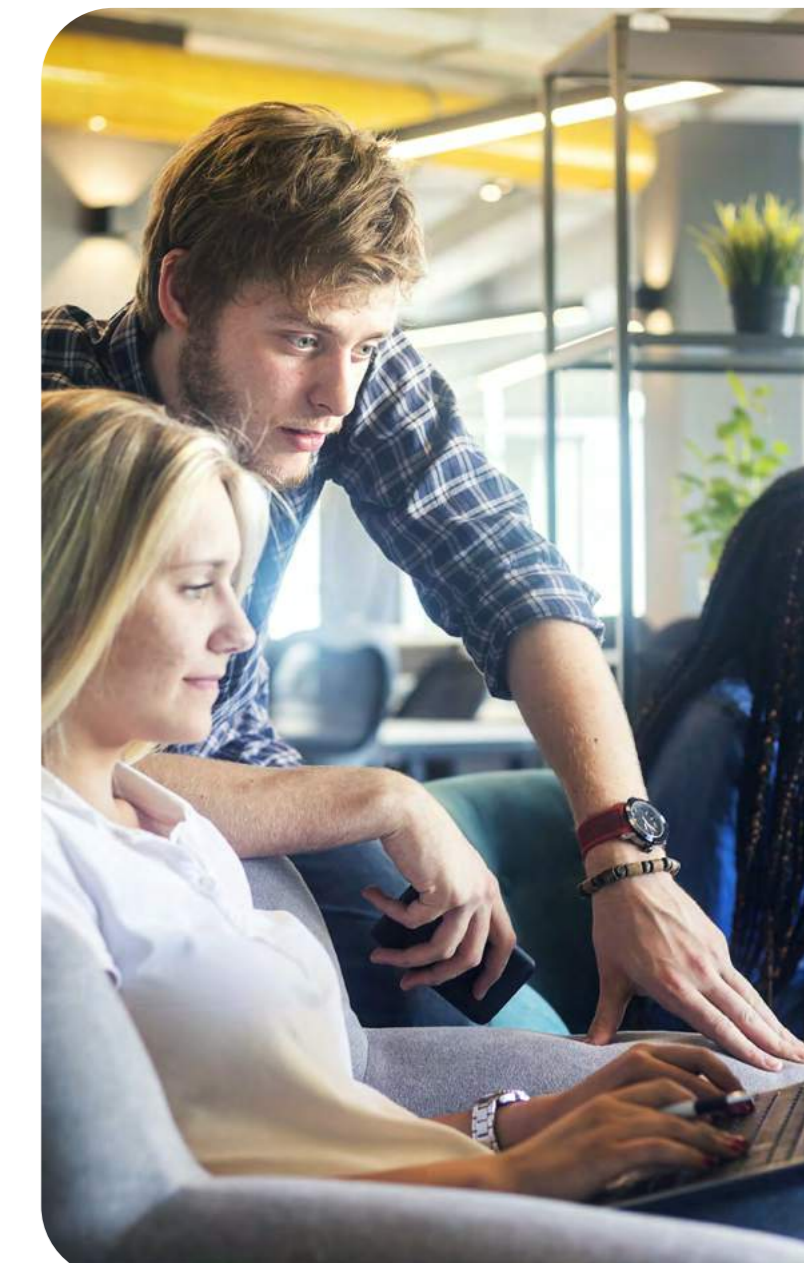


- **Informações e notas técnicas** – produção de informes e notas técnicas relacionados à COVID-19, com o objetivo de subsidiar a tomada de decisão no enfrentamento da crise sanitária, elaborados por um grupo de especialistas da equipe do Centro de Pesquisa e Inovação (CPI).

Paralelo à pandemia, a inovação seguiu o seu ritmo de projetos.

Realizamos, em 2020, a segunda edição do Conecta Unimed, em parceria com a aceleradora Hotmilk, da PUCPR. O objetivo do programa é gerar valor para a organização e todo o ecossistema de inovação a partir da construção de um espaço colaborativo. Tal espaço visa conectar *stakeholders* e *startups* para encontrar oportunidades de melhorias e soluções inovadoras para a cooperativa. Foram 132 *startups* inscritas e seis selecionadas para a etapa de imersão

e mentoria com áreas da cooperativa e *workshop online* com a Hotmilk. As finalistas apresentaram soluções para temas prioritários da cooperativa, como gestão de serviço para a saúde, gestão de dados e indicadores, soluções para auditoria médica, saúde preventiva e preditiva, novos métodos de saúde e bem-estar, relacionamento entre *stakeholders*, experiência do cliente, serviços médicos digitais e outras soluções do mercado.



PESSOAS: ESTREITANDO LAÇOS DE COMPROMISSO

A crise foi um convite para que pudéssemos nos manter em sintonia com a dimensão do respeito, da reciprocidade, da capacidade de emocionar-se, envolver-se, da empatia no cuidar e ser cuidado e do valor intrínseco de cada vida humana.



Esse período de pandemia destacou a rede de relações interdependentes na qual vivemos, em que atitudes individuais afetam o coletivo. Foi a hora de assumir a responsabilidade para “co-existirmos”, “com-vivermos”, “inter-agirmos” e de “co-operarmos”.

Reforçamos os vínculos de compromisso e de cooperação

com todos os nossos públicos de relacionamento, buscando assegurar a assistência integral à saúde dos nossos clientes; o cuidado necessário para que os médicos cooperados e colaboradores desempenhassem suas funções em segurança e com qualidade; o suporte à rede prestadora e aos fornecedores para que pudessem seguir com o atendimento às pessoas.

COOPERADOS

Os médicos cooperados são atores centrais na Unimed Curitiba. É por meio de seu trabalho e de sua vocação que podemos entregar à sociedade serviços assistenciais cuidadosos e humanizados.

E quem cuida também precisa ser cuidado. Esse foi o nosso compromisso. Durante a pandemia, empenhamos esforços para valorizar e garantir que os médicos cooperados pudessem se sentir acolhidos e amparados.

INGRESSO DE NOVOS COOPERADOS

Temos um rigoroso processo de seleção para cooperados, o qual visa garantir alto nível técnico aos novos entrantes, além de respectivo alinhamento aos valores do sistema cooperativista.

Anualmente, realizamos Processo de Seleção Pública, conduzido em parceria com a Faculdade Unimed, que inclui uma Prova Objetiva e de Títulos. Após aprovados nessa etapa, os selecionados participam do Curso de Cooperativismo, requisito obrigatório para concluir sua filiação.

Filiações de novos cooperados

Ano	Vagas	Inscritos	Aceitos
2018	299	430	215
2019	215	434	142
2020	197	612	166

Cooperados em números

Ano	Ativos
2018	4.532
2019	4.530
2020	4.657

Ano após ano, observamos um interesse crescente de médicos em tornarem-se parte da cooperativa. Em 2020, o número de inscritos foi 41% maior em relação a 2019. Acreditamos que isso está vinculado diretamente à qualidade das relações que estabelecemos na cooperativa. Aqui na Unimed Curitiba, cada médico cooperado é dono e parte ativa da construção de uma marca sólida de mercado. Em 31 de dezembro de 2020, nosso quadro de cooperados contava com 4.657 médicos cooperados.

MOVIMENTAÇÕES

De acordo com o Estatuto Social da cooperativa, jubilados são aqueles médicos que completaram 30 anos de filiação à cooperativa ou que têm mais 65 anos de idade e 20 anos de filiação. Além disso, também são considerados os incapacitados física e/ou mentalmente para o exercício da medicina, devidamente comprovado por atestado médico. O período máximo para requerer o afastamento de suas atividades enquanto médico cooperado é de um ano.

Ano	Jubilados	Afastados	Desligados
2018	24	48	73
2019	42	26	130
2020	27	40	38

Concedemos R\$ 72 milhões em adiantamentos aos 3.166 cooperados que aderiram ao programa. Uma média de R\$ 22,7 mil reais para cada um.

REMUNERAÇÃO DOS COOPERADOS

Uma importante forma de valorizar o trabalho de nossos cooperados é oferecer uma remuneração justa por seu trabalho, acima do que é praticado no mercado. Para isso, temos uma métrica, parte do processo de orçamentação anual, que garante o aumento do valor das consultas assistenciais e uma melhor distribuição dos honorários pelos procedimentos realizados.

O ano de 2020 foi totalmente atípico para os serviços médicos eletivos. Com o início da pandemia, os consultórios

e hospitais se esvaziaram e toda a estrutura foi readequada para atender os casos de infecção pelo coronavírus. Isso impactou diretamente a capacidade dos médicos cooperados em atender seus pacientes e, como consequência, em gerar renda.

Diante de um cenário de baixa produção e incertezas, a cooperativa adotou diversas medidas para beneficiá-los. Uma delas foi oferecer, rapidamente, apoio financeiro durante os meses de abril a novembro de 2020. Com isso,

a Unimed Curitiba concedeu R\$ 72 milhões em adiantamentos aos 3.166 cooperados que aderiram ao programa o que equivale a uma média de R\$ 22,7 mil reais para cada um.

Com essa medida, garantiu a renda mínima de 70% da média individual de produção desses cooperados. O cálculo mensal foi baseado no valor recebido a título de produção no período de março de 2019 a fevereiro de 2020.

Outra medida foi a isenção do pagamento de mensalidade e

Consulta de urgência e emergência (pronto-atendimento)

Ano	Valor
2018	R\$ 73,00
2019	R\$ 76,50
2020	R\$ 76,65

coparticipação ao titular do Plano de Assistência ao Cooperado (PAC) no período de abril a dezembro, uma ajuda no valor de cerca de R\$ 14,5 milhões.

Diante de todo esse cenário e por ter adotado todas estas medidas acima citadas junto aos cooperados, a Unimed Curitiba não reajustou os valores de consultas médicas em 2020.

Consultas eletivas (consultório)



Ano	Valor
2018	R\$ 100,00
2019	R\$ 105,00
2020	R\$ 105,00



Viva

PROGRAMA DE RELACIONAMENTO

Nosso cuidado com o cooperado está também na forma como nos relacionamos, como o desenvolvemos e nas experiências que lhe oferecemos. Tudo isso está estruturado por meio do Programa Viva, que tem por objetivo criar laços fortes de interdependência entre o cooperado e a cooperativa.

Programa Viva

Pilar	Objetivo	Resultados em 2020	Meta de Participação	Resultado Alcançado
 Administração	Discutir questões administrativas, financeiras, societárias e estratégicas do negócio.	<p>Uma Assembleia Geral Ordinária, realizada de forma <i>online</i> e a votação no formato de <i>drive-thru</i>. Com 1.479 participantes.</p> <p>Duas Assembleias Gerais Extraordinárias, sendo uma com 210 participantes e outra, 250, realizadas no formato <i>online</i>.</p> <p>Quatro edições do #coonectados com o presidente, com 727 participantes.</p> <p>Uma palestra sobre Compliance e Código de Conduta, com 60 participantes.</p>	85%	86%
 Educação Cooperativista	Estimular os cooperados ao conhecimento dos princípios e valores do cooperativismo, por meio de programas de desenvolvimento voltados às educações cooperativista e continuada.	<p>Cinco palestras voltadas para a educação cooperativista.</p> <p>Finalização de curso para certificação de conselheiros e lançamento de uma nova edição. Ao todo, 80 participantes.</p> <p>Curso de especialização em gestão estratégica para gestores da saúde. Com 41 participantes.</p>	85%	99%

 Integração	Promover ações de convivência entre os cooperados, como jantares e eventos sociais; integrar, valorizar e aproximar os médicos cooperados.	<p>Ingressos para 12 jogos em camarotes. Com 130 participantes.</p> <p>Ingressos para dois shows em camarote. Com 42 participantes.</p> <p>Uma live gastronômica e Unimed <i>Music Live</i>. Com 590 participantes.</p> <p>Palestra com Leandro Karnal. Com 562 participantes.</p>	80%	96%
 Saúde	Promover ações que despertem o cuidado do médico em relação à sua própria saúde, além de oferecer informações ligadas à saúde em geral para apoiar a reciclagem profissional.	<p>Foram realizadas três palestras voltadas à saúde, de forma <i>online</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Minimizar o impacto emocional na pandemia”, com 38 participantes. - “Controle o estresse e melhore sua qualidade de vida”, com 45 participantes. - “Internet e celular: inimigos ou aliados”, com 39 participantes. 	75%	102%

Comunicação Aberta

São pelas ferramentas disponíveis para a comunicação que os médicos cooperados podem tirar dúvidas, resolver problemas e oferecer sugestões à cooperativa.

Com a suspensão do atendimento presencial nas instalações da Unimed Curitiba, fortalecemos ainda mais o papel dos consultores de relacionamento do Cooperado Prime. Com apenas um telefonema ou e-mail para seu consultor, o cooperado pode resolver rapidamente sua necessidade.

Canais de interação com o cooperado



- **Setor de Relacionamento**, que centraliza as informações e oferece um atendimento exclusivo e personalizado.



- **Canais de comunicação e interação**, como um portal com área exclusiva, informativos impressos e eletrônicos, telefone e e-mail exclusivos, aplicativo *mobile*, entre outros.



- **Cooperado Prime**, um dos grandes diferenciais da cooperativa. Consiste em um programa por meio do qual consultores de relacionamento qualificados atendem às necessidades de cada cooperado de forma ágil e efetiva.

SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

Para nós, um importante direcionador de negócios é a inovação. Por meio de novas tecnologias e plataformas, queremos simplificar e facilitar a rotina dos médicos cooperados e, para isso, oferecemos aplicativo, prontuário eletrônico e agenda *online*.

Soluções Tecnológicas



- **Aplicativo Cooperado Unimed PR**: nele o médico pode consultar os processos da Unimed Curitiba de forma prática e eficaz, realizar inscrições nas ações de relacionamento, visualizar a quantidade de eventos liberados, dentre outros.



- **Agenda Online**: por meio dela é possível gerenciar a agenda médica e a marcação de consultas de forma totalmente *online*.



- **Prontuário Eletrônico**: essas ferramentas tornam o processo de atendimento mais seguro e eficaz, pois é possível registrar os eventos de saúde dos clientes no prontuário eletrônico. São considerados, para esse fim, todos os cuidados de sigilo da informação.



- **Guia Fácil**: permite que médicos, clientes e prestadores da rede credenciada consultem pelo Portal Unimed Curitiba quais pedidos necessitam de documentos e informações complementares. A ferramenta também está disponível no Autorizador Web. Dessa forma, o cooperado pode antecipar-se e obter todas as informações e documentos exigidos pela cooperativa para análise. E, com isso, agilizar o processo de deliberação.

A telemedicina ganhou prioridade frente aos desafios da crise. Isso é, realização de consulta médica por meio de plataforma digital para casos relativos à COVID-19 e acompanhamento de pacientes crônicos, duas únicas modalidades adotadas exclusivamente pela cooperativa. O sistema assegura o cumprimento de todos os requisitos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e do Conselho Federal de Medicina. Uma vez regulamentado o seu uso para outros fins, estaremos aptos para atender os clientes.

A partir de março de 2020, 1.166 colaboradores trabalharam em *home office*, representando 92% do quadro funcional da Unimed Curitiba e empresas do grupo.

COLABORADORES

O trabalho exerce um dos papéis centrais na vida das pessoas. A configuração do mercado e das relações de trabalho exige novas posturas dos profissionais frente às suas carreiras e posicionamentos diferenciados das organizações. Por isso, queremos que nossos colaboradores tenham a melhor experiência de aprendizado e cuidado. Para nós, é primordial que as pessoas se sintam integradas, engajadas e valorizadas para que possam desenvolver todo seu potencial.

Neste ano atípico, em que a distância e o isolamento foram necessários e

as fronteiras entre trabalho e casa se tornaram ainda mais sutis, criamos e intensificamos programas e ações que trouxeram equilíbrio, proximidade e tranquilidade aos colaboradores.

GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

Na Unimed Curitiba, os processos de gestão são definidos e orientados pela área de Desenvolvimento Humano em cooperação com os gestores. Toda a atuação está pautada na valorização e desenvolvimento do potencial humano para que possa ser agente de transformação.

A pandemia também trouxe uma expressiva mudança no formato de trabalho. Para minimizar a possibilidade de contaminação em nossos colaboradores e garantir sua saúde e segurança, implementamos o modelo *home office* logo no início da pandemia. Em março, 1.166 colaboradores estavam trabalhando a partir de suas casas, o que representa 92% do quadro funcional da Unimed Curitiba e empresas do grupo.

Foi necessário mudar a gestão dos colaboradores para a forma remota, o que demandou a busca de novas ferramentas tecnológicas e a revisão de subprocessos e projetos

Alcançamos um total de 1.585 colaboradores, 5% maior que 2019, devido à ampliação da Área de Serviços Próprios.

relativos a pessoas, para garantir o encaminhamento adequado frente ao cenário atípico.

Passado esse momento inicial da pandemia, elaboramos um plano de retorno gradual às atividades presenciais para os períodos em que os números de casos foram reduzindo ou que tivemos a necessidade de ampliar algum tipo de atividade presencial. Lançamos oficialmente, em outubro, a Política Corporativa de *Home Office*, que regulamenta o trabalho remoto e respeita a legislação nacional vigente da Consolidação das Leis do trabalho (CLT). Nessa modalidade, o colaborador

que for elegível, de acordo com essas normas, pode trabalhar até três dias de casa e dois presencialmente na organização.

PERFIL DOS COLABORADORES

Em 2020, contamos com 1.310 colaboradores na Unimed Curitiba. Somando-se às demais empresas do grupo, alcançamos um total de 1.585. Esse número é 5% maior que 2019, devido à ampliação do escopo da Área de Serviços Próprios, com a implantação de novos projetos, como as unidades de Atenção Primária à Saúde, a Unidade de Transição e a Acolher.

A cooperativa finalizou o ano com 14 profissionais temporários, mantendo a estabilidade em relação ao ano de 2019, que havia finalizado com 13 profissionais.

Nesse ano de crise sanitária global, o posicionamento de todo o nosso grupo foi de manter a empregabilidade. Por isso, não houve nenhum desligamento em decorrência do momento pandêmico. As demissões ocorridas no período são relativas à baixa performance do colaborador, dentro da média registrada anualmente.

O perfil dos colaboradores da Unimed Curitiba e demais empresas do grupo é de 78% mulheres e 22% homens, sendo 68% com idades entre 30 e 50 anos. Com relação à carga horária, 96% dos colaboradores cumprem jornada igual ou superior a seis horas diárias.



Total de empregos por gênero e idade (D102-7, D102-8)

Unidade / Idade	2018						2019						2020					
	Homem			Mulher			Homem			Mulher			Homem			Mulher		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Unimed Curitiba	82	169	23	188	611	55	90	187	24	231	655	57	83	193	27	207	725	75
Unimed Laboratório	19	15	02	95	77	04	17	16	04	113	96	03	13	22	5	91	126	2
Unimed SOU	-	-	-	-	-	-	01	03	0	02	07	0	0	4	0	4	5	0
Unimed Corretora	-	-	-	-	-	-	01	01	0	0	01	0	0	1	0	0	2	0
Total por faixa etária	101	184	25	283	688	59	109	207	28	346	759	60	96	220	32	302	858	77
Total por gênero	310			1030			343			1165			348			1237		
Total geral	1340						1509						1585					

Nota: no relatório de 2018 foram reportados somente os números relacionados à Unimed Curitiba.

Total de empregos gerados por tipo de jornada de trabalho (D102-7, D102-8)

Nº de empregos no fim do período	2018				2019				2020			
	Homem		Mulher		Homem		Mulher		Homem		Mulher	
	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período
Unimed Curitiba	255	19	809	45	279	22	893	50	288	15	962	45
Unimed Laboratório	35	01	175	01	35	02	209	03	38	2	217	2
Unimed SOU	-	-	-	-	04	0	08	01	0	4	8	1
Unimed Corretora	-	-	-	-	02	0	01	0	1	0	2	0
Total	310		1.030		344		1.165		348		1.237	



Sindicatos e acordos coletivos

Nossos colaboradores são representados por três entidades sindicais: a Unimed Curitiba pelo Sindicato dos Empregados em Cooperativas de Serviços Médicos (SECOOMED), Unimed Laboratório e a SOU pelo Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Curitiba e Região (SINDESC) e a Corretora de Seguros pelo Sindicato dos Corretores de Seguro do Paraná (Sincor-PR).

Reconhecemos a importância da organização coletiva e da representatividade dos sindicatos. Por isso, cumprimos os acordos coletivos de trabalho celebrados. Atualmente, 100% dos colaboradores são abrangidos pelos acordos de negociação coletiva. **(D102-41)**.

O atual acordo coletivo não estabelece um prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais ou disposições relativas a consultas e negociações **(D402-1)**.

SAÚDE E SEGURANÇA

Zelar pela saúde é o que nos move enquanto negócio. Entendemos que é nossa responsabilidade começar pelos cuidados dentro de casa, com nossos colaboradores. Todos os colaboradores

e terceiros estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional, em linha com as normas vigentes e diretrizes dos órgãos competentes. **(D403-1, D403-8)**.

Tipo, número e percentual de trabalhadores cobertos por sistema de Saúde e Segurança (D403-1, D403-8)

	Número total 2018	% do total 2018	Número total 2019	% do total 2019	Número total 2020	% do total 2020
Colaboradores	1.340	100%	1.509	100%	1.585	100%
Terceiros *	1.307	100%	1.438	100%	1.093	100%
Outros	0	0	0	0	0	0

* Nota: gestão da saúde e segurança efetuada pela empresa terceira. Diz respeito a fornecedores e prestadores de serviço com mão-de-obra disponível para a cooperativa.

Realizamos, periodicamente, uma análise de riscos, perigos e danos ocupacionais nos locais de trabalho. Quando identificado algum ponto crítico, imediatamente definimos um plano para mitigar ou eliminar o problema.

Os colaboradores têm total liberdade para expressar sua preocupação, bem como se recusar a realizar uma atividade caso se sintam em risco. Essa conduta está amparada pelo Código de Conduta, no item Respeito às Pessoas (D403-2). Além disso, oferecemos treinamentos de saúde e segurança aos colaboradores de acordo com o seu escopo de trabalho e exposição ao risco (D403-5).

Número e percentual de trabalhadores cobertos por treinamento em saúde e segurança ocupacional

	Número total 2018	% do total 2018	Número total 2019	% do total 2019	Número total 2020	% do total 2020
Colaboradores	1022	91%	2029	163%	1384	106%

Em relação aos cuidados com a ergonomia, um profissional especializado avalia e orienta as adequações necessárias para cada posto (D403-3).

Comitês de Saúde e Segurança

Como parte de nossas práticas de saúde e segurança, temos comitês internos formados por colaboradores de diversos níveis hierárquicos. Esses grupos trabalham de forma colaborativa com o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), assim como lideranças da cooperativa para observar e relatar riscos ocupacionais, realizar ações de conscientização e contribuir com a disseminação do tema para os demais colaboradores (D403-4).

Comitês de Saúde e Segurança da Unimed Curitiba



Brigada de Incêndio: é formada por 63 integrantes da Unimed Curitiba e 28 da Unimed Laboratório. Estão aptos para cumprir os requisitos de segurança definidos pelo Corpo de Bombeiros para as empresas de mesmo porte que o da Unimed Curitiba.



Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA): é composta por 12 profissionais na Unimed Curitiba e 14 na Unimed Participações que atuam na área de Segurança do Trabalho e nos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).



Os cuidados durante a pandemia

Com a chegada da pandemia, revisamos os protocolos de saúde e segurança para os colaboradores que trabalham de forma presencial nas instalações da cooperativa e demais empresas do grupo. As medidas foram definidas em consonância com as informações e orientações de órgãos competentes, do Ministério da Saúde, e em consenso com a Diretoria Executiva, medicina do trabalho e Comitê de Crise.

Adicionalmente, adequamos os procedimentos de ergonomia para aqueles que trabalharam em casa e criamos uma série de ações de

promoção à saúde e prevenção de doenças **(D403-6)**.

O Desenvolvimento Humano atuou de forma sensível e próxima aos colaboradores, principalmente àqueles que se encontravam em situações mais vulneráveis—suspeita ou contaminação por COVID-19, por ter familiares adoecidos, estar em tratamento de alguma outra doença, ser parte do grupo de risco ou outras necessidades.

Conheça algumas delas:



- Afastamos de imediato os jovens aprendizes, talentos especiais e colaboradores do grupo de risco para minimizar a possibilidade de infecção pela COVID-19.



- Treinamos os colaboradores que se mantiveram trabalhando em formato *home office* para adaptar os seus postos de trabalho com base nas orientações de ergonomia.



- Fornecemos EPIs (máscaras faciais, descartáveis, aventais, luvas, álcool em gel e outros equipamentos de proteção) para os colaboradores que atuaram presencialmente nas unidades da cooperativa e para equipes assistenciais. Isso inclui profissionais terceiros que atendem clientes em suas residências **(D403-7)**.



- Realizamos treinamento de paramentação e desparamentação para equipe técnica da linha de frente no combate à COVID-19.



- Executamos a coleta de exames de COVID-19 em profissionais da linha de frente na Unimed Laboratório.



- Imunizamos 1.059 colaboradores contra a gripe, ou seja, aproximadamente 80% do quadro funcional.



- Monitoramos colaboradores sintomáticos e diagnosticados com a doença e disponibilizamos o teste para detectar a COVID-19 na modalidade *drive-thru*, pela equipe da Unimed Laboratório.

Resultados em segurança

De forma geral, os índices de segurança se mantiveram estáveis em relação a 2019. A queda no índice de avaliação de gravidade se refere ao menor número de acidentes e suas consequências.

D403-9 e D403-10 Saúde e Segurança dos Colaboradores

	2018	2019	2020
Índice relativo/total de empregados	0,005	0,006	0,007
Dias/homens perdidos	8	34	31
Taxa de frequência	2,87	3,64	4,95
Óbitos	1	0	0
Índice de avaliação da gravidade	3,8	15,5	0,70

Índice relativo/total de empregados - divisão do número absoluto de acidentes pelo número da média do ano de empregados. Esse cálculo mostra quantos funcionários sofreram acidentes.

Dias/homens perdidos - é o total anual das horas não trabalhadas pelos empregados acidentados, dividido pela jornada normal diária de trabalho da empresa.

Taxa de frequência - número de acidentes com afastamento vezes um milhão e dividido pelo total das Horas-Homem Trabalhadas do ano.

Índice de avaliação da gravidade - divisão de Dias/Homens Perdidos pelo número de acidentes com afastamento.

Não registramos nenhuma perda de colaboradores pela COVID-19. No entanto, sabemos que nem todas as empresas e famílias viveram essa realidade. Por isso, nos solidarizamos com todas as perdas infligidas pela pandemia.

Casos de infecção por COVID-19 na Unimed Curitiba e empresas do grupo

	2020	
Unidade de negócio	Casos monitorados pelo SESMT	Casos confirmados
Unimed Curitiba	517	139
Unimed Laboratório	120	24
Unimed Sou	1	0
Unimed Corretora de Seguros	0	0
Total	638	163



Todos os colaboradores que testaram positivo foram prontamente assistidos e cuidados por nosso time. Eles receberam acompanhamento desde o monitoramento inicial até a recuperação total.



- **APS** – Atendimento Primário à Saúde: com acompanhamento e monitoramento por meio de uma equipe médica e de enfermagem.



- **Desenvolvimento Humano:** realizou contato para acolhimento e esclarecimento de dúvidas.



- **SESMT:** realizou contato para agendar consulta de avaliação e retorno junto à medicina do trabalho.



- **Técnico de Segurança do Trabalho:** realizou investigação com todos os casos positivos, buscando identificar a causa da contaminação para aprimorar os protocolos de prevenção.

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Todos os anos preparamos uma extensa grade de treinamentos e ações de desenvolvimento com base nas necessidades mapeadas na avaliação de desempenho, pesquisa de clima e indicações dos gestores.

Essas iniciativas visam desenvolver habilidades e competências, bem como valorizar, reconhecer e preparar os colaboradores para novos desafios de carreira (**D404-2**).

Em 2020, com mais de 90% dos colaboradores trabalhando em *home office*, adaptamos os treinamentos para forma híbrida ou totalmente digital, obtendo adesão e retornos positivos dos colaboradores.

Em 2020, 93% do quadro funcional passou por algum tipo de treinamento, totalizando mais de 15.645 participações em ações de educação.

D404-1: média de horas de treinamento por empregado

Unidade	2018	2019	2020
Unimed Curitiba	40,81	55,58	32,46
Unimed Laboratório	-	50,07	32,09
SOU	-	-	32,46
Unimed Corretora	-	-	32,46

Valor investido (R\$) em treinamentos internos e externos

Unidade	2018	2019	2020
Unimed Curitiba	217.271,00	377.470,05	282.401,00
Unimed Laboratório	-	7.950,00	19.284,72
SOU	-	-	-
Unimed Corretora	-	-	-

Investimento em bolsas externas concedidas aos funcionários	2018		2019		2020	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Unimed Curitiba	R\$ 40.710,89	R\$ 136.292,99	R\$ 41.281,49	R\$ 175.989,51	R\$ 72.768,00	R\$ 291.072,00

Viva

Viva Colaborador

Houve redução na média de horas de treinamento por colaborador, bem como do valor total despendido em ações de educação. A justificativa foi o período pelo qual os treinamentos ficaram suspensos. Após a retomada, por meio de formato *online*, houve uma redução da carga horária, porém a quantidade de participações permaneceu próxima a de 2019.

Buscamos olhar o desenvolvimento de nossos colaboradores de forma integral e ofertar ações e treinamentos que valorizem não apenas o centro de inteligência mental, mas também emocional. Para isso, organizamos nossa atuação por meio de cinco pilares do Programa Viva Colaborador.



Confira as ações de cada pilar:



• **Viva Desenvolvimento:**

Visa formar e desenvolver talentos humanos na Gestão dos Negócios, por meio da aprendizagem e gestão do conhecimento, com foco nos resultados organizacionais.

Composto por cinco escolas: Escola de Cooperativismo e Sustentabilidade, Escola de Líderes, Escola de Qualidade Assistencial, Escola de Qualidade no Atendimento e Escola de Estratégia e Inovação. Em 2020, foram realizados **720 treinamentos e capacitações**, com **15.645 participações** ao todo.

Para encerrar as ações do Viva Desenvolvimento, foi realizada a palestra “Propósito e Protagonismo – o futuro do trabalho e o trabalho do futuro”, com Marcos Piangers, que contou com a participação de 692 colaboradores.



• **Viva Educação e Comunicação:**

Pilar cujo objetivo é o de proporcionar uma comunicação contínua com os colaboradores, bem como viabilização de capacitação e formação. É composto pelo “Programa de Desenvolvimento Educacional Bolsa de Estudos”, o qual contemplou **80 colaboradores**; e o “Programa RH Perto de Você Online”, com 84 atendimentos.



• **Viva Saúde:**

Visa promover saúde e qualidade de vida aos colaboradores, com foco na mudança de comportamento e adoção de estilos de vida saudáveis.



• **Viva Valorização:**

Em 2020, foi realizada uma pesquisa sobre saúde emocional, com a participação de, aproximadamente, **500 colaboradores**. A partir dos resultados obtidos, lançamos o #saiadosofá, para ajudar os colaboradores a gerenciar as emoções de forma saudável, ensinar estratégias de enfrentamento de pressões emocionais e guiar exercícios moderados para serem realizados em casa. Foram ofertadas sessões de *aeromix*, *power balance*, funcional, técnicas de relaxamento e rodas de conversas com psicóloga e nutricionista da área de Serviços Próprios.

Outro programa ofertado aos colaboradores foi a terapia *online*, um canal de “ação emocional” que contou com o apoio de terapeutas, a realização de **41 ações e a participação de 296 colaboradores**. A campanha de vacinação contra a gripe também fez parte desse pilar.

É focado em reconhecer e valorizar os colaboradores, por meio de ações de motivação e engajamento, alinhados aos atributos da marca. Em 2020, criamos uma série de ações para levar alegria e leveza aos lares de nossos colaboradores, como por exemplo:

- **Dia do Colaborador Unimed:** encontro *online* especial e surpresa com a apresentação musical de dois colaboradores para celebrar a data. A comemoração contou com a presença de **310 participantes** via ferramenta Zoom.

- **Desafio #Mude1Hábito:** proposição para ajudar a tornar a vida mais saudável por meio de campanhas de incentivo a mudança de hábitos e comportamentos.

- **#coonectados com você:** encontros *online* para nossos colaboradores se reconectarem e reforçarem laços interpessoais para além do trabalho por meio de ações diversificadas como: um *happy hour* com apresentação musical de dois colaboradores e a participação especial do diretor-presidente na bateria (**1.305 visualizações pelo Youtube**); uma celebração *online* (#MelhoresMulheresMelhoresEmpresas) para divulgar a nossa posição no ranking nacional da GPTW entre as melhores empresas para a mulher trabalhar no Brasil (**425 participações via ferramenta Zoom**), que desencadeou em publicações de depoimentos de colaboradores durante 7 semanas para relembrar o protagonismo feminino trazendo um tema diversificado e positivo em meio à pandemia; e uma festa junina *online* (Arraiá Digital) com bingo, correio elegante e concurso de caracterização (**1.218 visualizações pelo Youtube**).

- **Destaques Unimed Curitiba:** evento *online* no estilo *happy hour* com a presença da diretoria em homenagem aos colaboradores que se destacaram no último ciclo de avaliação de desempenho (2019), demonstrando senso de protagonismo e profissionalismo (**145 participações via ferramenta Zoom**).

- **49 anos da Unimed Curitiba:** evento *online* para celebrar os 49 anos da Unimed Curitiba com a participação de 238 colaboradores via ferramenta Zoom.

- **#coonectados com o presidente:** reunião *online* com diretor-presidente para sanar dúvidas sobre as estratégias adotadas pela cooperativa para o enfrentamento da pandemia. Ao todo, foram seis edições, que somaram 2.014 participantes via ferramenta Zoom.

- **Presente de Natal:** tradicionalmente a cooperativa presenteia seus colaboradores em uma ação descontraída com a presença do papai e da mamãe Noel e este ano a entrega foi realizada em sistema *drive-thru*.

- **Festa Cores:** evento de fim de ano para celebrar os desafios superados e as vitórias conquistadas com a apresentação do ator Murilo Rosa e homenagem aos colaboradores que completaram 5, 10, 15, 20, 25 e 30 anos de casa (**1.150 participantes ao vivo e 4.200 visualizações pelo Youtube**).



• **Viva Diversidade:**

Durante o ano de 2020 lançamos o pilar “Viva Diversidade”, que tem por objetivo valorizar e respeitar as diferenças, as várias formas de pensamento e a individualidade de cada um, visando construir equipes de alta performance e senso crítico.

Realizamos a Semana da Diversidade e Inclusão, que contou com a participação de mais de **70 colaboradores**, e o Curso de Libras, com **59 participantes**.



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Anualmente, realizamos a avaliação de desempenho com os colaboradores com o objetivo de medir sua evolução naquele período, tanto em relação a comportamentos e habilidades,

quanto em relação ao atingimento das metas individuais.

As informações geradas pela avaliação de desempenho apoiam os processos de carreira, como promoção e

movimentação, o mapeamento de treinamentos e a identificação de lacunas para o alcance da nossa visão.

D404-3–Porcentagem de colaboradores que recebem avaliações de desempenho regular e desenvolvimento de carreira

Unidade	2018		2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Unimed Curitiba	88%	92%	87%	95%	98%	97%
Unimed Laboratório	89%	92%	97%	94%	100%	92%
Unimed SOU	100%	100%	100%	100%	100%	75%
Unimed Corretora	-	-	-	-	100%	

GESTÃO DO CLIMA E ENGAJAMENTO

Manter um ambiente de trabalho saudável, no qual o colaborador se sinta confortável para exprimir dúvidas, opiniões e sugestões de forma aberta, é parte importante para o sucesso da cooperativa e para um clima e engajamento saudável.

Em 2020, a Unimed Curitiba e a Unimed Laboratório foram classificadas como duas das melhores empresas para se trabalhar no *ranking Great Place to Work (GPTW)*.

A Unimed Curitiba foi classificada no *ranking* regional Paraná. Já a Unimed Laboratório foi classificada no *ranking*

nacional da saúde e no *ranking* regional Paraná.

A pesquisa é composta por uma avaliação das práticas de gestão da empresa, bem como a percepção dos colaboradores sobre o clima organizacional. E esse reconhecimento externo demonstra a assertividade nas medidas tomadas para assegurar o cuidado e a segurança de nossos colaboradores.



Realizamos comunicação estratégica frente à pandemia: 18 vídeos nas redes sociais da cooperativa, 740 notícias na intranet e enviados 182 e-mails informativos para colaboradores.

COMUNICAÇÃO INTERNA

Ano após ano, temos fortalecido nossos processos de comunicação interna. O intuito é intermediar o acesso às informações institucionais da Unimed Curitiba e empresas do grupo, de maneira clara e eficiente. Os comunicados são disponibilizados na intranet e enviados para o e-mail cadastrado.

Especialmente ao longo da crise pandêmica, tivemos de reinventar a comunicação para garantir proximidade, transparência e confiabilidade.

Compartilhamos informações estratégicas e relevantes no momento adequado para evitar ruídos no processo. Criamos materiais que continham conteúdos com orientações para ajudar a prevenção à COVID-19 e promover o bem-estar das pessoas; dicas de filmes, livros e atividades físicas para se fazer em casa; sugestões de como tornar o *home office* saudável; utilização das redes sociais, aplicativos e ferramentas para reuniões *online* de forma segura e adequada; dentre outros

assuntos que pudessem tornar a nova rotina mais leve e produtiva.

Ao todo, foram publicados 18 vídeos nas redes sociais da cooperativa, 740 notícias na intranet e enviados 182 e-mails institucionais para a caixa dos colaboradores.

CLIENTES

Proteger a saúde dos clientes é nosso compromisso diário. Por meio de nossos serviços, levamos uma experiência humanizada que prima pela qualidade, gentileza e pelo fortalecimento de hábitos saudáveis.

Conheça nossa base de clientes



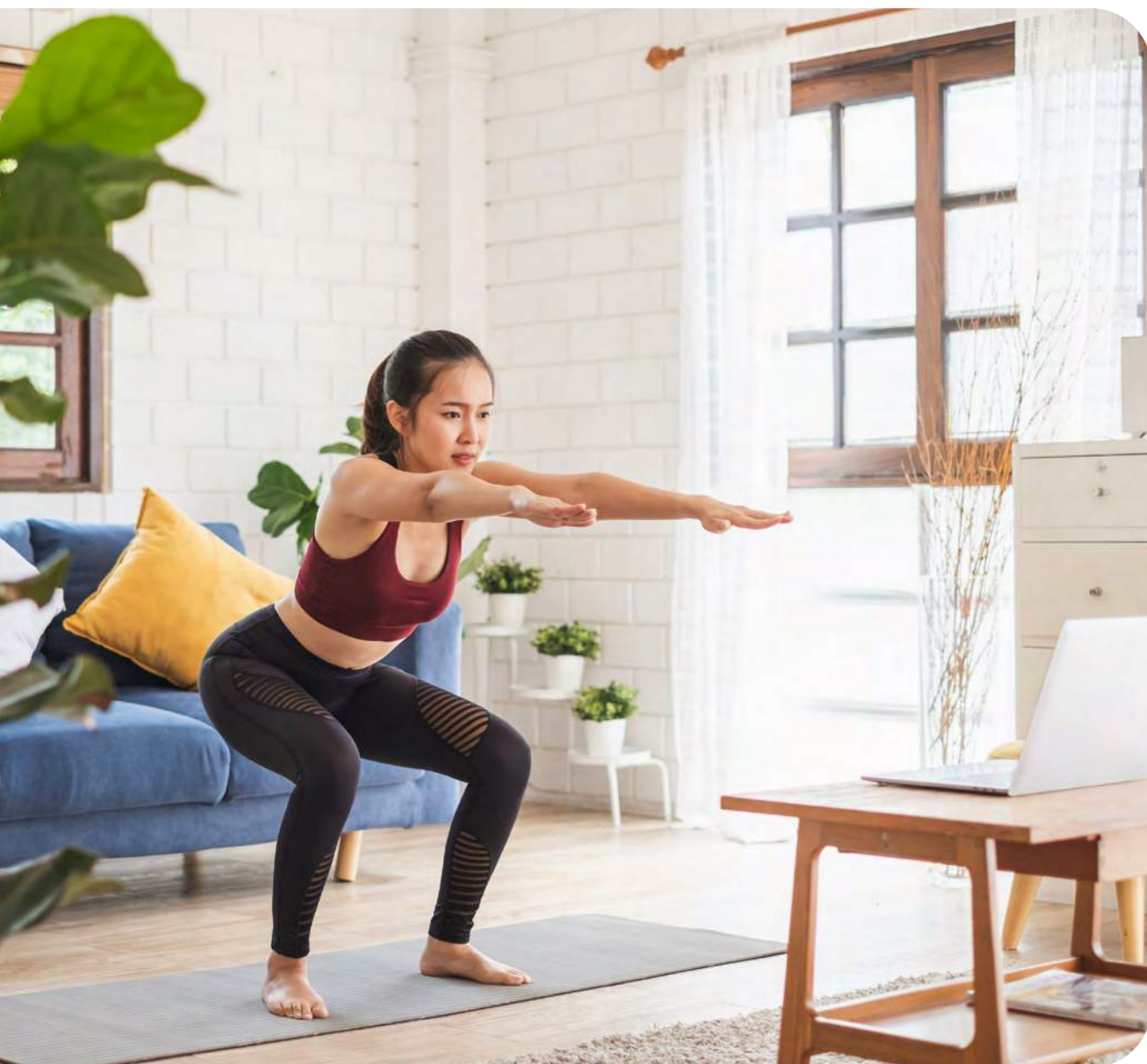
• **Clientes** – também chamados de beneficiários, são todos os usuários de nossos produtos e serviços.



• **Clientes Pessoa Física** – são pessoas que contratam os produtos para si e sua família.



• **Clientes Pessoa Jurídica** – são empresas que contratam nossos planos de saúde como um benefício para seus empregados.







PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS




Queremos que nossos clientes desenvolvam hábitos saudáveis e que suas atitudes sejam favoráveis à qualidade de vida. Para isso, propiciamos Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças **(D416-1)**.

Os programas são organizados em cinco linhas: atenção ao idoso, atenção materno-infantil, gerenciamento de crônicos, atenção a jovens e adultos e pessoa jurídica. Adaptamos a maioria das iniciativas para o ambiente digital, sem perder a qualidade dos serviços e das trocas geradas pelas interações com os clientes.



Linha de atenção ao idoso

Programa	Descrição
 Vida Saudável	Com o intuito de melhorar sua condição física e a qualidade de vida dos clientes com mais de 60 anos, oferecemos atividades físicas em grupo. Durante a pandemia, os encontros passaram a ser praticados através de uma plataforma virtual.
<p>Novo</p>  Monitoramento COVID-19	A partir de maio de 2020, acompanhamos os clientes com suspeita ou positivados para COVID-19 durante o período de isolamento de 14 dias ou até sua melhora. O programa oferece orientações aos cuidados de saúde, precaução, isolamento e direciona os pacientes para avaliação médica por telemedicina.
<p>Novo</p>  Ação Idoso COVID-19	Entre abril e maio de 2020, de forma proativa contatamos toda a carteira de clientes acima de 60 anos para orientar sobre os cuidados com a saúde, precaução e isolamento. Caso identificado algum caso sensível de saúde física ou psicológica, os clientes foram encaminhados para avaliação médica por telemedicina.
<p>Novo</p>  Centro de Referência ao idoso	Estruturado em 2020, esse programa oferecerá ao público idoso uma solução integral e unificada de cuidados com a saúde, que inclui: prevenção de quedas, saúde mental, fortalecimento muscular e alimentação saudável. O início das atividades está previsto para o primeiro semestre de 2021.






Linha de atenção materno-infantil

Programa	Descrição
 Gestação Saudável	Em decorrência da pandemia, passamos a disponibilizar o curso Gestação Saudável na modalidade <i>online</i> . Com a participação de enfermeira, nutricionista, fisioterapeuta e educadora física.
 Mamã & Bebê	Oferece a assistência de enfermeiras especializadas em maternidade sobre informações importantes dos cuidados com o bebê. Os contatos passaram a ser realizados remotamente para garantir a segurança das clientes e colaboradores.
 Primeira Infância	Por meio de enfermeiras especialistas, o programa fornece orientações e dicas para mães e pais, com foco no primeiro ano de vida da criança. O monitoramento dos lactentes passou a dar ênfase aos cuidados com os bebês no período de pandemia.

Linha de atenção para gerenciamento de crônicos

Programa	Descrição
 Bem-Estar e Saúde	Voltado à atenção do adulto e do idoso, o programa tem como objetivo compartilhar orientações para auxiliar pacientes em tratamento de doenças crônicas, adaptado para contatos <i>online</i> e telefônicos.
 Estamos com você	Oferece suporte físico-emocional aos pacientes oncológicos e seus familiares, adaptado aos contatos <i>online</i> e telefônicos.



Linha de atenção para jovens e adultos

Programa	Descrição
<p>Novo</p>  <p>Linha de Cuidado Oncológico</p>	<p>A linha de cuidado oncológico tem como objetivo identificar, monitorar, ofertar assistência multiprofissional e prestar suporte em todas as etapas do tratamento do câncer. O acompanhamento ocorre nas fases de tratamento, controle, cuidados paliativos e protocolo do luto. Início previsto para março de 2021.</p>
<p>Novo</p>  <p>Mente Saudável</p>	<p>Objetiva oferecer suporte psicológico aos clientes das empresas contratantes, por meio de atendimento individual (por telefone) e da conscientização e preparo de lideranças sobre a saúde mental.</p>
<p>Novo</p>  <p>#Saiadosofá</p>	<p>Estimula a atividade física com aeromix, power balance e treino funcional, orientação nutricional e psicológica.</p>
 <p>Você sem Cigarro</p>	<p>Desenvolvido para clientes que desejam parar de fumar, o programa promove encontros regulares em grupo e entrevistas individuais. Os encontros passaram a ser praticados de forma <i>online</i>.</p>
 <p>Viva Leve</p>	<p>Programa de emagrecimento com ênfase na melhora da qualidade de vida e fortalecimento da rede de apoio social e familiar, através de mudanças de hábitos e comportamentos. Durante a pandemia, os encontros passaram a ser praticados de forma <i>online</i>.</p>



Linha de atenção para clientes pessoa jurídica

Acreditamos que as empresas que contratam nossos planos de saúde têm um grande potencial para contribuir com uma sociedade mais saudável. Ao estimular a adoção de hábitos salutaros pelos seus empregados, um efeito disseminador é gerado em familiares, amigos e pessoas próximas. Por isso, desenvolvemos programas específicos para atendê-los e, assim, ampliar nosso impacto positivo na comunidade.

Programa	Descrição
 <p>Programa Saúde Empresarial–PSE</p>	Oferecemos palestras, <i>blitz</i> e oficinas com temas relacionados à alimentação saudável, à saúde emocional, tabagismo e sedentarismo. O intuito é o de promover qualidade de vida e prevenir doenças nos colaboradores que possuem o plano de saúde da Unimed Curitiba. Durante a pandemia, as ações passaram a ser praticadas de forma <i>online</i> .
 <p>Atenção Primária à Saúde – APS</p>	As unidades de Atenção Primária à Saúde (APS) foram inauguradas em 2020 e são parte da estrutura para atendimento aos clientes do Plano Pleno. Disponível apenas para clientes Pessoa Jurídica, atua na atenção primária e no cuidado preventivo, orientando os programas mais adequados para melhorar a saúde dos clientes.

Número de atendimento dos programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças

Linha de atenção	Programas	Nº de atendimentos		
		2018	2019	2020
Idoso	Programa Vida Saudável	221	196	2.705
	Monitoramento COVID-19	-	-	1.744
	Ação Idoso COVID-19	-	-	18.755
Gerenciamento de crônicos	Bem-Estar & Saúde	14.943	18.104	15.056
	Estamos com você	230	1.412	1.636
Materno-infantil	Gestação Saudável	274	593	410
	Primeira Infância	0	497	572
	Gestação de Alto Risco	0	491	461
	Mamãe e Bebê	2.854	3.144	2.748
Jovens e Adultos	Mente Saudável	-	-	41
	#Saiadosofá	-	-	550
	Programa Viva Leve	-	43	1.359
	Programa Você sem Cigarro	34	52	259
Clientes Pessoa Jurídica	Programa de Saúde Empresarial	31.761	29.992	36.244
	Atenção Primária à Saúde – APS	-	-	436
Total		50.317	54.524	82.976


Nota: em 2019, os valores reportados se referiam ao número de clientes atendidos. Em 2020, passou-se a reportar a quantidade total de atendimentos.



O número de atendimentos realizados por nossos programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças aumentou 51% em relação a 2019. De forma geral, isso se deve à mudança do método de abordagem das ações, que deixou de ser presencial e passou a ser *online*, ganhando escalabilidade nos atendimentos. Outra medida que impactou positivamente os números

foi a ação COVID-19 junto aos nossos clientes idosos.

A queda nos beneficiados pelo programa Bem-Estar & Saúde deve-se à realocação dos profissionais de teleatendimento para os esforços da COVID-19. Já o programa Mamãe e Bebê teve redução nos atendimentos presenciais nas maternidades, o que impactou seus resultados.

Indicadores de impacto dos programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças

Programa	Fator Avaliado	Indicador 2019	Indicador 2020
 Bem-Estar & Saúde	Etilismo	99% se declaram não etilistas	94% se declaram não etilistas 6% etilistas (sendo dentro desse total, 86% ingerem até cinco doses/semana e 14% acima de cinco doses/semana)
	Atividade física	37% dos participantes aumentaram a frequência de atividade física	57% dos clientes realizam exercícios físicos, sendo que 27% aumentaram a frequência, 18% mantiveram a frequência, 12% diminuíram a frequência e 43% não realizam ou pararam com os exercícios devido pandemia
	Pressão arterial	67% mantiveram-se dentro ou reduziram os valores caracterizados como normais ou limítrofes na pressão arterial	88% dos clientes mantiveram o resultado dentro da normalidade (referência SBC), 8% apresentaram melhora dos valores aferidos dentro desse período, 3% apresentaram resultados alterados/piora e 2% vêm mantendo os resultados alterados durante o período de 2020
	Tabagismo	-	98% dos clientes com quem entramos em contato declaram que não fumam e 2% que fumam (destes 2%, 22% fumam até cinco cigarros/dia e 78% fumam acima de cinco cigarros/dia)

 Bem-Estar & Saúde	Passagem por pronto socorro	11,25% é a média do ano de passagens por Pronto Socorro dos clientes acompanhados pelo Programa Bem Estar & Saúde	8,3% é a média do ano de passagens por Pronto Socorro dos clientes acompanhados pelo Programa Bem Estar & Saúde. (A meta mensal é de 10%, resultado quanto menor melhor)
	ROI (Visão 18 meses)	6,50	4,97
	NPS	NPS= 88 (Zona de Excelência)	NPS= 85 (Zona de Excelência)
 Primeira Infância	Calendário vacinal	98% das lactantes mantiveram calendário vacinal completo	86% dos lactantes mantiveram calendário vacinal completo
	Aleitamento materno	29% mantiveram o aleitamento materno exclusivo nos primeiros seis meses de vida	35% mantiveram o aleitamento materno exclusivo nos primeiros seis meses de vida



Observamos que a pandemia trouxe também outros impactos aos nossos clientes. Eles refletiram nos resultados dos indicadores clínicos e gerenciais, como um pequeno aumento no percentual de etilismo e aumento de desistências em relação ao exercício físico.

Já no programa Primeira Infância, percebemos uma diminuição do número de clientes com calendário vacinal em dia. Durante os contatos, identificamos que as mães estavam com receio de levar os filhos às unidades básicas de saúde por conta do risco da contaminação pelo vírus da COVID-19.

RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Buscamos estar sempre próximos aos clientes, seja para auxiliá-lo em suas dúvidas, receber sugestões de melhoria ou acolher críticas. É dessa forma que podemos evoluir em nossa prestação de serviços. Para isso, ofertamos uma série de canais de comunicação entre a cooperativa e nossos clientes.

No ano de 2020, o processo de atendimento ao cliente passou a ser 100% eletrônico após a paralisação das atividades presenciais, realizadas em março, devido à pandemia.

Canais de atendimento digital ao cliente



Aplicativo Unimed Cliente PR: autorização de exames, cirurgias e internamentos, cartão virtual, segunda via do boleto, guia médico, notícias.



Portal unimedcuritiba.com.br e chat online: autorização de exames.



E-mail: autorização de cirurgias e internamentos.



Central de atendimento telefônico 24 horas (41 3019-2000): autorização de exames e outras informações.



WhatsApp (0800-642-2002): liberação de guias.

Com o desafio de manter um atendimento qualificado e de fácil acesso, passamos a oferecer diferentes canais digitais para que os clientes pudessem resolver suas demandas sem sair de casa.

Disponibilizamos um canal de atendimento exclusivo para tratar de questões ligadas ao enfrentamento da COVID-19—opção 3 do 0800 642 2002. Por meio dele, os clientes puderam esclarecer dúvidas, receber orientações e solicitar uma teleconsulta. Desde a implantação do canal, atendemos, em média, 120 ligações por dia, sendo que

nos períodos de pico da pandemia o volume foi ainda maior.

Além dos canais já mencionados, temos o SAC e a Ouvidoria, meios pelos quais os clientes podem registrar uma reclamação quando suas solicitações não forem resolvidas por outras formas. Em 2020, recebemos 2.555 demandas pela Ouvidoria, sendo 845 referentes a clientes que registraram reclamações junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), 456 pedidos de reanálise de autorização, cinco demandas de 2ª instância e 1.249 direcionadas para atendimento em 1ª instância **(D419-1)**.



Atendimentos realizados pelos canais de relacionamento aos clientes

ANO	2018	2019	2020	% 2019 X 2020
Atendimento a clientes em unidades de atendimento presencial	970.090	982.169	658.438	-32,96%
Atendimento a clientes via telefone (Exceto 0800 COVID-19)	1.987.696	1.999.992	1.928.104	-3,59%
Facebook	145	198	133	-32,83%
Instagram	-	40	356	790%
Ouvidoria	2.212	2.733	2.555	-6,51%
LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial)	-	4.075	45.017	1.004,71%
COVID-19 0800	-	-	29.666	-
Aplicativo de relacionamento do cliente	-	-	214.413	-
E-mail	-	-	197.910	-
Total geral	2.960.143	2.989.207	3.076.592	2,92%

Obs. 1: o volume de atendimento a clientes em unidades de atendimento refere-se a usuários Unimed Curitiba e de outras singulares do Sistema Unimed.

Obs. 2: o volume dos canais Facebook e Instagram refere-se aos atendimentos realizados pela área de Clientes.

Obs. 3: o canal LUCIA foi implantado em setembro de 2019.

Obs. 4: o volume do Aplicativo de Relacionamento do Cliente refere-se à quantidade de solicitações recebidas pelos clientes.

Obs. 5: e-mail – volume total de demandas recebidas por e-mails da Área de Clientes.

Fonte: Sistema Uniview.

No geral, a demanda por parte dos clientes teve uma variação de apenas 2,92% em relação a 2019. No entanto, houve uma migração significativa dos atendimentos das unidades presenciais para os canais de e-mail e aplicativo, o que demandou esforços para adaptar processos e tecnologias que acomodassem esse novo formato de atendimento.

Semana do Cliente 2020

Todos os anos, comemoramos, em 15 de setembro, o Dia do Cliente. Em 2020, realizamos uma série de ações virtuais durante quatro dias para oferecer dicas de saúde e bem-estar aos nossos clientes. Fizemos um vídeo do Diálogo Saudável sobre a importância de manter a rotina de consulta pediátrica e a vacinação mesmo durante a pandemia. Também realizamos uma aula de culinária com elaboração de alimentos saudáveis, um momento de autocuidado e um aula *fitness*. Ao todo, as ações renderam mais de 40 mil visualizações pelas nossas redes sociais.



Na Pesquisa de Satisfação com Clientes 2020, alcançamos um índice geral de satisfação de 91,7%.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A edição de 2020 da Pesquisa de Satisfação com Clientes, realizada anualmente, apresentou o índice geral de satisfação de 91,7%. A pesquisa contou com a participação de 400 clientes.

Índice geral da Pesquisa de Satisfação

2018	2019	2020
90,3%	90,8%	91,7%

Utilizamos também a metodologia *Net Promoter Score* (NPS), que mede a satisfação e a lealdade dos clientes. A escala varia de -100 a 0 (zona crítica), 1 a 50 (zona de aperfeiçoamento), 51 a 75

(zona de qualidade) e 76 a 100 (zona de excelência). Alcançamos a nota 60, indicando que 67,8% dos clientes percebem a qualidade dos serviços e se tornam promotores dos serviços da cooperativa.

Especificamente em relação aos canais de atendimento, a satisfação registrada para o atendimento telefônico foi de 89,5%; o atendimento presencial foi de 94,6%; o Portal Unimed Curitiba obteve 88,3% e o aplicativo, 87%.

A mesma pesquisa demonstrou ainda que a satisfação geral com as ações realizadas pela Unimed Curitiba no

período da pandemia é elevada. Em uma escala de 0 a 10, alcançamos a nota de 8,5.

Entendemos que a melhoria dos resultados da pesquisa está relacionada com os constantes investimentos no desenvolvimento comportamental dos colaboradores na linha de frente do atendimento. Utilizamos também as ferramentas “cliente oculto” e “sentindo na pele”, para identificar desvios no processo e fomentar a empatia com os clientes.

O site Reclame Aqui apresentou o índice de 7,12. Houve um aumento significativo

no tempo médio de resposta, de 6 para 17 horas. Isso ocorreu pois, ao longo de 2020, recebemos reclamações de responsabilidade de outras Unimeds. Diante disso, foi necessário solicitar moderação ao Reclame Aqui. Até o processamento da solicitação, a reclamação ainda ficou sem resposta, o que afetou o tempo médio de resposta.

Avaliações do site Reclame Aqui

	2018	2019	2020
Nota do consumidor	8,2	7,93	7,12
Tempo médio de resposta	8h	6h	17h*
Avaliações	76	92	141
Não atendidas	0	0	0
Atendidas	166	224	342
Conceito	Ótimo	Ótimo	Ótimo
% de reclamações atendidas	100%	100%	100%
% de reclamações solucionadas	91,4%	87%	83,7%
Voltaria a fazer negócio	82,9%	83,7%	77,3%

*** Nota:** o tempo de resposta foi afetado esse ano devido às solicitações de moderação no site. Recebemos reclamações que foram identificadas como sendo de responsabilidade de outras Unimeds. Quando solicitamos a moderação, a reclamação fica com status sem resposta até que o site do Reclame Aqui avalie e aceite a moderação.



Prêmio Reclame Aqui



Fomos uma das três empresas mais votadas na categoria Saúde - Plano de Saúde no Prêmio Reclame Aqui, a maior premiação do atendimento brasileiro.



Foram mais de 620 empresas indicadas e 12 milhões de votos.

PRESTADORES E FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Os fornecedores e prestadores de serviços são parceiros-chave em nosso negócio. É por meio dos prestadores da rede credenciada e da nossa área de Serviços Próprios que nossos clientes têm acesso à estrutura de serviços de saúde suplementar oferecidos pela Unimed Curitiba. A parceria com nossos fornecedores provê insumos e serviços necessários para garantir a operação com qualidade e eficiência.

Trabalhamos de forma respeitosa, cooperativa e harmônica com nossos

fornecedores e prestadores, numa parceria que traga benefícios para ambos os lados e que assegure o cumprimento à legislação, transparência e eficiência.

Em 2020, mantivemos relação comercial ativa e periódica com 398 prestadores da rede credenciada e, aproximadamente, 560 fornecedores diretos e indiretos.





Nossos parceiros de negócio



- **Prestadores da rede credenciada** – hospitais, clínicas e laboratórios que formam a rede.



- **Fornecedores diretos** – equipamentos ou materiais ligados à área médica, como próteses, órteses e medicamentos, vacinas e insumos laboratoriais.



- **Fornecedores indiretos** – insumos e serviços gerais que não estão relacionados ao principal negócio da cooperativa, CAPEX e OPEX como materiais administrativos, serviços gerais, manutenção, marketing, TI e outros necessários para nossa operação.

FORNECIMENTO RESPONSÁVEL

Os parceiros interessados em fornecer os materiais diretos e indiretos para a Unimed Curitiba devem estar alinhados com os requisitos contidos no **Manual do Fornecedor** cuja adequação segue os critérios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e da **Política de Compliance de Relacionamento com Fornecedores**. Elas estão disponíveis no Portal unimedcuritiba.com.br.

Por meio desses mecanismos, refletidos também nas cláusulas contratuais, visamos incentivar e garantir o respeito às pessoas e ao meio ambiente, ao desenvolvimento de boas práticas e a observância no cumprimento das

obrigações legais e trabalhistas. Dentre as obrigações de responsabilidade social da contratada estão a não aceitação de casos de trabalho infantil e análogo ao escravo na cadeia de fornecimento **(D408-1)**.

Periodicamente avaliamos os fornecedores homologados diretos e indiretos com o objetivo de manter uma base saudável, bem como mapear oportunidades de melhoria. Caso seja identificado algum ponto crítico em nossos parceiros, realizamos reuniões e planos de ação de melhoria para solucionar o problema

e elevar o nível do produto ou serviço prestado **(D414-2)**.

Em 2020, realizamos também a aplicação do Questionário de Autoavaliação em 142 fornecedores sobre requisitos socioambientais **(D414-1)**.

Contratação local

Apoiamos o desenvolvimento econômico e social ao contratar fornecedores locais. Atualmente, 60% de todo o volume de compras da cooperativa é realizado por meio de fornecedores de Curitiba e região metropolitana e mais de 60% de nossa base é composta por parceiros locais.

Número de fornecedores e volume de compras D204-1	2018	2019	2020
Total de fornecedores	1.205	1.355	2.014
% de fornecedores locais (Curitiba e região)	55%	62%	62%
Volume de compras (R\$)	268,496	343,385	467,717
% de volume de compras de fornecedores locais (Curitiba e região)	62%	60%	60%

Custo Assistencial

Um dos nossos maiores desafios é manter um custo assistencial competitivo, mantendo nosso compromisso com produtos e serviços de qualidade para o cliente. A gestão da carteira de fornecedores de Órteses, Prótese e Materiais Especiais (OPME)

tem grande influência nesse tópico, visto que representa, aproximadamente, 44 mil itens e 86 fornecedores contratualizados.

Em 2020, o custo assistencial total da cooperativa foi de R\$ 2,2 bilhões. Ano após ano temos conseguido manter a

redução da representatividade do OPME frente ao custo assistencial total com impacto direto no valor do ticket médio por cliente, sem que isso afete a na qualidade dos serviços prestados.

% de representatividade de OPME no Custo Assistencial

Ano	Valor pago (em reais)	OPME (em reais)	%
2018	2.559.594.862,15	112.759.301,57	4,41%
2019	2.804.775.647,00	130.480.015,31	4,65%
2020	2.556.585.271,37	110.973.852,10	4,34%

PRESTADORES DA REDE CREDENCIADA

A qualidade dos serviços prestados, a segurança e a satisfação dos nossos clientes são imprescindíveis. Por isso, trabalhamos em parceria com os prestadores para melhorar continuamente os processos de qualidade e a estruturação de um modelo de gestão voltado ao conforto e segurança do paciente, conforme orientam a RN 452 e demais normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Rede credenciada



- **54** hospitais, sendo **25** hospitais gerais e **29** hospitais especializados



- **248** clínicas de especialidades médicas



- **93** laboratórios de análises, sendo **20** unidades próprias



- **3** bancos de sangue

Trabalhamos em parceria com nossa rede para assegurar a qualidade dos serviços prestados, a segurança e a satisfação dos nossos clientes.

Dessa forma, em colaboração com a Unimed Federação do Estado do Paraná, oferecemos o programa Segurança em Alta para valorizar o investimento dos hospitais em segurança do paciente **(D416-1)**. Por meio dele, avaliamos os processos de assistência ao paciente quanto aos requisitos de acesso, avaliação e continuidade do cuidado, infraestrutura, equipamentos, recursos humanos, indicadores de gestão e a cultura de segurança nos hospitais.

Atualmente, 14 hospitais credenciados participam do programa. Alguns deles já passaram por todas as fases e foram qualificados:

- Hospital Cruz Vermelha – Selo Ouro
- Hospital Erasto Gaertner – Selo Ouro
- Hospital Nossa Senhora das Graças – Selo Ouro
- Hospital Pilar – Selo Ouro
- Hospital Sugisawa – Selo Ouro
- Hospital e Maternidade Santa Brígida – Selo Prata

Em 2020, aprovamos o início do Programa de Qualificação para a especialidade Imagem, que iniciará em 2021. Há, também, estudos para ampliar o projeto para outras duas categorias

de prestadores: oftalmologia e clínicas de fisioterapia.

Além do Segurança em Alta, realizamos, mensalmente, o controle da documentação mandatória dos prestadores credenciados, como licença sanitária, alvará e certificado de responsabilidade técnica. Essa é uma medida em atendimento à RN 277, da ANS.

Comunicação com a rede prestadora

Temos um canal de atendimento exclusivo à rede credenciada — o Conexão Ativa — disponível para acesso via Portal Unimed Curitiba. Por meio dele, os prestadores podem fazer solicitações diversas, como questões operacionais e esclarecimentos de dúvidas.

Por meio dos atendimentos realizados pelo Conexão Ativa, conseguimos mensurar as principais dificuldades dos prestadores, o que nos permite tratar as causas e ajustar processos internos para facilitar a interação com os parceiros.

Número de atendimento aos prestadores da rede

2018	2019	2020
6.795	9.226	6.963

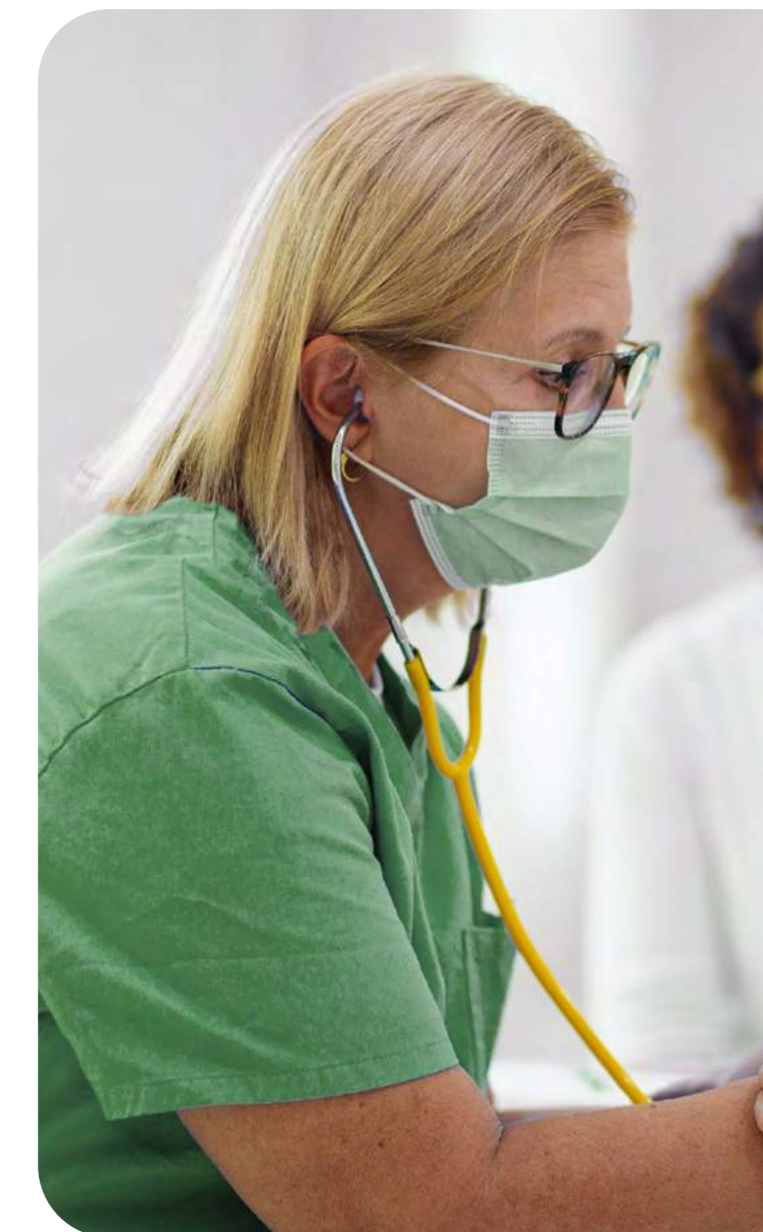
Durante 2020, tivemos uma redução nas solicitações de atendimentos do Conexão Ativa por conta dos impactos da pandemia, da implantação do cancelamento automático e da revisão de processos internos para otimizar a solução de problemas.

Ajuda mútua em tempos de crise

Um relacionamento próximo com a rede credenciada foi fundamental diante de todo o cenário de pandemia enfrentado em 2020. Confira as medidas adotadas nesse período:

- Negociação dos exames de RT-PCR para COVID-19, sorologia e complementares.
- Atuação junto à rede hospitalar quanto à informação diária de taxa de ocupação de leitos hospitalares destinados a pacientes diagnosticados com COVID-19.

- Criação de indicadores para o monitoramento dos atendimentos de COVID-19 na rede hospitalar.
- Suporte aos hospitais da rede credenciada para encaminhamento dos clientes ao *Home Care*, agilizando as desospitalizações.



COMUNIDADE

(D413-1)

Este momento de pandemia evidenciou que cooperar é primordial para superar os desafios que se apresentam, para cuidar dos mais frágeis e criar uma sociedade mais justa para todos.

Mantivemos nossos pilares de atuação, com foco nas causas de saúde e educação.

Pilares de atuação do investimento social



- Programas e projetos próprios



- Programas e projetos de terceiros apoiados com recursos próprios



- Projetos de terceiros incentivados

PROGRAMAS E PROJETOS PRÓPRIOS

Nesse pilar estão contemplados os projetos estruturados e coordenados pela própria cooperativa. São eles: Cooperando com a Educação e Programa de Voluntariado.

Cooperando com a Educação

O projeto Cooperando com a Educação tem como objetivo incentivar a leitura junto aos alunos das escolas públicas municipais de Curitiba. Para 2020, estava prevista a ampliação do projeto para atendimento de mais quatro escolas. No entanto, devido à pandemia da COVID-19, a sua operação foi suspensa e será retomada em 2021.

Indicadores de resultados do projeto Cooperando com a Educação

Ações e Investimento	2018	2019	2020
Nº de escolas atendidas	3	4	0
Nº de alunos e professores beneficiados	2019	2353	0
Equipamentos doados (notebooks)	3	4	0
Livros doados	600	800	0
Investimento	R\$ 14.610,25	R\$ 23.959,25	R\$ 21.930,00

Em 2020, foram 215 voluntários e 126 horas de trabalho voluntário.

Programa de Voluntariado

O Programa de Voluntariado incentiva colaboradores e médicos cooperados a participarem e apoiarem ações voluntárias da cooperativa. Em 2020, 215 voluntários da Unimed Curitiba, empresas do grupo e parceiros estiveram envolvidos em atividades voluntárias, organizados nos seus pilares de atuação.

A participação de voluntários na entrega dos presentes na Campanha de Natal e as ações Fazendo Arte Cooperando com a Vida e Ensina na Cozinha foram suspensas para ajudar a reduzir a expansão da pandemia.

Resultados gerais do programa de voluntariado

Ano	Nº total de horas de trabalho voluntário	Nº total de voluntários envolvidos-participantes	% do número de voluntários frente ao nº total de colaboradores da cooperativa (D413-1)
2018	591	115	9,91
2019	698	270	21,31
2020	126	215	13,12

Nota: Do total de 2020, 174 voluntários pertencem a Unimed Curitiba, SOU e Corretora, 10 à Unimed Participações e 31 são voluntários oriundos de parceiros.

Resultados por pilar do programa de voluntariado

Pilar Corporativo	Voluntários envolvidos			Total de beneficiados		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Dia Nacional do Voluntariado	11	6	63	90	120	0
Campanha de Natal-voluntários na entrega	18	17	0	259	264	0
Pilar Cooperação e Parcerias	Voluntários envolvidos			Total de beneficiados		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Campanha Natal Solidário-voluntários padrinhos	158	157	121	259	264	259
Fazendo Arte Cooperando com a Vida	-	10	0	-	60	0
Ensina na Cozinha	-	8	0	-	19	0
Campanha Papai Noel dos Idosos	-	-	89	-	-	132
Enfretamento à pandemia – ONG Teto Brasil	0	0	0	0	0	1000
Enfretamento à pandemia – ASID	0	0	0	0	0	529
Pilar Filantropia	Total arrecadado (itens)			Total de beneficiados		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Campanha do Agasalho	4665	2723	2346	1166	680	580
Doações pontuais	6255	4378	972	1652	1008	1324

Informamos e apoiamos a comunidade para o enfrentamento da Covid-19 com a produção de vídeos, cartilhas e informes para organizações sociais e doação de cestas básicas, água potável e produtos de higiene para mil famílias.

Apoio a organizações sociais no enfrentamento à COVID-19

Ao longo desse período de pandemia e isolamento físico, nos mantivemos atentos às necessidades da nossa comunidade de entorno. Para além das ações já realizadas normalmente, adotamos outras medidas para assistir organizações sociais (veja mais informações nos capítulos: Engajamento de Partes Interessadas e Gestão de Crise).

Apoiamos o projeto #informaçãoqueacolhe, executado pela Ação Social para a Igualdade das Diferenças (ASID). O objetivo foi levar informações relativas à COVID-19, por meio de estratégias digitais, para as

famílias de pessoas com deficiência, incluindo conteúdos nas áreas de fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiologia, psicologia, assistência social e medicina. O resultado desta ação foi a produção de sete vídeos, com a colaboração de oito profissionais voluntários. Obtivemos 270 visualizações no YouTube e 259 no site.

Publicamos cartilhas e informes com o objetivo de levar informação de qualidade e orientações para ajudar na prevenção à COVID-19 e promover o bem-estar das pessoas. O material foi enviado para 50 organizações sociais

cadastradas, oportunizando, assim, uma rede de mobilização e multiplicação de informações.

Apoiamos a ONG Teto Brasil, uma organização social que recebeu doação financeira, inicialmente destinada para construção de uma moradia com a participação de colaboradores voluntários da cooperativa. No entanto, em função do distanciamento imposto pela pandemia, a doação foi adequada para a aquisição de cestas básicas, água potável e produtos de higiene. Os produtos foram distribuídos em 11 comunidades nas quais a organização atua, beneficiando cerca de mil famílias.



PROGRAMAS E PROJETOS DE TERCEIROS APOIADOS

Uma forma de ampliar nosso impacto positivo na comunidade é apoiando programas e projetos de organizações sociais parceiras. Nosso suporte se dá tanto por incentivos fiscais, quanto por repasse de recursos próprios.

Projetos apoiados com recursos próprios

O ano de 2020 foi totalmente atípico para o apoio de projetos com recursos próprios, visto que alguns deles precisaram ser pausados durante a pandemia. Ao todo, foram 14 mil reais investidos em três projetos.

Valor investido em projetos de parceiros com recursos próprios

Projeto	Investimento (R\$)			Atendimentos		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Gol do Bem	2450	2390	2.295,00	60	80	60
Grupo Terapia da Música	1100	458	0,00	227	313	0
Associação Mãos Amigas	1090	1050	948,00	363	329	0
Comunidade Emaús	-	5000	0,00	-	30	0
Centro de apoio às mulheres e ao casal grávido	-	14.400	10.800,00	-	315	400
Total	4.640	23.298	14.043	650	1067	460

Projetos de terceiros incentivados

Desde 2014, apoiamos projetos sociais utilizando parte do imposto de renda da cooperativa, por meio das seguintes leis de incentivo fiscal:

- Lei de Incentivo à Cultura – Lei Rouanet
- Lei de Incentivo ao Esporte
- Fundo Municipal da Criança e do Adolescente – FMCA
- Fundo Municipal da Pessoa Idosa – FMPI
- Pronas (PCD)
- Doações OSCIP

O valor investido e o número de pessoas beneficiadas se mantiveram estáveis em relação ao ano anterior.

Valor investido em projetos de parceiros por Leis de Incentivo Fiscal

Ano	Valor total investido	Total de projetos apoiados	Total de pessoas beneficiadas de forma direta	Total de pessoas impactadas de forma indireta	Total de beneficiados
2018	368.000,00	13	44.002	41.005	85.007
2019	1.084.000,00	30	65.346	152.311	217.657
2020*	1.065.123,12	28	42.159	186.325	228.884

***Nota:** o número de pessoas beneficiadas/impactadas direta e indiretamente em 2020 é uma projeção de atendimento baseado nas metas estabelecidas nos projetos apresentados, visto que serão executados em 2021.

MEIO AMBIENTE: INTERAGINDO COM EQUILÍBRIO

Pela perspectiva do cuidado, não enxergamos a natureza e tudo que nela existe de forma utilitarista, como algo que pode ser colocado a serviço do crescimento econômico. A relação não é de domínio, mas de interação respeitosa com o equilíbrio dos seus ritmos e seus ciclos.

Na cooperativa, a gestão ambiental está diretamente vinculada à operação da infraestrutura—unidades administrativas e de atendimento aos clientes. Assim, 2020 se mostrou um ano atípico. Por um lado, muitas das unidades ficaram fechadas em função do *home office* e dos atendimentos *online*, gerando a redução do consumo de água, energia e a geração de resíduos.

Por outro, foi um ano de investimentos na construção de três novas unidades para atender ao serviço de Atenção Primária à Saúde (APS), de uma nova

unidade Acooler para atendimento de terapias pediátricas especiais e da Unidade de Transição, além de reformas em algumas das unidades já existentes. Elas implicaram no uso de água, de energia e geração de resíduos de construção.

Além disso, a estiagem em Curitiba e região impôs medidas restritivas ao consumo de água, como o rodízio de abastecimento. Todo esse complexo contexto refletiu nos indicadores da cooperativa e acabou por distorcer a análise comparativa de 2020.

ÁGUA

Em todas as unidades da Unimed Curitiba utilizamos a água fornecida pela Companhia de Saneamento do Paraná – Sanepar, que é retirada dos mananciais e rios próximos à capital (D303-1, D303-2). Nosso uso é de baixa intensidade, destinado apenas ao consumo humano, torneiras, descargas e limpeza.

Buscando, continuamente, reduzir nosso consumo, utilizamos arejadores nas torneiras e caixas acopladas nos vasos para otimizar o uso. Também coletamos água de chuva na unidade Germano Mayer, realizamos campanhas para incentivar o consumo consciente

da água nas unidades e monitoramos, constantemente, o consumo das unidades para constatar se existe algum tipo de vazamento.

As águas são descartadas na rede de coleta de esgoto e tratadas pelas estações de tratamento da Sanepar (D303-4).

D303-3 Retirada de água por fonte

Retirada por fonte / Volume total de água consumida por ano (m ³)	2018	2019	2020
Rede municipal de abastecimento de água	9.437	10.432	5.740

D303-5 Consumo de água

	2018	2019	2020
Retirada total de água	9.437	10.432	5.740
Descarga total de água	7.550	8.346	4.592
Consumo de água	1.887	2.086	1.148



RESÍDUOS

Organizamos a gestão dos resíduos sólidos em duas categorias:

- **Resíduos administrativos:** inclui resíduos dos escritórios, cozinhas e banheiros;
- **Resíduos de saúde:** provenientes da Unimed Laboratório e *Home Care*, consistem em resíduos infectantes, químicos e perfurocortantes como seringas, máscaras, luvas, curativos, frascos de medicamentos, agulhas, entre outros.

Resíduos administrativos

Os resíduos das áreas administrativas, como papel, plástico, metais e vidro, são separados e encaminhados à reciclagem por terceiros. Os resíduos comuns e não-recicláveis são encaminhados para aterro sanitário por uma empresa parceira. Demais resíduos contaminantes, como lâmpada, pilhas e baterias, são coletados e destinados corretamente por uma empresa especializada.

(D306-2) Volume do descarte de resíduos administrativos

Volume total de resíduos descartados por destino (em kg)	2018	2019	2020
Reciclagem	27.237	35.523	19.221
Aterro sanitário	16.730	53.623	76.219
Total	43.967	89.146	95.440

A fim de estimular a conscientização ambiental de colaboradores, cooperados e clientes à redução da utilização

de recursos naturais, materiais e da geração de resíduos, desenvolvemos as seguintes ações:





- **Reaproveitamento de banners:** os banners descartados são entregues para organizações sociais que os transformam em novos produtos como bolsas, pastas e *necessaires*. Esses produtos são utilizados em eventos com os públicos de relacionamento. Em 2020, foram produzidas **300 peças com 21 quilos de banners reaproveitados**.



- **Descarte de cartões de clientes após vencimento:** coletamos cartões vencidos dos clientes nas unidades de atendimento para a reciclagem. Do total de cartões recolhidos, cerca de **40% retornam como um novo cartão**. Em 2020, foram **225 quilos de cartões reciclados**.



- **Campanhas para redução de consumo de materiais e recursos naturais:** ano após ano, há uma melhora nos índices de consumo per capta com foco em copos plásticos, papel, água e energia. No entanto, os índices de 2020 apresentaram reduções significativas, uma vez que boa parte dos colaboradores trabalharam na modalidade *home office*. Os resultados alcançados foram: 0,06 quilos de copos plásticos por colaborador, **91% a menos** que 2019; 0,87 resmas de papel per capta, **60% menor** que 2019; 588,56 quilowatt-hora de energia consumida por colaborador, **24% de redução** em relação a 2019; e 4,28 metros cúbicos de água consumida per capta, **48% a menos** que 2019.



- **Eu ajudo na lata:** incentivamos nossos colaboradores a doarem lacres para a compra de cadeiras de rodas, cadeiras de banhos, andadores, entre outros equipamentos que contribuem para a melhoria da acessibilidade das pessoas. Em 2020, arrecadamos **267 quilos de lacres**, que se converteram em duas cadeiras de banho e uma cadeira de roda, doados para duas instituições locais. Por conta dos desafios impostos pela pandemia, doamos também um oxímetro, um termômetro de testa e um aparelho para aferição de pressão.



- **Lixo eletrônico:** a coleta é feita por uma empresa especializada em realizar o descarte ambientalmente correto conforme a legislação, normas e regulamentos aplicáveis no estado de Paraná.

Resíduos médicos

A gestão dos resíduos sólidos gerados por serviços de saúde é orientada pela Resolução RDC 222, de 28 de março de 2018, da Anvisa. Ela trata as práticas de manejo, armazenamento, coleta, transporte e destinação final desses resíduos, de acordo com o grupo de risco.

Para atendê-la, temos o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), que é aplicável a todas as suas unidades.

(D306-2) Volume do descarte de resíduos de saúde

Volume total de resíduos de saúde descartados (em kg)	2018	2019	2020
	14.721,32	15.625,62	20.054,92

O desafio, em 2020, foi em relação à gestão dos resíduos contaminados pela COVID-19. Além de todo o descarte dos EPIs usados por nosso time da linha de frente no combate à pandemia — como luvas, aventais e máscaras — manipulamos, ainda, os testes usados para identificar a contaminação.

O protocolo para manejo e descarte desses materiais seguiu as diretrizes do

Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, que inclui informações sobre resíduos infectantes e agentes biológicos.

Uma melhoria realizada na coleta de resíduos provenientes do *Home Care* foi a disponibilização de sacos específicos para descarte dos frascos de medicações, seguindo a classificação de resíduos em saúde.

Gestão de resíduos de saúde no *Home Care*



- Nosso cliente é identificado como usuário do *Home Care*.



- A Unimed Curitiba identifica os potenciais resíduos de saúde que serão gerados durante seu tratamento em casa.



- O cliente recebe instruções para realizar descarte correto dos resíduos, bem como os recipientes adequados para a separação correta dos resíduos.



- Após o descarte, uma empresa especializada recolhe os resíduos na residência do cliente e dá a destinação correta. A empresa disponibiliza também um novo recipiente de coleta.

ECONÔMICO: DILIGÊNCIA COM RESPONSABILIDADE

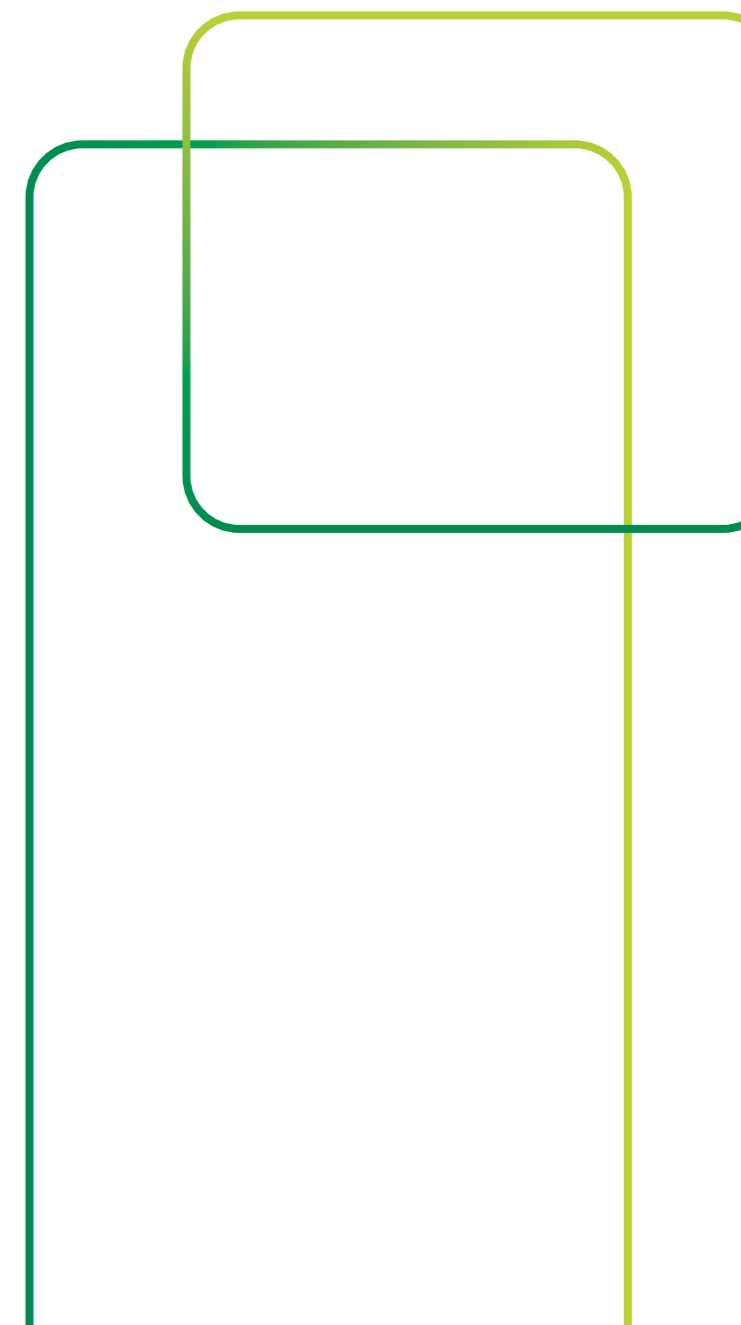
Nós queremos oferecer serviços de saúde para a sociedade por muitos anos. Por isso, agimos com diligência e responsabilidade para preservar a saúde financeira da cooperativa e honrar todos os públicos que cooperam com a nossa existência.



GESTÃO FINANCEIRA

Neste momento de crise sanitária, a solidez das empresas foi posta à prova. Diante das incertezas do cenário e da falta de previsibilidade da geração de renda, uma gestão financeira minuciosa foi fator imprescindível para garantir a manutenção de empregos, remuneração dos cooperados e pagamento das contas programadas.

A gestão financeira da cooperativa é organizada e coordenada pela Diretoria Financeira. Orientada por políticas e processos que prezam pela transparência, diligência e sobriedade, a área apoia a organização nas tomadas de decisão de forma a garantir a sustentabilidade financeira da Unimed Curitiba.



Etapas da gestão financeira



Ao longo da execução do orçamento, adotamos mecanismos de controle como travas sistêmicas automáticas que impedem gastos acima do orçado e avaliações mensais para acompanhamento de indicadores, controle de metas, investimentos e despesas.

O desempenho econômico é demonstrado, mensalmente, à Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Conselho Fiscal; trimestralmente

para a Agência Nacional de Saúde; trimestralmente recebe auditoria externa; e auditorias internas de *compliance* duas vezes ao ano. Adicionalmente, a partir de março, elaboramos boletim financeiro semanal pelo regime de caixa informando à alta direção o número de vidas, os pagamentos realizados à rede prestadora e aos cooperados e questões envolvendo inadimplência, liberações de procedimentos e saldo de caixa.



VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO

O valor gerado pela cooperativa e distribuído às suas partes interessadas em 2020 apresenta algumas variações em comparação aos anos anteriores.

D201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)
(Valores em milhares de reais – R\$)

Partes Interessadas	2018	2019	2020
Cooperados	705.403	811.204	664.626
Terceiros/ Fornecedores	1.666.745	1.798.815	1.857.541
Governo	58.122	54.113	107.360
Colaboradores	75.485	89.255	92.328
Investimento na comunidade (não inclui incentivos fiscais)	1.044	626	386

Em relação ao valor distribuído aos cooperados, tivemos redução de 2019 para 2020, por conta dos efeitos da COVID-19. Cabe pontuar que não está incluso neste montante os adiantamentos realizados aos cooperados e os Juros sobre o Capital Próprio (JCP), no valor de R\$ 29 milhões. Está sendo considerado o complemento de produção efetuado em dezembro de 2020, no valor total de R\$ 90 milhões. É relevante observar também que em 2019 está incluso o complemento de produção de R\$ 23 MM.

No que tange aos fornecedores, temos nesta linha os custos assistenciais e

despesas operacionais. A variação de 2018 para 2019 foi de 7,9%, ao passo que de 2019 para 2020 foi de 3,28%. Essa redução é fruto de uma melhor gestão das despesas operacionais e redução do custos na rede credenciada (atendimentos), por conta da COVID-19.

Os valores relativos ao governo apresentaram um aumento significativo em 2020. Devido à pandemia, houve redução da sinistralidade que, conseqüentemente, aumentou a base tributável, gerando aumento no pagamento dos impostos ao governo.

O aumento no valor destinado a colaboradores se deve à ampliação do

quadro administrativo e maior estrutura assistencial, com a criação de novas unidades de assistência referente a terapias especiais e Atenção Primária a Saúde (APS).

Já a queda no valor distribuído à comunidade está associada ao evento Corrida Noturna. Em 2018, investimos R\$ 770 mil na corrida noturna e em 2019, R\$ 245 mil, sendo o restante patrocinado por empresas parceiras. Em 2020, por conta de restrições sanitárias, o evento não aconteceu e, portanto, levou à queda do valor despendido neste ano.

DESEMPENHO ECONÔMICO

Em 2020, o mercado financeiro projetou a retomada do crescimento econômico. Porém, por conta da pandemia da COVID-19 e seus desdobramentos a partir de março na economia mundial, o mercado teve forte retração de crescimento, com muitas incertezas ao longo do ano.

Mesmo frente a esse contexto, aumentamos o número de clientes de 526.357, em dezembro de 2019, para 536.155 em dezembro de 2020 – quase 10 mil vidas a mais.

Procuramos também garantir a sustentabilidade econômica de nossos

cooperados, visto que muitos tiveram suas atividades comprometidas por conta da pandemia. Foram R\$ 72 milhões em adiantamentos aos 3.166 cooperados que aderiram ao programa de auxílio financeiro.

Além disso, para assegurar a continuidade das operações de forma remota, evitando a exposição ao risco de contaminação da COVID-19, investimos R\$ 6,5 milhões em tecnologia e infraestrutura. Esse montante se refere à aquisição e manutenção de sistemas, plataformas, ferramentas e equipamentos para atendimento e

comunicação *online*; para automatização de fluxos e processos administrativos; e para ampliação do armazenamento de dados e a segurança da informação.

Mantivemos também as despesas no mesmo patamar em relação à Receita Líquida, fruto do rigor orçamentário e aperfeiçoamento constante das nossas ferramentas de controle e gestão.

Mesmo com todas as ações realizadas por conta da pandemia, encerramos 2020 com resultado econômico acima do orçado, Fundos de Proteção para a Margem e Solvência e Patrimônio Líquido constituídos e alta liquidez

Desempenho econômico	2018	2019	2020
Receita bruta	2,486 bi	2,719 bi	2,817 Bi
Receita líquida	2,464 bi	2,691 bi	2,776 Bi
*Ebitda	96.436 mil	28.235 mil	225.087 Mil
Resultado líquido	54.934 mil	63.095 mil	178.674 Mil

**Ebitda ajustado desconsiderando as provisões*

com obtenção de geração de caixa saudável. Esse resultado configura ainda um dos maiores caixas do Sistema Unimed, o que dá segurança aos nossos parceiros e cooperados.

Embora tenha sido um ano difícil, os resultados alcançados foram derivados

dos esforços coletivos das diferentes áreas da cooperativa, por meio de campanhas de vendas, ações de relacionamento com clientes, eficiência na gestão, negociação com parceiros e fornecedores e adaptabilidade para atender às exigências do momento.

Estamos preparados para os desafios de 2021 em manter a cooperativa tecnologicamente atualizada, propiciando melhor atendimento aos nossos clientes, eficiência na operação, perpetuação do negócio e geração de valor ao cooperado.

SOBRE ESTE RELATÓRIO

Essa é a quinta edição do Relatório de Sustentabilidade da Unimed Curitiba, no qual são apresentados os principais resultados econômicos e socioambientais referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. Nesse relato estão contempladas: a sua sede administrativa, unidades de atendimento presencial e unidades em empresas, além de informações pontuais sobre as demais empresas do grupo. **(D102-50).**

Esse Relatório de Sustentabilidade é pautado nas Diretrizes GRI/Standards (Aplicação Essencial). O GRI Standards é uma metodologia reconhecida mundialmente e sua utilização permite às organizações compreender, gerenciar e comunicar seus impactos econômicos, sociais e ambientais **(D102-51, D102-54).**

Os dados apresentados nesse relatório, em sua maioria, foram auditados externamente. Contudo, esse relatório não passou por verificação externa **(D102-56).** Em caso de

dúvidas em relação às informações apresentadas nesse documento, o canal para contato é o e-mail **comunicacao@unimedcuritiba.com.br** **(D102-52, D102-53).**

Os relatórios da Unimed Curitiba são publicados anualmente e estão disponíveis para consulta em seu Portal online **www.unimedcuritiba.com.br**.



MATERIALIDADE & TEMAS MATERIAIS

A definição de temas materiais e indicadores foi realizada com base na Matriz de Materialidade realizada em 2018 pela cooperativa. Os detalhes do processo para definição e a consulta das partes interessadas podem ser encontrados no **Relatório de Sustentabilidade 2018 (D102-46)**.

Não houve alterações nos indicadores e tópicos materiais em comparação ao ciclo de 2019 **(D102-48, D102-49)**.

Na materialidade 2018, não foram definidos limite e relevância dos temas materiais para o negócio e públicos de relacionamento **(D102-46)**. Esse exercício será realizado na próxima Matriz de Materialidade, prevista para o ano de 2021.

Lista de temas materiais Unimed Curitiba (D102-47)

Dimensão	Tópicos	Aspectos
Econômica	Desempenho econômico	Desempenho econômico
Social	Gestão de pessoas	Relações trabalhistas
		Saúde e segurança no trabalho
		Treinamento e educação
	Relação com clientes	Saúde e segurança do cliente
		Privacidade do cliente
	Relação com fornecedores	Práticas de compras
		Avaliação de fornecedores e impactos na sociedade
Trabalho infantil		
Relação com a comunidade	Comunidades locais	
Conformidade com leis e regulamentações	Não discriminação	
	Conformidade socioeconômica	
Ambiental	Gestão ambiental	Água
		Efluentes e resíduos
		Conformidade ambiental

CONTEÚDO GRI – D102-55

ASPECTO/ INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA/ RESPOSTA
DIVULGAÇÃO GERAL		
PERFIL ORGANIZACIONAL		
D102-1	Nome da organização	6 e 16
D102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	28
D102-3	Localização da sede	20
D102-4	Localização das operações	20
D102-5	Propriedade e forma jurídica	16 e 17
D102-6	Mercados atendidos	20 e 28
D102-7	Número total de empregos gerados no fim do período por região, gênero, idade, tipo de emprego	17, 110 e 111
D102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	110 e 111

D102-9	Cadeia de fornecimento	23
D102-10	Mudanças significativas na organização e na cadeia de suprimentos	17 e 23
D102-12	Iniciativas externas	83
D102-13	Participação em associações	83
PRÁTICA DE RELATO		
D102-46	Definição do conteúdo e dos tópicos do relatório e limites	188
D102-47	Lista de tópicos relevantes	189
D102-48	Reformulações de informações	188
D102-49	Alterações nos relatórios	188
D102-50	Período coberto pelo relatório	186
D102-51	Data do relatório mais recente	187
D102-52	Ciclo de emissão de relatórios	187
D102-53	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório	187
D102-54	Alegações de relato de acordo com as Normas da GRI	187
D102-55	Sumário de Conteúdo GRI	190
D102-56	Verificação externa	187

ESTRATÉGIA E GESTÃO

D102-14	Declaração do principal líder decisor	6
D103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Indicador descrito em cada capítulo.
D103-2	Abordagem de gestão	Indicador descrito em cada capítulo.

GOVERNANÇA

D102-11	Princípio de precaução	71
D102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	71 e 86
D102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	64 e 69
D102-18	Estrutura de governança	55
D102-40	Lista de grupos de partes interessadas	75
D102-42	Identificar e selecionar as partes interessadas	74
D102-43	Abordagem para o engajamento dos stakeholders	75
D102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	27
D406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	69
D419-1	Não-conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	145

TÓPICOS MATERIAIS

DIMENSÃO SOCIAL

Relações Trabalhistas

D102-41	Acordos de negociação coletiva	112
D402-1	Prazo Mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	112

Saúde e Segurança

D403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	113 e 118
D403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	114
D403-3	Serviços de saúde ocupacional	114
D403-4	Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores sobre saúde e segurança ocupacional	115
D403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	114
D403-6	Promoção da saúde do trabalhador	116
D403-7	Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança ocupacional diretamente ligados às relações comerciais	117
D403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	113
D403-9	Lesões relacionadas ao trabalho	118
D403-10	Problemas de saúde relacionados ao trabalho	118

Treinamento		
D404-1	Média de horas de treinamento por ano e por empregado	121
D404-2	Programas de desenvolvimento de competência dos funcionários e de assistência para a transição de carreira	121
D404-3	Funcionários que recebem avaliações de desempenho regular	128
Clientes		
D416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	41, 43, 132 e 157
D418-1	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	72
Fornecedores		
D204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em Unidades de Negócio importantes	154
D408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	153
D414-1	Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais	153
D414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	153

Comunidade		
D413-1	Operações com engajamento da comunidade e programas de desenvolvimento local	160 e 162
DIMENSÃO AMBIENTAL		
Água		
D303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	170
D303-2	Gestão de impactos relacionados à descarga de água	170
D303-3	Retirada de água	170
D303-4	Descarga de água	170
D303-5	Consumo de água	170
Resíduos		
D306-2	Peso total de resíduos perigosos por método de destinação	173 e 176

UNIMED CURITIBA

SOCIEDADE COOPERATIVA
DE MÉDICOS

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS
INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS
PARA O EXERCÍCIO FINDO EM
31 DE DEZEMBRO DE 2020

Conteúdo

Relatório da administração	3
Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras	7
Balanço patrimonial	10
Demonstração do resultado	11
Demonstração do resultado abrangente	12
Demonstração das mutações do patrimônio líquido	13
Demonstração dos fluxos de caixa - método direto	14
Notas explicativas às demonstrações financeiras	15

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO ANO DE 2020

1. Política de destinação de sobras

Conforme Art. 60 do Estatuto Social, das sobras líquidas apuradas, foram deduzidos 10% para o Fundo de Reserva Legal e 5% para o FATES - Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social. Adicionalmente e, de forma extraordinária, foi destinado R\$ 100 milhões para o Fundo de Contingência da Covid-19 (Aprovado em AGE de 03/12/2020) e R\$ 30 milhões para o Fundo de Margem de solvência já constituído. O valor das sobras do exercício de 2020 é de R\$ 23.730.565,08, sendo a destinação deliberada pelo corpo social na próxima AGO.

2. Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na “performance” da sociedade/entidade e/ou no resultado do exercício

Com 49 anos de história a Unimed Curitiba segue sustentável, sólida, eficiente e com pleno reconhecimento no mercado de Curitiba e região obtendo elevado índice de satisfação de seus clientes, parceiros e comunidade médica. Em 2020, o mercado financeiro projetava retomada do crescimento econômico, porém, devido a pandemia da Covid-19 e seus desdobramentos a partir de março na economia nacional e internacional, o mercado teve forte retração de crescimento com muitas incertezas ao longo do ano.

Seguimos com uma gestão desafiadora, mantendo os projetos de assistência, melhoria dos processos e novas tecnologias. Nossos colaboradores, mesmo em home office, mantiveram sua produtividade mantendo a operação sem qualquer perda de qualidade.

O planejamento financeiro demandou maior acompanhamento com boletins semanais do caixa, inadimplência e número de clientes. Da mesma forma olhamos de perto nossos cooperados que tiveram suas rendas prejudicadas pela pandemia. Ações foram tomadas pelo Conselho de Administração com olhos para todos os públicos de forma a arrefecer os reflexos de uma pandemia e num mercado em crise.

Mesmo dentro deste contexto, a Unimed Curitiba apresentou aumento no seu volume de beneficiários de 526.357 vidas em dezembro de 2019 para 536.155 vidas em dezembro de 2020.

Do ponto de vista de custo assistencial, a cooperativa consolidou seu compromisso de valorização do cooperado. Neste ano de 2020, por ocasião da baixa produção dos cooperados, a Unimed Curitiba lançou programa de auxílio aos médicos garantindo 70% da renda média individual no período de Março/2019 à Fevereiro/20 (pré-pandemia). Foram R\$ 72 milhões adiantados a mais de 3.000 cooperados que aderiram ao programa. Em Dezembro/2020 fizemos o rateio e pagamento de R\$ 90 milhões a todos os cooperados na forma de Complemento de Produção e pagamento de 12% de Juros sobre Capital Próprio (JCP) de R\$ 29,03 milhões. A soma do complemento de produção e JCP foram utilizados para abatimento dos adiantamentos efetuados.

A Margem de Solvência é acompanhada trimestralmente pela Alta Administração na sua visão atual e futura até dezembro 2022 momento em que a exigência da ANS atinge os 100%.

Muitas ações internas colaboraram para uma boa folga na Margem de Solvência da Unimed Curitiba:

- Retenção de 2% da produção dos cooperados
- Resultado Econômico de 2020 e anos anteriores
- Redução dos Custos Assistenciais
- Aporte de Capital por novos cooperados bem como parcelamento dos cooperados que ainda não integralizaram a quota mínima de R\$ 30 mil.

As despesas se mantiveram no mesmo patamar em relação à Receita Líquida dado o rigor orçamentário e aperfeiçoamento constante das nossas ferramentas de controle e gestão.

Apesar de todos os esforços em 2020, encerramos com resultado econômico acima do orçado, Fundos de Proteção para a Margem e Solvência e Patrimônio Líquido constituídos e alta liquidez com obtenção de geração de caixa saudável configurando ainda um dos maiores caixas do sistema Unimed o que dá segurança aos nossos parceiros e cooperados.

Estamos preparados para os desafios de 2021 em manter a Cooperativa tecnologicamente atualizada propiciando melhor atendimento aos nossos clientes, eficiência na operação, perpetuação do negócio e geração de valor ao cooperado. Dentro do cenário de incertezas na economia e desdobramentos da pandemia destacamos a tendência da retomada dos custos assistenciais e a perda de poder aquisitivo de nossos beneficiários.

3. COVID-19

Em 2020 vivenciamos um Tempo de Cuidar em que o protagonismo e o espírito de coletividade foram essenciais no enfrentamento da pandemia da COVID-19. Cooperar tornou-se primordial. E, como um plano de saúde que tem como propósito cuidar das pessoas, a Unimed Curitiba e demais empresas do grupo imprimiram o Jeito de Cuidar em tudo o que foi realizado. Reforçamos a necessidade do cooperativismo e da adoção de hábitos mais saudáveis para preservar o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas em todas as suas campanhas e ações públicas. Reafirmamos nosso compromisso de manter a sustentabilidade da cooperativa e cumprimos nossa missão de valorizar o médico cooperado e promover saúde com ética e transparência aos envolvidos com o seu negócio.

Ao longo de 2020, trabalhamos intensamente para oferecer orientação, apoio e cuidado aos públicos de relacionamento. Cumprimos com nosso papel social de ajudar a comunidade do entorno por meio de doações de EPIs para hospitais, e de alimentos e produtos de higiene, arrecadados através da realização de lives solidárias, em que bandas formadas por médicos cooperados estimularam doações, que beneficiaram milhares de pessoas que vivem em situação de risco e vulnerabilidade social.

Contamos com pessoas engajadas em manter um bom clima organizacional e fazer desta cooperativa uma referência. Desfrutamos de um ambiente saudável, marcado pela transparência e pela segurança. Mantivemos um olhar no futuro, sabendo da necessidade de seguir em frente com planos e ações estratégicas importantes, e nos reinventamos para realizar eventos, ações e até assembleias de forma remota. Tudo isso nos provocou a refletir sobre a importância da constante renovação e alinhamento da nossa cooperativa às melhores práticas do mercado.

Mesmo em um ano em que tudo saiu do controle e nossos planos tiveram que ser revisados ou refeitos, a Unimed Curitiba conseguiu crescer e se fortalecer. O índice de satisfação geral de nossos beneficiários com a cooperativa foi de 91,7% na pesquisa RN 277. Mantivemos o nível de excelência no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar, medido pela Agência Nacional de Saúde, com a pontuação máxima no IDSS 2019 (ano base 2018). Fomos reconhecidos entre as 10 melhores operadoras de planos de saúde do Brasil no Prêmio Valor 1000, ocupando a 9ª posição. De acordo com o levantamento do Grupo Amanhã, o mais importante ranking regional do Brasil, ficamos na 59ª colocação entre as 500 maiores do Sul, e ocupamos a 23ª posição entre as 100 maiores do Paraná. Mantivemos a certificação junto à Unimed do Brasil com o selo Ouro de Governança e Sustentabilidade – a maior nota obtida desde a sua participação no processo de certificação. Ficamos entre as 3 empresas mais bem avaliadas na categoria Plano de Saúde pelo site Reclame Aqui, a maior premiação do Atendimento Brasileiro. Fomos reconhecidos no ranking da Great Place to Work (GPTW) como uma das melhores empresas para se trabalhar no Paraná e ficamos entre as 25 melhores empresas para a mulher trabalhar no Brasil pelo respeito à diversidade, por buscarmos equidade e estimularmos o protagonismo feminino.

Esses resultados são frutos colhidos do trabalho da gestão da cooperativa e da participação ativa de cada pessoa envolvida com o nosso negócio, que acredita na força do cooperativismo como mola que

impulsiona o crescimento e mantém a sustentabilidade da Unimed Curitiba, mas também é fruto de um trabalho baseado no conceito Tempo de Cuidar, que moveu nossas decisões e nos fez avançar, crescer e fortalecer nossa cooperativa.

4. Perspectivas e planos da administração para o exercício seguinte

O Conselho de Administração (CA) junto com seus executivos deseja manter para a Unimed Curitiba uma sustentabilidade financeira e econômica, através de várias ações para controle da sinistralidade e para maximizar a comercialização de novas vendas, bem como atuar fortemente na retenção de clientes, visando dar continuidade a um ganho real na remuneração dos seus sócios (cooperados).

Algumas ações previstas para 2021 com foco em ampliar o resultado da Unimed Curitiba:

1. Centralização das unidades administrativas;
2. Aumento na carteira de clientes;
3. Redução da Sinistralidade de maneira mais eficaz;
4. Expansão dos programas de prevenção a saúde;
5. Gestão 4.0 – Transformação Digital para os negócios continuarem em condição de competição no mercado;

6. Descrição dos principais investimentos realizados

O ano de 2020 foi marcado por vários investimentos para suporte a capacidade de processamento, hardware, software além de reformas e expansão das estruturas de atendimento na área administrativa e assistencial. O Norte foi a modernização buscando eficiência operacional e melhor atendimento ao cliente Unimed Curitiba. Os investimentos foram realizados com recursos próprios.

Investimentos – R\$/mil	2020	2019
Reforma em edificação	19.296	4.058
Hardware (servidor de TI)	2.937	5.112
Software	759	404
Móveis e utensílios	1.892	470
Instalações, máquinas e equipamentos	1.666	748
Programas de promoção e prevenção à saúde	-	1.124
Total	26.550	11.916

7. Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento

A capacidade financeira da Unimed Curitiba se mantém muito boa com um caixa de R\$ 872.117 milhões em 31 dezembro de 2020, sendo R\$ 588.459 em aplicações financeiras classificadas como mantidas até o vencimento e liquidez geral de 1,62.

A manutenção da alta liquidez é seguida pela alta administração de forma a manter a segurança financeira perante cooperados, clientes e rede assistencial.

A Cooperativa, por meio de seus administradores, declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento os títulos e valores mobiliários classificados na categoria “mantidos até o vencimento”.



KPMG Auditores Independentes
The Five East Batel
Rua Nunes Machado, nº 68 - Batel
Caixa Postal 13533 - CEP: 80250-000 - Curitiba/PR - Brasil
Telefone +55 (41) 3304-2500
kpmg.com.br

8. Investimentos da cooperativa em sociedades coligadas e controladas

Investimentos – Em R\$/mil	2020	2019
Unimed Participações S.A	6.471	4.701
Unimed Curitiba Participações S.A	-	3.420
Unimed Curitiba Saúde Ocupacional Ltda	297	1.980
COMPAR – Sociedade de Compartilhamento Participações S.A	848	863
Total	7.616	10.964

Curitiba, 08 de março de 2021

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Aos Conselheiros e Diretores da

Unimed Curitiba Sociedade Cooperativa de Médicos

Curitiba - PR

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Unimed Curitiba Sociedade Cooperativa de Médicos (“Cooperativa”), identificadas como Controladora e Consolidado, respectivamente que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, compreendendo 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 Cooperativa e suas controladas em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Base para opinião

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

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras individuais e consolidadas e o relatório dos auditores

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

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas 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 individuais e consolidadas, 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 individuais e consolidadas 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 individuais e consolidadas

A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras individuais e consolidadas livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, a Administração é responsável pela avaliação da capacidade da Cooperativa e suas controladas continuarem 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 e suas controladas ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Cooperativa e suas controladas são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, 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 individuais e consolidadas.

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas, 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 e suas controladas.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e

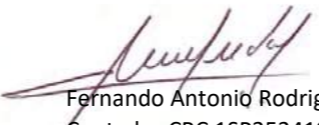
respectivas divulgações feitas pela Administração.

- Concluimos sobre a adequação do uso, pela Administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Entidade. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Cooperativa e suas controladas a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, conseqüentemente, pela opinião de auditoria.

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

Curitiba, 10 de março de 2021

KPMG Auditores Independentes
CRC SP-014428/O-6 F-PR


Fernando Antonio Rodrigues Alfredo
Contador CRC 1SP252419/O-0

Unimed Curitiba - Sociedade Cooperativa De Médicos

Balço patrimonial levantado para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Valores expressos em milhares de Reais - R\$)

ATIVO	Nota explicativa	Controladora		Consolidado		PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	Nota explicativa	Controladora		Consolidado	
		31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019			31/12/2020	31/12/2019		
CIRCULANTE		1.017.816	693.332	1.037.382	703.108	CIRCULANTE		513.457	492.244	517.211	495.577
Disponível	4	2.518	1.204	2.788	1.310	Provisões técnicas de operações de assistência à saúde		366.426	363.247	358.911	360.306
Realizável		1.015.298	692.128	1.034.594	701.798	Provisão de contraprestação não ganha - PPCNG	16	50.652	49.371	50.652	49.371
Aplicações financeiras		706.718	478.494	717.944	482.906	Provisão de eventos a liquidar para o SUS	16	11.735	14.320	11.735	14.320
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	5.a	247.487	81.583	247.487	81.583	Provisão de eventos a liquidar para outros prest. de serviços assistenciais	16	211.766	202.838	204.251	199.897
Aplicações livres	5.b	459.231	396.911	470.457	401.323	Provisão de eventos ocorridos e não avisados	16	92.273	96.718	92.273	96.718
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	194.122	144.955	194.122	144.955	Débitos de operações de assistência à saúde		42.414	34.398	42.441	34.499
Contraprestação pecuniária a receber		59.404	62.145	59.404	62.145	Contraprestações a restituir	17	5.634	5.172	5.634	5.172
Participação de beneficiários em eventos/sinistros indenizáveis		14.839	14.208	14.839	14.208	Receita antecipada de contraprestações	18	1.122	986	1.149	1.087
Operadoras de planos de assistência à saúde		75.680	66.325	75.680	66.325	Comercialização sobre operações de assistência à saúde		13.470	11.661	13.470	11.661
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		44.199	2.277	44.199	2.277	Operadoras de plano de assistência à saúde	19	22.188	16.579	22.188	16.579
Créditos de operações assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7	19.934	22.014	20.755	22.735	Débitos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	20	26.199	26.215	33.005	29.176
Despesas de comercialização diferidas	8	11.334	9.257	11.334	9.257	Tributos e encargos sociais a recolher	21	51.573	45.686	54.805	48.438
Créditos tributários e previdenciários	9	47.371	24.494	48.013	26.591	Débitos diversos	22	24.684	19.182	25.888	19.642
Bens e títulos a receber	10	30.188	11.922	36.776	14.242	Conta corrente de cooperados	23	2.161	3.516	2.161	3.516
Despesas antecipadas		5.621	988	5.640	1.108						
Conta corrente com cooperados		10	4	10	4						
NÃO CIRCULANTE		649.347	725.761	634.046	719.712	NÃO CIRCULANTE		381.386	339.687	381.897	340.081
Realizável a longo prazo		428.774	573.583	429.583	573.583	Provisões técnicas de operações de assistência à saúde		73.893	64.980	73.893	64.980
Aplicações financeiras		162.881	345.045	162.881	345.045	Provisão de eventos a liquidar para o SUS	16	73.893	64.980	73.893	64.980
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	5.a	67.799	217.775	67.799	217.775	Provisões		231.594	223.513	231.713	223.627
Aplicações livres	5.b	95.082	127.270	95.082	127.270	Provisões para ações judiciais	24	231.594	223.513	231.713	223.627
Créditos tributários e previdenciários	9	1.145	10.656	1.145	10.656	Tributos e encargos sociais a recolher	21	75.899	41.302	76.291	41.537
Títulos e créditos a receber	10	395	460	395	460	Débitos diversos	22	-	9.892	-	9.937
Despesas de comercialização diferidas	8	9.877	8.290	9.877	8.290						
Ativo fiscal diferido	11	42.290	40.203	43.099	40.203	PATRIMÔNIO LÍQUIDO		772.320	587.162	772.320	587.162
Depósitos judiciais e fiscais	12	212.186	168.929	212.186	168.929	Capital social	25.a	244.161	226.244	244.161	226.244
Investimentos	13	146.113	120.900	119.234	101.849	Reservas		504.428	350.018	504.428	350.018
Imobilizado	14	70.912	28.800	80.855	41.073	Reservas de sobras	25.b	504.428	350.018	504.428	350.018
Intangível	15	3.548	2.478	4.374	3.207	Sobras à disposição da AGO		23.731	10.900	23.731	10.900
TOTAL DO ATIVO		1.667.163	1.419.093	1.671.428	1.422.820	TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO		1.667.163	1.419.093	1.671.428	1.422.820

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed Curitiba - Sociedade Cooperativa De Médicos

Demonstração do resultado

Para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Valores expressos em milhares de Reais - R\$)

	Nota explicativa	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		2.776.986	2.691.256	2.775.369	2.689.865
Receitas com operações de assistência à saúde		2.817.017	2.718.820	2.815.400	2.717.429
Contraprestações líquidas	26	2.817.017	2.718.820	2.815.400	2.717.429
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	27	(40.031)	(27.564)	(40.031)	(27.564)
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS		(2.216.348)	(2.349.728)	(2.192.823)	(2.338.993)
Eventos conhecidos ou avisados	28	(2.220.792)	(2.341.883)	(2.197.267)	(2.331.148)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		4.444	(7.845)	4.444	(7.845)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		560.638	341.528	582.546	350.872
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde		1.648	1.873	1.648	1.873
Receitas de assist. à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		29.662	27.763	37.917	34.832
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar	29	4.656	4.931	4.656	4.931
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assist. médico hospitalar	30	4.976	2.913	4.976	2.913
Outras receitas operacionais	31	20.030	19.919	28.285	26.988
Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde		(665)	(594)	(7.246)	(5.419)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde		(69.312)	(50.457)	(69.312)	(50.457)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	32	(64.636)	(61.540)	(64.636)	(61.540)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(2.179)	(1.124)	(2.179)	(1.124)
(-) Recuperação de outras despesas operacionais de assist. a saúde	33	8.297	14.840	8.297	14.840
Provisão para perdas sobre créditos		(10.794)	(2.633)	(10.794)	(2.633)
Outras despesas operacionais de assist. à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	34	(43.041)	(22.318)	(46.881)	(26.309)
RESULTADO BRUTO		478.930	297.795	498.672	305.392
Despesas de comercialização		(90.929)	(83.763)	(90.929)	(83.763)
Despesas administrativas	35	(197.132)	(183.712)	(207.639)	(194.488)
Resultado financeiro líquido	36	10.317	35.769	10.553	35.923
Receitas financeiras		52.893	79.134	53.269	79.481
Despesas financeiras		(42.576)	(43.365)	(42.716)	(43.558)
Resultado patrimonial	37	23.390	3.582	15.780	6.607
Receitas patrimoniais		24.682	7.158	16.453	7.116
Despesas patrimoniais		(1.292)	(3.576)	(673)	(509)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS		224.576	69.671	226.437	69.671
Imposto de renda	38	(35.163)	(31.332)	(37.102)	(31.332)
Contribuição social	38	(13.359)	(11.755)	(14.090)	(11.755)
Impostos diferidos	11	2.087	36.510	2.896	36.510
RESULTADO LÍQUIDO		178.141	63.094	178.141	63.094

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed Curitiba - Sociedade Cooperativa De Médicos

Demonstração do resultado abrangente

Para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Valores expressos em milhares de Reais - R\$)

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
RESULTADO LÍQUIDO	178.141	63.094
Outros resultados abrangentes	-	-
RESULTADO ABRANGENTE TOTAL DO EXERCÍCIO	178.141	63.094

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed Curitiba - Sociedade Cooperativa De Médicos

Demonstração das mutações do patrimônio líquido

Para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Valores expressos em milhares de Reais - R\$)

Nota explicativa	Capital social	Reserva de sobras				Sobras à disposição da AGO para distribuição	Total
		Reserva legal	Fundo garantidor para margem de solvência	Fundo Covid-19	Reserva de assistência técnica educacional e social		
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018	193.547	68.660	212.923	-	16.241	-	491.371
Integralização de capital	25.a)(i)	8.828	-	-	-	-	8.828
Retenção para capital social	25.a)(i)	15.880	-	-	-	-	15.880
Cotas a restituir	25.a)(ii)	(3.027)	-	-	-	-	(3.027)
Juros sobre capital próprio		11.016	-	-	-	-	11.016
Sobras do exercício		-	-	-	-	63.094	63.094
Destinação fundo margem de solvência	25.b)(iii), (iv).(a)	-	47.207	-	-	(47.207)	-
Utilização de reservas	25.b)(i) e (iv)	-	-	-	(16.241)	16.241	-
FATES - Operações com terceiros	25.b)(i)	-	-	-	10.974	(10.974)	-
Constituição de reservas:							
Reserva legal (10%)	25.b)(ii) e (iv)	-	6.836	-	-	(6.836)	-
Reserva de assistência técnica educacional e social (5%)	25.b)(i) e (iv)	-	-	-	3.418	(3.418)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	226.244	75.496	260.130	-	14.392	10.900	587.162
Integralização de capital	25.a)(i)	4.818	-	-	-	-	4.818
Retenção para capital social	25.a)(i)	14.445	-	-	-	-	14.445
Cotas a restituir	25.a)(ii)	(1.346)	-	-	-	-	(1.346)
Distribuição sobras 2019		-	-	-	-	(10.900)	(10.900)
Sobras do exercício		-	-	-	-	178.141	178.141
Destinação fundo margem de solvência	25.b)(iii), (iv)	-	30.000	-	-	(30.000)	-
Destinação fundo covid-19	25.b)(iii), (iv)	-	-	100.000	-	(100.000)	-
Utilização de reservas	25.b)(i) e (iv)	-	-	-	(14.392)	14.392	-
FATES - Operações com terceiros	25.b)(i)	-	-	-	11.674	(11.674)	-
Constituição de reservas:							
Reserva legal (10%)	25.b)(ii) e (iv)	-	18.086	-	-	(18.086)	-
Reserva de assistência técnica educacional e social (5%)	25.b)(i) e (iv)	-	-	-	9.042	(9.042)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	244.161	93.582	290.130	100.000	20.716	23.731	772.320

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

	Nota explicativa	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS					
(+) Recebimentos de plano de saúde		2.549.987	2.483.386	2.548.365	2.481.962
(+) Recebimentos de juros de aplicações financeiras		28.452	61.014	28.591	61.284
(+) Resgate de aplicações financeiras		1.754.786	2.166.092	1.787.608	2.198.137
(+) Outros recebimentos operacionais		750.277	822.241	757.835	824.623
(-) Pagamentos a fornecedores / prestadores de serviço de saúde		(2.590.492)	(2.669.492)	(2.547.561)	(2.637.072)
(-) Pagamentos de comissões		(90.296)	(81.632)	(90.296)	(81.632)
(-) Pagamentos de pessoal		(72.532)	(70.615)	(85.007)	(82.538)
(-) Pagamentos de pró-Labore		(4.845)	(4.685)	(4.845)	(4.685)
(-) Pagamentos de serviços de terceiros		(36.302)	(31.650)	(44.261)	(37.977)
(-) Pagamentos de tributos		(359.580)	(341.312)	(368.611)	(348.563)
(-) Pagamento de processos judiciais (cíveis, trabalhistas e tributárias)		(13.579)	(25.985)	(13.579)	(25.985)
(-) Pagamentos de aluguel		(6.020)	(4.913)	(14.263)	(9.044)
(-) Pagamentos de promoção / publicidade		(6.957)	(5.995)	(7.218)	(6.471)
(-) Aplicações financeiras		(1.796.246)	(2.223.784)	(1.835.913)	(2.256.600)
(-) Outros pagamentos operacionais		(56.814)	(66.096)	(60.251)	(70.544)
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades operacionais		49.839	6.574	50.594	4.895
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO					
(+) Outros recebimentos das atividades de investimento		1.774	2.866	1.774	2.866
(-) Aquisição de ativo imobilizado	14	(51.358)	(11.540)	(51.822)	(14.759)
(-) Aquisição de ativo intangível	15	(759)	(396)	(1.133)	(834)
(-) Aquisição de participação em outras empresas	13	(299)	(10.101)	(52)	(4.701)
Caixa líquido (aplicado nas) atividades de investimentos		(50.642)	(19.171)	(51.233)	(17.428)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO					
(+) Integralização de capital social	24.a)(i)	4.818	8.828	4.818	8.828
(-) Outros pagamentos da atividade de financiamento		(2.701)	(1.532)	(2.701)	(1.532)
Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento		2.117	7.296	2.117	7.296
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA		1.314	(5.301)	1.478	(5.237)
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	3	1.204	6.505	1.310	6.547
Caixa e equivalentes de caixa no fim do exercício	3	2.518	1.204	2.788	1.310
Ativos livres no início do exercício anterior	5.b	524.181	445.230	528.593	448.929
Ativos livres no final do exercício anterior	5.b	554.313	524.181	565.539	528.593
Aumento nas aplicações financeiras - recursos livres		30.132	78.951	36.946	79.664

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Notas explicativas às demonstrações financeiras individuais e consolidadas

(Valores expressos em milhares de reais – R\$, exceto quando indicado de outra forma)

1 Contexto operacional

A UNIMED Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos (“Cooperativa”) é uma Cooperativa de serviços médicos, constituída por cooperados, fundada em 6 de agosto de 1971 com sede na Avenida Affonso Penna, nº 297, município de Curitiba, Estado do Paraná, com atuação em Curitiba e nos municípios situados na região metropolitana. As demonstrações financeiras da Cooperativa abrangem a Cooperativa e suas subsidiárias (conjuntamente referidas como “Grupo”).

A Cooperativa objetiva a defesa econômico-social dos integrantes da profissão de médico, por meio do aprimoramento dos serviços de assistência médica, os quais são prestados sob forma coletiva ou individual. A Cooperativa pode instituir planos de assistência familiar ou empresarial, assinando contratos com usuários, em nome dos cooperados. Nos contratos celebrados, a Cooperativa representa os cooperados coletivamente, agindo como sua mandatária. A UNIMED Curitiba está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS sob o nº 30.470-1.

2 Base de preparação

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas, foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que compreendem os pronunciamentos, interpretações e orientações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) quando referendados pela ANS, as normas instituídas pela própria ANS, Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, Lei das Sociedades Cooperativas nº 5.764/71

A escrituração contábil segue os critérios estabelecidos pela Resolução Normativa nº 435/18, e seus anexos que instituiu a versão do Plano de Contas Padrão da ANS e o modelo de apresentação das demonstrações financeiras a ser adotados obrigatoriamente pelas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde.

Todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e somente elas, estão sendo evidenciadas, e correspondem àquelas utilizadas pela Administração na sua gestão.

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas foram aprovadas e autorizadas para publicação pelo Conselho de Administração da Cooperativa em 08 de março de 2021.

A Administração considera que a Cooperativa possui recursos para dar continuidade a seus negócios no futuro. Adicionalmente, a Administração não tem conhecimento de nenhuma incerteza material que possa gerar dúvidas significativas sobre a capacidade de continuar operando. Portanto, as demonstrações financeiras foram preparadas com base nesse princípio de continuidade.

As principais políticas contábeis aplicadas na preparação destas demonstrações financeiras estão definidas abaixo. Essas políticas foram aplicadas de modo consistente nos exercícios apresentados.

Base para mensuração

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas foram elaboradas com base no custo histórico, exceto quando mensurados pelo valor justo ou pelo valor recuperável.

Moeda funcional e moeda de apresentação

Estas demonstrações financeiras estão apresentadas na moeda funcional da Cooperativa que é o Real. Todos os saldos foram arredondados para o milhar mais próximo, exceto quando indicado de outra forma.

Uso de estimativas e julgamentos

Na preparação destas demonstrações financeiras, a Administração utilizou julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação das políticas contábeis da Cooperativa e os valores reportados dos ativos, passivos, receitas e despesas. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas. Estimativas e premissas são revisadas de uma maneira contínua. As revisões das estimativas são reconhecidas prospectivamente.

As notas explicativas listadas abaixo incluem: (i) As informações sobre julgamentos realizados na aplicação das políticas contábeis que têm efeitos significativos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras; (ii) As informações sobre as incertezas relacionadas a premissas e estimativas que possuem um risco significativo de resultar em um ajuste material no exercício a findar-se no próximo período contábil:

- **Nota 09** - Créditos tributários e previdenciários
- **Nota 16** - Provisões técnicas de operações de assistência à saúde
- **Nota 24** - Provisões judiciais

Segregação entre circulante e não circulante

A Cooperativa efetua a revisão dos valores registrados no ativo e no passivo circulante, a cada data de elaboração das demonstrações financeiras, com o objetivo de classificar para o não circulante, aqueles cuja expectativa de realização ultrapassarem o prazo de 12 meses subsequentes à respectiva data-base. Os títulos e valores mobiliários a “valor justo por meio do resultado”, estão apresentados no ativo circulante (mantidos para negociação), independentemente dos prazos de vencimento, (conforme nota explicativa nº 07 c).

Ativos de imposto de renda e contribuição social, diferidos, são classificados no Ativo não circulante.

Os ativos e passivos sem vencimento definido tiveram seus valores registrados como circulante.

Em 31 de dezembro de 2019, a Cooperativa reclassificou, os valores relacionados a ressarcimento ao SUS que sejam objeto de processo judicial e que tenha sido exigido o depósito no valor integral do débito, para a rubrica contábil de “Provisão de eventos a liquidar para o SUS” no passivo não circulante. Essa reclassificação foi feita, para melhor apresentação e

comparabilidade. Tais mudanças não impactaram o resultado da Cooperativa, bem como os fluxos de caixa gerado nas atividades operacionais daquele exercício.

3 Resumo das principais práticas contábeis

As políticas contábeis, discriminadas abaixo, foram aplicadas em todos os exercícios apresentados nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

a) Base de consolidação

As demonstrações financeiras consolidadas incluem as demonstrações financeiras da Cooperativa e suas controladas, listadas a seguir:

	<u>Porcentagem de participação (%)</u>	
	2020	2019
Unimed Curitiba Participações S.A	100	100
Unimed Curitiba Saúde Ocupacional Ltda.	99	99
Unimed Corretora - EIRELI	100	100

Controladas

Controladas são todas as entidades nas quais a Cooperativa detém o controle. A Cooperativa controla uma entidade quando está exposto ou tem direito a retorno variáveis decorrentes de seu envolvimento com a entidade e tem a capacidade de interferir nesses retornos devido ao poder que exerce sobre a entidade. As controladas são totalmente consolidadas a partir da data em que o controle é transferido para a Cooperativa. A consolidação é interrompida a partir da data em que a Cooperativa deixa de ter o controle.

Investimentos em entidades contabilizados pelo método da equivalência patrimonial

Os investimentos da Cooperativa em entidades contabilizadas pelo método da equivalência patrimonial compreendem suas participações em coligadas e empreendimentos controlados em conjunto.

As coligadas são aquelas entidades nas quais a Cooperativa, direta ou indiretamente, tenha influência significativa, mas não controle ou controle conjunto, sobre as políticas financeiras e operacionais.

Para ser classificada como uma entidade controlada em conjunto, deve existir um acordo contratual que permite a Cooperativa controle compartilhado da entidade e dá a Cooperativa direito aos ativos líquidos da entidade controlada em conjunto, e não direito aos seus ativos e passivos específicos.

Transações eliminadas na consolidação

Saldos e transações intra-grupo, e quaisquer receitas ou despesas não realizadas derivadas de transações intra-grupo, são eliminados. Ganhos não realizados oriundos de transações com investidas registradas por equivalência patrimonial são eliminados contra o investimento na proporção da participação da entidade controlada.

b) Aplicações e instrumentos financeiros

A Cooperativa efetua a avaliação de seus instrumentos financeiros, em consonância aos Pronunciamentos Técnicos CPC's 38, 39, 40(R1) e 46, cujos critérios de classificação, mensuração e avaliação estão descritos a seguir:

Disponível (caixa e equivalentes de caixa)

São representados por depósitos bancários sem vencimento, que apresentam risco insignificante de mudança de valor justo e são utilizados pela Cooperativa para o gerenciamento de seus compromissos de curto prazo.

Ativos financeiros mensurados a valor justo por meio do resultado

Um ativo financeiro é classificado pelo valor justo por meio do resultado, quando a Cooperativa gerencia tais investimentos e toma decisões de compra e venda baseadas em seus valores justos, tendo em vista que estes ativos são destinados exclusivamente para capital de giro da operação, de acordo com a gestão de riscos e estratégia de investimentos.

Ativos financeiros mensurados a valor justo por meio de resultado são reconhecidos inicialmente pelo custo acrescidos dos rendimentos auferidos no resultado.

Ativos financeiros mantidos até o vencimento

Caso a Administração tenha intenção e a capacidade de manter títulos de dívida até o vencimento, tais ativos financeiros são classificados como mantidos até o vencimento. Os investimentos classificados nesta categoria são registrados pelo custo amortizado, deduzidos de qualquer perda por redução ao valor recuperável, acrescidos dos rendimentos auferidos, os quais impactam o resultado do exercício.

Determinação do valor justo

Quando disponível, a Cooperativa determina o valor justo de instrumentos financeiros com base nos preços cotados no mercado ativo para aquele instrumento. Um mercado é reconhecido como ativo se os preços cotados são prontamente e regularmente disponíveis e representam transações de mercado fidedignas e regulares ocorridas de forma justa entre partes independentes.

A determinação do valor justo das aplicações financeiras da Cooperativa é efetuada da seguinte forma:

Quotas em fundos de investimentos

O valor das aplicações em fundos de investimentos foi obtido a partir dos valores das quotas divulgadas pelas instituições financeiras administradoras desses fundos.

Títulos públicos

Os títulos públicos tiveram seus valores justos obtidos a partir das tabelas de taxas médias do mercado secundário, divulgadas pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA).

Título privados (renda fixa)

Certificados de Depósito Bancário (CDB) e Letras Financeiras (LF) Calculados de acordo com suas características de resgate: (i) CDB com cláusula de resgate antecipado a taxa determinada: calculados com base na taxa contratada na operação; (ii) CDB sem cláusula de resgate antecipado e com cláusula de resgate antecipado a taxa de mercado: são calculados com base na

curva proveniente dos futuros de DI da B3, e para o spread de crédito, pelo conjunto formado pelas operações de CDB e LF das carteiras administradas/fundos no qual o banco custodiante presta serviço de precificação de ativos.

A hierarquia do valor justo prioriza informações disponibilizadas em mercados ativos para instrumentos idênticos (dados observáveis) aquelas com baixo grau de transparência (dados não observáveis). Abaixo são detalhados os três níveis de hierarquia:

- **Nível 1** - As informações são preços cotados (sem ajustes) em mercados ativos para ativos ou passivos idênticos a que a Entidade possa ter acesso na data da mensuração.
- **Nível 2** - As informações excluem os preços cotados em mercados ativos incluídos no Nível 1 e abrangem informações substancialmente observáveis pelo prazo integral do ativo ou passivo: preços cotados em mercados ativos para ativos ou passivos similares; preços cotados em um mercado inativo para ativos ou passivos idênticos; ou informações corroboradas pelo mercado.
- **Nível 3** - As informações não são observáveis para o ativo ou passivo, contudo correspondem aos melhores dados disponíveis pela Cooperativa na data de mensuração do valor justo, podendo incluir os próprios dados da Entidade.

Redução ao valor recuperável (impairment) de ativos financeiros

Um ativo tem perda no seu valor recuperável se uma evidência objetiva indica que um evento de perda ocorreu após o reconhecimento inicial do ativo financeiro. A evidência objetiva de que os ativos financeiros (incluindo títulos patrimoniais) perderam valor pode incluir o não pagamento ou atraso no pagamento por parte do devedor, indicações de que o devedor ou emissor entrará em processo de falência, ou o desaparecimento de um mercado ativo para o título.

c) Empréstimos e recebíveis

A Cooperativa não possui empréstimos. Os recebíveis são ativos financeiros, não derivativos, com pagamentos determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. Os recebíveis da Cooperativa compreendem os valores registrados nas rubricas “Créditos de operações com planos de assistência à saúde” e “Bens e Títulos a receber”, que são contabilizados pelo custo amortizado, decrescidos de quaisquer perdas por redução ao valor recuperável.

Créditos de operações com planos de assistência à saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, provenientes de contratos vigentes na data do balanço. Compreende as Contas a receber de clientes referente mensalidades em pré-pagamento, custo operacional, coparticipação dos beneficiários dos planos de saúde em consultas médicas e exames de diagnósticos e compartilhamento de risco, originários de atendimentos continuados ou habituais, realizados aos beneficiários de outras UNIMEDs na rede de prestadores e cooperados da UNIMED Curitiba.

Redução ao valor recuperável (impairment) de empréstimos e recebíveis

Nos planos individuais com preço pré-estabelecido foram estimadas provisão para perdas para o saldo total dos contratos vencidos há mais de 60 dias, e todos os demais títulos em aberto dos clientes que se enquadram no critério citado.

Para os demais contratos e créditos de operadoras foi constituída provisão para perda estimadas referente ao saldo total dos contratos vencidos há mais de 90 dias, e todos os demais títulos em aberto dos clientes que se enquadram no critério citado.

d) Despesas de comercialização diferidas

Representados por comissões pagas pela comercialização de planos, pessoas físicas, e diferidas pelo prazo de 36 meses, de acordo com NTA – Nota Técnica Atuarial e aprovação da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar. O prazo de 36 meses corresponde ao período médio estimado de permanência dos usuários na Cooperativa.

e) Ativo fiscal diferido

O imposto de renda e a contribuição social diferidos são calculados sobre as diferenças temporárias na data do balanço, considerando as diferenças entre as bases fiscais e contábeis de ativos e passivos. As alíquotas desses impostos, definidas atualmente para determinação desses créditos diferidos, são de 25% para o imposto de renda e de 9% para a contribuição social.

O valor contábil dos impostos diferidos ativos é revisado em cada data do balanço e baixado na extensão em que não é mais provável que lucros tributáveis serão gerados para permitir que todo ou parte do ativo tributário diferido venha a ser utilizado.

f) Estoques

Composto por insumos utilizados na prestação dos serviços de saúde. São registrados pelo custo médio de aquisição. A Cooperativa considera em sua provisão para perdas nos estoques materiais com prazo de validade expirado ou próximo da data de expiração. Os detalhes estão divulgados na nota explicativa nº 10.

g) Imobilizado

O ativo imobilizado é demonstrado ao custo de aquisição ou construção, deduzido da depreciação acumulada.

A depreciação é reconhecida com base na vida útil estimada de cada ativo pelo método linear, de modo que o valor do custo menos o seu valor residual após sua vida útil seja integralmente baixado, exceto para terrenos e edificações. A vida útil estimada, os valores residuais e os métodos de depreciação são revisados anualmente e o efeito de quaisquer mudanças nas estimativas é contabilizado prospectivamente. As vidas úteis estimadas do ativo imobilizado são as seguintes:

Classes do imobilizado	Vida útil estimada
Edifícios	50 anos
Máquinas e equipamentos	15 anos
Móveis e utensílios	15 anos

h) Intangível

Ativos intangíveis com vida útil definida adquiridos separadamente são registrados ao custo, deduzido da amortização e das perdas por redução ao valor recuperável acumuladas. A amortização é reconhecida linearmente com base na vida útil estimada dos ativos. A vida útil estimada e o método de amortização são revisados no fim de cada exercício e o efeito de quaisquer mudanças nas estimativas é contabilizado prospectivamente.

i) Redução ao valor recuperável (*impairment*) de ativos não financeiros

Os valores dos ativos não financeiros da Cooperativa são revistos, no mínimo anualmente, para determinar se há alguma indicação de perda, que deve ser reconhecida no resultado do exercício se o valor contábil de um ativo exceder seu valor recuperável.

j) Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

As provisões técnicas são constituídas de acordo com notas técnicas atuariais e determinações contidas na Resolução Normativa – RN nº 451 de 06 de março de 2020.

A provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA), eventos realizados na rede disponibilizada pela operadora, é calculada a partir da estimativa final dos sinistros já ocorridos e ainda não avisados, com base em triângulos de run-off mensais, que consideram o desenvolvimento histórico dos sinistros avisados nos últimos 12 meses, para estabelecer uma projeção futura por período de ocorrência.

A PEONA SUS é originada de atendimentos no Sistema Único de Saúde (SUS) pelos beneficiários da Operadora, não é calculada com base em metodologia própria. A provisão é estimada conforme estabelecido no anexo VIII da RN 393/2015 da ANS, sendo o menor valor entre: 115% dos valores ressarcidos ao SUS nos últimos 24 meses e Fator Individual de PEONA SUS multiplicado pelo total dos eventos avisados nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, referentes aos procedimentos realizados na rede assistencial do Sistema (SUS).

A provisão para contraprestações não ganhas (PPCNG) compreendem as parcelas de contribuições não ganhas, conforme período de cobertura de risco “pró-rata” dia, relativamente ao período não iniciado. Os valores são constituídos no passivo e são apropriados ao resultado conforme vigência da cobertura de risco.

A provisão de eventos a liquidar refere-se as consultas e honorários médicos, exames, internações, terapias, atendimentos ambulatoriais e ressarcimento ao SUS que foram realizados e devidamente notificados à Cooperativa pelos cooperados, prestadores de serviços e Agência Nacional de Saúde Suplementar até a data do balanço.

A Resolução Normativa N°435/2018 da ANS passou a regulamentar o Teste de Adequação de Passivos - TAP. O objetivo do TAP é, em determinada data-base, avaliar se o valor constituído nas Provisões Técnicas é suficiente para arcar com os compromissos futuros dos contratos (*Net Carrying Amount*), sendo que não há obrigatoriedade do reconhecimento de eventuais deficiências apuradas nos resultados.

As estimativas correntes dos fluxos de caixa foram apuradas considerando as vigências dos contratos, limitadas ao horizonte máximo de 8 (oito) anos;

- para o cálculo das estimativas de sobrevivência e de morte foram utilizadas as tábuas BR-EMS vigentes no momento da realização do TAP, ajustadas, quando for o caso, por critério de desenvolvimento de longevidade;
- as estimativas correntes dos fluxos de caixa foram descontadas a valor presente com base nas estruturas a termo da taxa de juros (ETTJ) livre de risco pré-fixada definidas pela ANBIMA;

- Taxa de crescimento real do custo assistencial da Cooperativa;
- Taxa de reajuste real das mensalidades;
- Taxa de agravamento adicional das despesas assistenciais referente à estimativa referente à demanda reprimida ocasionada pelo distanciamento social adotado pelos órgãos governamentais como medida preventiva à pandemia de Covid-19.

O resultado do TAP para a data base de 31 de dezembro de 2020 não identificou insuficiências financeiras nas estimativas correntes dos fluxos de caixa entre receitas e despesas para o período abrangido entre 2021 a 2028 nas 3 (três) modalidades de contratação em que o estudo foi segmentado em: i) individual/familiar, ii) coletivo empresarial e iii) coletivo por adesão.

k) Ativos e passivos contingentes, provisões e obrigações legais

Ativos contingentes

Não são reconhecidos contabilmente, exceto quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, sobre as quais não cabem mais recursos, caracterizando o ganho como praticamente certo e pela confirmação da capacidade de sua recuperação por recebimento ou compensação com outro exigível.

Os ativos contingentes cuja expectativa de êxito é provável são divulgados, quando aplicável.

Provisões e Passivos contingentes

As provisões são constituídas levando em conta a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, similaridade com processos anteriores, complexidade e no posicionamento dos Tribunais, sempre que a perda for avaliada como provável, o que ocasionaria uma provável saída de recursos para a liquidação das obrigações, e quando os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança.

Os passivos contingentes, classificados como de perdas possíveis, não são reconhecidos contabilmente, sendo apenas divulgados em notas explicativas quando individualmente relevantes, e os passivos contingentes, classificados como remotos, não são divulgados.

Obrigações legais

Decorrem de processos judiciais relacionados a obrigações tributárias, cujo objeto de contestação é sua legalidade ou constitucionalidade, que, independentemente da avaliação acerca da probabilidade de sucesso, têm os seus montantes reconhecidos nas demonstrações financeiras.

l) Apuração das sobras ou perdas

O fato gerador da receita de contraprestação dos contratos com preço preestabelecido é o período de risco decorrido, ou seja, o período em que a Cooperativa já prestou cobertura assistencial. Nos contratos com preços pós-estabelecidos, a apropriação da receita é registrada na data em que se fizerem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais, ou seja, a data em que ocorrer o efetivo direito ao valor a ser faturado.

O fato gerador das despesas com eventos indenizáveis líquidos e corresponsabilidade transferida (custo assistencial), é o atendimento ao beneficiário do plano de saúde, os quais são reconhecidos na data em que a Cooperativa toma conhecimento do evento, e os eventos não avisados pelos prestadores de serviços e cooperados estão cobertos pela PEONA - Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados.

As receitas e as despesas de Intercâmbios (atendimentos prestados para beneficiários de outras UNIMEDs) em regime eventual e habitual (corresponsabilidade assumida) são reconhecidas no momento em que são avisadas pelos cooperados e prestadores de serviços.

As demais receitas e despesas são reconhecidas na demonstração de resultado observando-se o regime de competência dos exercícios.

m) Imposto de renda e contribuição social

O imposto de renda é calculado à alíquota de 15% sobre o resultado positivo dos atos não cooperativos e atos cooperativos auxiliares, adicionado da totalidade das receitas de aplicações financeiras, mais adicional de 10% sobre a parcela do lucro tributável que excede a R\$ 240 ao ano. A contribuição social sobre o lucro líquido é calculada à alíquota de 9% sobre o resultado positivo dos atos não cooperativos e atos cooperativos auxiliares, adicionado da totalidade das receitas de aplicações financeiras.

A despesa com imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido compreende os impostos de renda correntes e diferidos. O imposto corrente e o imposto diferido são reconhecidos no resultado. O imposto corrente é o imposto a pagar sobre o lucro tributável do período calculado com base nas alíquotas citadas anteriormente e inclui qualquer ajuste aos impostos a pagar com relação aos períodos anteriores.

O imposto diferido é reconhecido com relação às diferenças temporárias entre os valores contábeis de ativos e passivos para fins de recolhimento (impostos correntes). Um ativo de imposto de renda e contribuição social diferido é reconhecido por perdas fiscais, créditos fiscais e diferenças temporárias dedutíveis não utilizadas quando é provável que lucros futuros sujeitos à tributação estejam disponíveis e contra os quais serão utilizados. Os ativos e passivos fiscais correntes e diferidos são compensados caso haja um direito legal de compensar passivos e ativos fiscais correntes, e eles se relacionam a imposto de renda e contribuição social lançado pela mesma autoridade tributária sobre a entidade sujeita à tributação. Ativos de imposto de renda e contribuição social diferido são revisados a cada data de balanço e serão reduzidos na medida em que sua realização não seja provável.

n) Benefícios aos empregados

As obrigações de benefícios de curto prazo para empregados são reconhecidas pelo valor esperado a ser pago e lançadas como despesa à medida que o serviço respectivo é prestado. Fazem parte da política de benefícios concedidos aos empregados a assistência médica extensível aos seus dependentes, seguro de vida em grupo, garantia funeral, ticket alimentação, ticket refeição, auxílio creche, plano odontológico extensível aos seus dependentes, assistência para emergências em viagens, programa de educação com subsídio de até 50% para cursos de graduação, pós-graduação, MBA e mestrado, vale transporte. Em 2020 a política e benefícios culminou no pagamento do montante de R\$ 19.146 (R\$ 19.380 em 2019).

o) Demonstração dos fluxos de caixa

Preparada pelo método direto, e se encontra apresentada de acordo com o pronunciamento contábil CPC 03 (R2) - Demonstrações de fluxo de caixa. Conforme solicitado no referido pronunciamento, a conciliação entre o lucro líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais, está sendo apresentada, na nota explicativa nº 41.

p) Norma emitida com vigência a partir de 1º de janeiro de 2021 – Resolução

Normativa nº 442/2018

Em 20 de dezembro de 2018, a Resolução Normativa RN nº 393/2015, que dispõe sobre critérios de constituição de Provisões Técnicas no mercado de operadoras de planos de assistência à saúde, através da Resolução Normativa RN nº 442, foi alterada, passando a instituir a constituição da Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – PIC, referente à insuficiência de contraprestação/prêmio para a cobertura dos eventos/sinistros a ocorrer, quando constatada.

A Cooperativa procedeu ao cálculo da referida provisão de acordo com os requerimentos da RN 442/18, e não identificou insuficiência de contraprestação/prêmio para a cobertura dos eventos/sinistros a ocorrer.

q) Normas emitidas e não adotadas

As normas que estão descritas a seguir, somente serão adotadas pela Cooperativa quando forem referendadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, o que não ocorreu até o fechamento destas demonstrações financeiras, e para as quais a Cooperativa ainda está avaliando os impactos.

IFRS 9 (CPC 48) - Instrumentos Financeiros

Introduz um novo requerimento para a classificação e mensuração de ativos financeiros, incluindo um novo modelo de perda esperada de crédito para o cálculo da redução ao valor recuperável de ativos financeiros, e novos requisitos sobre a contabilização de hedge. A norma mantém as orientações existentes sobre o reconhecimento e desreconhecimento de instrumentos financeiros da IAS 39 (CPC 38). O CPC 48 será aplicável quando referendado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

IFRS 16 (CPC 6 R2) - Operações com arrendamento mercantil

Introduz um modelo único de contabilização de arrendamentos no balanço patrimonial das companhias arrendatárias, reconhecendo um ativo de direito de uso, que representa o seu direito de utilizar o ativo arrendado, e um passivo de arrendamento, que representa a sua obrigação de efetuar pagamentos do arrendamento. Isenções opcionais estão disponíveis para arrendamentos de curto prazo e itens de baixo valor. A IFRS 16 substitui as normas de arrendamento existentes, incluindo o CPC 06 (IAS 17) - Operações de Arrendamento Mercantil e (IFRIC 4, SIC 15 e SIC 27) - Aspectos Complementares das Operações de Arrendamento Mercantil. O CPC 6 (R2) será aplicável quando referendado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

IFRS 17 – Contrato de Seguros

A IFRS 17 estabelece os princípios para o reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação de contratos de seguro dentro do escopo da Norma. O objetivo da IFRS 17 é assegurar que uma entidade forneça informações relevantes que representem fielmente esses contratos. Essas informações fornecem uma base para os usuários de demonstrações financeiras avaliarem o efeito que os contratos de seguros têm sobre a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da entidade. A IFRS 17 entra em vigor para períodos anuais como início em

ou após 1º de janeiro de 2023. A norma será aplicável à Cooperativa apenas quando referendada pela ANS.

4 Disponível

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Caixa	10	10	38	27
Depósitos bancários	2.508	1.194	2.750	1.283
Total	2.518	1.204	2.788	1.310

5 Aplicações financeiras

a. Aplicações garantidoras de provisões técnicas

Recursos garantidores das Provisões técnicas	Indexador	Controladora e Consolidado	
		2020	2019
Mantidos até o vencimento:			
Aplicação em LFT – Letra Financeira Tesouro	Selic	-	7.412
Aplicação em LTN – Letra Tesouro Nacional	9,35% a.a.	11.345	10.494
Aplicação em LTN – Letra Tesouro Nacional	8,30% a.a.	-	38.056
Aplicação em LTN – Letra Tesouro Nacional	7,47% a.a.	101.576	95.505
Aplicação em LTN – Letra Tesouro Nacional	4,78% a.a.	10.366	-
Aplicação em LTN – Letra Tesouro Nacional	4,76% a.a.	7.466	-
Aplicação em LTN – Letra Tesouro Nacional	4,69% a.a.	6.738	-
Aplicação em LTN – Letra Tesouro Nacional	4,63% a.a.	15.528	-
Aplicação em LTN – Letra Tesouro Nacional	4,62% a.a.	9.269	-
Aplicação em Notas do Tesouro Nacional - Tipo C	IGP-M + 6% a.a.	2.041	2.034
Aplicação em Letra Financeira – Banco BTG Pactual	6,65% a.a.	9.774	9.256
Aplicação em Letra Financeira – Paraná Banco	6,20% a.a.	19.672	18.705
Aplicação em Letra Financeira – Paraná Banco	6,19% a.a.	2.009	-
Aplicação em Letra Financeira – Banco Votorantim	5,21% a.a.	5.000	-
Aplicação em Letra Financeira – Banco Votorantim	5,09% a.a.	1.000	-
Aplicação em Letra Financeira – Banco Santander	4,90% a.a.	29.590	-
Aplicação em Letra Financeira – Paraná Banco	108,00% CDI	12.445	12.136
Aplicação em Letra Financeira – BTG Pactual	108,00% CDI	20.931	20.398
Aplicação em Letra Financeira – Banco ABC	106,50% CDI	25.804	25.178
Aplicação em Letra Financeira – Banco Safra	104% do CDI	24.732	-
Aplicação em Letra Financeira – Banco Safra	103,92% do CDI	-	28.616
Aplicação em Letra Financeira – Banco Santander	102,00 % do CDI	-	21.838
Aplicação em Letra Financeira – Banco Bradesco	100,75% CDI	-	3.927
Aplicação em Letra Financeira – Caixa Econômica Federal	100,00% do CDI	-	5.803
Total		315.286	299.358

b. Aplicações livres

São aplicações financeiras que não estão vinculadas à ANS em garantia das provisões técnicas e eventos a liquidar, ou seja, são de livre movimentação da Cooperativa.

Indexador	Controladora		Consolidado		
	2020	2019	2020	2019	
Valor justo por meio do resultado:					
Aplicação em CDB – Caixa Econômica	98,20% CDI	1.174	1.147	1.174	1.147
Aplicação em CDB – Banco do Brasil	98,74% CDI	-	67.080	-	67.080
Aplicação em CDB – Banco Santander	98,32% CDI	-	62.517	-	66.643
Aplicação em CDB – Banco Santander	101,20% CDI	121.108	-	132.334	-
Aplicação em CDB – Paraná Banco	102,00% CDI	-	-	-	286
Aplicação em CDB – Banco Safra	102,30% CDI	41.622	-	41.622	-
Aplicação em CDB – Banco Votorantim	102,50% CDI	4.001	-	4.001	-
Aplicação em CDB – Banco Itaú	99% CDI	85.860	-	85.860	-
Aplicação em CDB – Banco BTG Pactual	105,50% CDI	25.875	-	25.875	-
Aplicação em RDC – Unicred	105,00% CDI	253	-	253	-
Aplicação em RDC – Grencred	88,00% CDI	1	-	1	-
Fundo Itaú soberano DI RF	variação cotas	-	9	-	9
Fundo Itaú Active Fix RF	variação cotas	-	27.942	-	27.942
Fundo Itaú Corporate IQ RF	variação cotas	-	79.404	-	79.404
Fundo Santander Max DI	variação cotas	1.243	1.588	1.243	1.588
Fundo BTG PACTUAL	variação cotas	-	17	-	17
Fundo Banco do Brasil RF Corp .	variação cotas	-	48.894	-	48.894
Fundo Sicred FI RF Performance LP	variação cotas	3	2	3	2
Mantidos até o vencimento:					
Aplicação em Letra Financeira – Banco Bradesco	101,50% CDI	-	30.216	-	30.216
Aplicação em Letra Financeira - Banco Santander	102,00% CDI	-	32.874	-	32.874
Aplicação em Letra Financeira - Banco Safra	104,00% CDI	33.919	33.146	33.919	33.146
Aplicação em Letra Financeira - Banco Santander	4,90% a.a.	39.389	-	39.389	-
Aplicação em Letra Financeira – Paraná Banco	6,20% a.a.	10.387	-	10.387	-
Aplicação em Letra Financeira - Banco BTG Pactual	6,70% a.a.	45.638	43.206	45.638	43.206
Aplicação em Letra Financeira - Banco ABC Brasil	7,33% a.a.	-	1.076	-	1.076
Aplicação em Letra Financeira - Banco ABC Brasil	5,50% a.a.	13.505	-	13.505	-
Aplicação em Letra Financeira - Banco ABC Brasil	4,25% a.a.	10.125	-	10.125	-
Aplicação em Letra Financeira - Banco ABC Brasil	4,20% a.a.	2.333	-	2.333	-
Aplicação em Letra Financeira - Banco ABC Brasil	4,15% a.a.	3.987	-	3.987	-
Aplicação em Letra Financeira - Banco ABC Brasil	105,80% CDI	28.137	27.454	28.137	27.454
Aplicação em Letra Financeira – Caixa Econômica	99,50% CDI	4.189	4.093	4.189	4.093
Aplicação em Letra Financeira – Banco Votorantim	7,11% a.a.	8.904	8.397	8.904	8.397
Aplicação em Letra Financeira – Banco Votorantim	7,10% a.a.	2.226	2.101	2.226	2.101
Aplicação em Letra Financeira – Banco Votorantim	5,78% a.a.	10.080	-	10.080	-
Aplicação em Letra Financeira – Banco Votorantim	4,20% a.a.	4.049	-	4.049	-
Aplicação em Letra Financeira – Banco Votorantim	107,00% CDI	7.863	7.674	7.863	7.674
Aplicação em LAM – Banco Safra	101,00% CDI	-	1.255	-	1.255
Aplicação em Compromissadas - Banco Bradesco	103,00% CDI	-	-	-	-
Aplicação em RDC – Grencred	98,88% CDI	-	1.985	-	1.985
Aplicação em RDC – Sicredi	98% CDI	1.227	1.200	1.227	1.200
Aplicação em CDB – Paraná Banco	108,00% CDI	-	10.286	-	10.286
Aplicação em CDB – Paraná Banco	107,70% CDI	27.407	-	27.407	-
Aplicação em CDB – Banco BTG Pactual	113% CDI	19.808	-	19.808	-
Aplicação em CDB – Banco ABC Brasil	7,40% a.a.	-	12.900	-	12.900
Aplicação em CDB – Banco Safra	102% CDI	-	17.718	-	17.718
Total		554.313	524.181	565.539	528.593

c. Cronograma de vencimentos das aplicações financeiras

A tabela a seguir apresenta os valores contábeis e os valores justos do saldo de aplicações financeiras, incluindo período de vencimento e os seus níveis na hierarquia do valor justo:

	Controladora 2020							Nível Hierarquia
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Valor Contábil	Valor Justo	Ajuste a valor justo	Valor do custo atualizado	
Valor justo por meio do resultado:								
Cotas de fundos de investimentos	1.246	-	-	1.246	1.246	-	1.246	2
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	279.639	-	-	279.639	279.639	-	279.639	2
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC)	255	-	-	255	255	-	255	2
Total	281.140	-	-	281.140	281.140	-	281.140	
Mantidos até o vencimento:								
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	47.215	-	-	47.215	47.215	-	47.215	2
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC)	-	-	1.227	1.227	1.227	-	1.227	2
Letra Financeira Bancária (LF)	30.497	192.805	152.385	375.687	375.687	-	375.687	2
Letras Financeiras do Tesouro LTN / NTN-C	-	155.061	9.269	164.330	168.536	4.206	164.330	2
Total	77.712	347.866	162.881	588.459	592.665	4.206	588.459	
Total Geral	358.852	347.866	162.881	869.599	873.805	4.206	869.599	
Controladora 2019								
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Valor Contábil	Valor Justo	Ajuste a valor justo	Valor do custo atualizado	Nível Hierarquia
Valor justo por meio do resultado:								
Cotas de fundos de investimentos	157.856	-	-	157.856	157.856	-	157.856	2
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	130.744	-	-	130.744	130.744	-	130.744	2
Total	288.600	-	-	288.600	288.600	-	288.600	
Mantidos até o vencimento:								
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	22.786	18.118	-	40.904	40.904	-	40.904	2
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC)	60	1.925	1.200	3.185	3.185	-	3.185	2
Letra de Arrendamento Mercantil (LAM)	-	1.255	-	1.255	1.255	-	1.255	2
Letra Financeira Bancária (LF)	83.152	17.131	235.812	336.095	336.095	-	336.095	2
Letras Financeiras do Tesouro LFT / LTN / NTN-C	45.467	-	108.033	153.500	157.483	3.983	153.500	2
Total	151.465	38.429	345.045	534.939	538.922	3.983	534.939	
Total Geral	440.065	38.429	345.045	823.539	827.522	3.983	823.539	

	Consolidado 2020							Nível Hierarquia
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Valor Contábil	Valor Justo	Ajuste a valor justo	Valor do custo atualizado	
Valor justo por meio do resultado:								
Cotas de fundos de investimentos	1.246	-	-	1.246	1.246	-	1.246	2
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	290.865	-	-	290.865	290.865	-	290.865	2
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC)	255	-	-	255	255	-	255	2
Total	292.366	-	-	292.366	292.366	-	292.366	
Mantidos até o vencimento:								
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	47.215	-	-	47.215	47.215	-	47.215	2
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC)	-	-	1.227	1.227	1.227	-	1.227	2
Letra Financeira Bancária (LF)	30.497	192.805	152.385	375.687	375.687	-	375.687	2
Letras Financeiras do Tesouro LTN / NTN-C	-	155.061	9.269	164.330	168.536	4.206	164.330	2
Total	77.712	347.866	162.881	588.459	592.665	4.206	588.459	
Total Geral	370.078	347.866	162.881	880.825	885.031	4.206	880.825	

	Consolidado 2019							Nível Hierarquia
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Valor Contábil	Valor Justo	Ajuste a valor justo	Valor do custo atualizado	
Valor justo por meio do resultado:								
Cotas de fundos de investimentos	157.856	-	-	157.856	157.856	-	157.856	2
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	134.870	286	-	135.156	135.156	-	135.156	2
Total	292.726	286	-	293.012	293.012	-	293.012	
Mantidos até o vencimento:								
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	22.786	18.118	-	40.904	40.904	-	40.904	2
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC)	60	1.925	1.200	3.185	3.185	-	3.185	2
Letra de Arrendamento Mercantil (LAM)	-	1.255	-	1.255	1.255	-	1.255	2
Letra Financeira Bancária (LF)	83.152	17.131	235.812	336.095	336.095	-	336.095	2
Letras Financeiras do Tesouro (LFT / LTN / NTN-C	45.467	-	108.033	153.500	157.483	3.983	153.500	2
Total	151.465	38.429	345.045	534.939	538.922	3.983	534.939	
Total Geral	444.191	38.715	345.045	827.951	831.934	3.983	827.951	

6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Contraprestação pecuniária a receber (a)	87.239	85.504
(-)Provisão para perdas sobre créditos	(27.835)	(23.359)
Subtotal	59.404	62.145
Participação de beneficiário sem eventos/sinistros indenizáveis (b)	18.255	17.718
(-)Provisão para perdas sobre créditos	(3.416)	(3.510)
Subtotal	14.839	14.208
Operadoras de planos de assistência à saúde (c)	75.822	66.757
(-)Provisão para perdas sobre créditos	(142)	(432)
Subtotal	75.680	66.325
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde (d)	47.388	3.046
(-)Provisão para perdas sobre créditos (d)	(3.189)	(769)
Subtotal	44.199	2.277
Total	194.122	144.955

- (a) As Contraprestações pecuniárias a receber, referem-se a mensalidades em pré-pagamento e à cobrança dos serviços cobertos pelos planos de custo operacional.
- (b) Os valores de Participação de beneficiários em eventos, referem-se à coparticipação dos beneficiários dos planos de saúde em consultas médicas e exames de diagnósticos.
- (c) Os valores de Operadoras de planos de assistência à saúde referem-se ao compartilhamento de risco, originários de atendimentos continuados ou habituais, realizados aos beneficiários de outras UNIMEDs na rede de prestadores e cooperados da UNIMED Curitiba.
- (d) Referem-se substancialmente ao reajuste por faixa etária e aniversário do contrato, o qual teve a cobrança suspensa pela ANS. Tais valores serão cobrados em 12 parcelas a partir de janeiro de 2021.

Os créditos de operações com planos de assistência à saúde têm a seguinte composição por idade de vencimento:

	Controladora e Consolidado 2020					Total
	Vencidos					
	A Vencer	01 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 91 dias	
Contraprestação pecuniária a receber	35.249	20.531	7.588	1.823	22.048	87.239
Participação de beneficiários em eventos/sinistros indenizáveis	13.250	1.435	481	114	2.975	18.255
Operadoras de planos de assistência à saúde	75.654	18	142	1	7	75.822
Outros créditos de operações com planos de assist. à saúde	47.333	23	6	1	25	47.388
Total	171.486	22.007	8.217	1.939	25.055	228.704

	Controladora e Consolidado 2019					Total
	Vencidos					
A Vencer	01 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 91 dias		
Contraprestação pecuniária a receber	32.744	24.562	7.186	780	20.232	85.504
Participação de beneficiários em eventos/sinistros indenizáveis	11.721	2.199	556	89	3.153	17.718
Operadoras de planos de assistência à saúde	66.746	-	8	3	-	66.757
Outros créditos de operações com planos de assist. à saúde	2.991	24	2	1	28	3.046
Total	114.202	26.785	7.752	873	23.413	173.025

7 Créditos operacionais de assistência à saúde não relacionados com os planos de saúde da operadora

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Faturas a receber – intercâmbio (a)	20.723	22.814	20.723	22.814
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(2.888)	(3.008)	(2.888)	(3.008)
Subtotal	17.835	19.806	17.835	19.806
Outros créditos	2.871	2.822	3.692	3.543
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(772)	(614)	(772)	(614)
Subtotal	2.099	2.208	2.920	2.929
Total	19.934	22.014	20.755	22.735

- (a) Intercâmbio a receber refere-se a faturas emitidas para as outras UNIMEDs, que tiveram seus clientes atendidos em regime eventual pelos médicos cooperados e prestadores de serviços credenciados pela Cooperativa. O intercâmbio a receber e outros créditos tem a seguinte composição por idade de vencimento:

Controladora	2020					Total
	Vencidos					
A vencer	01 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 91 dias		
Faturas a receber – intercâmbio	18.937	7	21	7	1.751	20.723
Outros créditos	2.105	225	104	33	404	2.871
Total	21.042	232	125	40	2.155	23.594

Controladora	2019					Total
	Vencidos					
A vencer	01 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 91 dias		
Faturas a receber – intercâmbio	21.629	100	26	18	1.041	22.814
Outros créditos	1.595	482	161	35	549	2.822
Total	23.224	582	187	53	1.590	25.636

Consolidado	2020					Total
	Vencidos					
A vencer	01 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 91 dias		
Faturas a receber – intercâmbio	18.937	7	21	7	1.751	20.723
Outros créditos	2.927	225	104	33	403	3.692
Total	21.864	232	125	40	2.154	24.415

Consolidado	2019					Total
	Vencidos					
A vencer	01 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 91 dias		
Faturas a receber – intercâmbio	21.629	100	26	18	1.041	22.814
Outros créditos	2.316	482	161	35	549	3.543
Total	23.945	582	187	53	1.590	26.357

8 Despesas de comercialização diferidas

As despesas de comercialização são diferidas e apropriadas ao resultado em 36 meses, de acordo com o prazo médio de permanência dos usuários de plano familiar e individual na Cooperativa, conforme estudo atuarial realizado anualmente e submetido à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Controladora e consolidado	2020	2019
Saldo inicial	17.547	14.501
Constituição	12.921	11.100
Apropriação	(9.257)	(8.054)
Saldo final	21.211	17.547

9 Créditos tributários e previdenciários

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Taxa Saúde Suplementar - ANS	7.932	7.784	7.932	7.784
IRPJ a compensar	13.941	7.579	13.975	8.354
Imposto de Renda Retido na Fonte (a)	7.397	6.627	7.467	6.627
Retenção PIS e/ COFINS	9.394	6.798	9.777	7.385
Retenção órgãos públicos	3.636	3.469	3.636	3.469
CSLL a compensar	4.963	1.674	5.108	2.383
IRRF sobre faturamento	140	151	140	151
Outros	1.113	1.068	1.123	1.094
Total	48.516	35.150	49.158	37.247

- (a) Tais valores referem-se à apropriação de imposto de renda retido na fonte sobre as aplicações financeiras.

10 Bens e títulos a receber

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Estoque de materiais e medicamentos	14.991	8.593	21.890	11.198
Adiantamento a fornecedores	10	1.754	76	1.904
Adiantamento a cooperados (a)	13.011	-	13.011	-
Outros	2.571	2.035	2.194	1.600
Total	30.583	12.382	37.171	14.702

- (a) Refere-se ao saldo do auxílio financeiro pago aos cooperados devido à baixa produção médica durante a pandemia do COVID-19. O referido valor será descontado da produção médica a partir de fevereiro de 2021.

11 Ativo fiscal diferido

Seguindo as premissas do pronunciamento técnico CPC 32 – Tributos sobre o lucro, foram reconhecidos os ativos fiscais diferidos sobre diferenças temporárias, conforme demonstrado abaixo, na expectativa de que no futuro estes valores sejam recuperados com o imposto corrente devido.

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Ativo				
Crédito tributário sobre provisão para ações judiciais	43.577	42.665	43.617	42.665
Outros	3.321	1.583	4.090	1.583
Passivo				
Passivo fiscal diferido sobre atualização de depósito judicial	(4.608)	(4.045)	(4.608)	(4.045)
Total	42.290	40.203	43.099	40.203

12 Depósitos judiciais e fiscais

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Depósitos Judiciais - SUS (a)	73.893	64.980
Depósitos Judiciais - Multa ANS (b)	29.910	25.669
Depósito Judicial – ISS faturamento (c)	77.744	42.774
Depósito Judicial – ISS auto de infração (d)	17.185	16.689
Depósitos Judiciais - Reclamações cíveis (b)	11.731	16.302
Depósitos Judiciais - Reclamações trabalhistas	1.723	1.775
Depósitos Judiciais - CSLL (e)	-	740
Total	212.186	168.929

- (a) Depósitos judiciais SUS, são valores discutidos administrativamente junto à ANS e indeferidos pela mesma, vide nota explicativa nº 16(b).
- (b) Vide nota explicativa nº 24(b).

- (c) Refere-se aos depósitos judiciais do ISS realizados na ação nº 0000220-95.2018.8.16.0179, em trâmite na 5ª Vara da Fazenda Pública de Curitiba, que tem por objeto a alteração promovida pela Lei Complementar nº 157/2016, a qual passou a estabelecer que o ISS devido pelas operadoras de planos de saúde deve ser recolhido nos municípios em que residem os tomadores dos serviços (ou seja, os contratantes dos planos de saúde). Vide nota explicativa nº 24(a).
- (d) Refere-se aos autos de infração lavrados pelo Município de Curitiba discutidos na ação judicial nº 0000067-05.2018.8.16.0004, em trâmite na 4ª Vara da Fazenda Pública de Curitiba. Vide nota explicativa nº 24(a).
- (e) Refere-se a depósito para a garantia do juízo nos autos nº 5023091-80.2013.404.7000, em trâmite na 19ª Vara Federal de Curitiba, que tem por objeto o auto de infração 10980.004895/2002-99 (CSLL do ano 2000).

Em 2020 a Cooperativa ganhou o processo e o saldo que estava na conta judicial foi revertido para conta corrente.

13 Investimentos

A movimentação dos investimentos está demonstrada a seguir:

	Controladora			
	Saldo em 31.12.19	Adição	Equivalência Patrimonial	Saldo em 31.12.20
Unimed Participações S.A. (a)	43.194	6.471	-	49.665
Unimed Curitiba Participações S.A. (c)	20.334	-	8.201	28.535
Unimed do Estado do Paraná (e)	20.933	5.667	-	26.600
Unimed Seguradora S.A. (b)	17.128	4.017	-	21.145
Unimed Curitiba Saúde Ocupacional Ltda.	1.368	297	(895)	770
Imóvel destinado à renda (d)	8.218	-	-	8.218
Central Nacional Unimed (e)	8.812	899	-	9.711
Greencred (e)	180	10	-	190
Outros	733	851	(305)	1.279
Total	120.900	18.212	7.001	146.113
	Consolidado			
	Saldo em 31.12.19	Adição	Equivalência Patrimonial	Saldo em 31.12.20
Unimed Participações S.A. (a)	43.194	6.471	-	49.665
Unimed do Estado do Paraná (e)	20.933	5.667	-	26.600
Unimed Seguradora S.A. (b)	17.128	4.017	-	21.145
Imóvel destinado à renda (d)	8.218	-	-	8.218
Central Nacional Unimed (e)	8.812	899	-	9.711
Greencred (e)	180	10	-	190
Univision Informática S.A.	921	-	(171)	800
Emedbr Tecnologia Ltda.	1.730	50	(105)	1.625
Outros	733	852	(305)	1.280
Total	101.849	17.966	(581)	119.234

- (a) A Unimed Participações S.A. é a “holding” do Sistema Unimed que controla as empresas Unimed Seguradora S.A., Unimed Administração e Serviços S/C Ltda. e Unimed Corretora de Seguros S/C Ltda. Criada em 1989, para representar os interesses das acionistas junto às controladas, captando recursos e acompanhando suas performances, sempre buscando otimizar a rentabilidade dos investimentos das sócias. Tem como missão contribuir para o crescimento e o fortalecimento econômico do Sistema Unimed, definindo estratégias e diretrizes para a otimização dos recursos financeiros investidos pelas sócias nas empresas controladas.

O investimento mantido pela Cooperativa representa 7,68% do capital votante em 31 de dezembro de 2020 (7,42% em 31 de dezembro de 2019) e a Administração da Cooperativa não tem influência significativa nas decisões societárias, motivo pelo qual são avaliados ao custo histórico.

- (b) A Unimed Seguradora S.A. foi criada em 1990 e atua no ramo de seguros de vida em grupo, acidentes pessoais, planos de benefícios de previdência privada aberta, planos geradores de benefícios livres (PGBL) e seguro de vida gerador de benefícios livres (VGBL) para clientes pessoas física, jurídica e entidades governamentais em todo território nacional.

Os investimentos mantidos pela Cooperativa não representam 10% ou mais do capital votante de cada investida e a Administração da Cooperativa não tem influência significativa nas decisões societárias das investidas, motivo pelo qual são avaliados ao custo histórico.

O investimento mantido pela Cooperativa representa 2,00% do capital votante em 31 de dezembro de 2020 (2,00% em 31 de dezembro de 2019) e a Administração da Cooperativa não tem influência significativa nas decisões societárias, motivo pelo qual são avaliados ao custo histórico.

- (c) A UNIMED Curitiba Participações S.A., controlada 100% pela UNIMED Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos é uma sociedade anônima de capital fechado, constituída em 26 de junho de 2015.

A Companhia tem como objeto social a prestação de serviços laboratoriais, serviços auxiliares de apoio diagnóstico a pacientes particulares ou através de empresas conveniadas, companhias seguradoras, entidades de assistência médico-hospitalar, sociedades Cooperativas de Médicos e outras modalidades de custeio da saúde, incluindo análises clínicas e vacinação, diretamente ou em caráter suplementar, por intermédio de laboratórios contratados, bem como outros serviços auxiliares de apoio diagnóstico.

- (d) Conforme assembleia geral extraordinária dos cooperados realizada em maio de 2017, o imóvel localizado na Rua Miguel Bertolino Pizzato, 1901, no município de Araucária-PR, é destinado à renda.

O referido imóvel é mensurado pelo custo de aquisição. O valor justo do respectivo imóvel é de R\$ 11.300 em 31 de dezembro de 2020 (R\$ 9.080 em 2019).

- (e) Refere-se a cotas de participação societárias em outras sociedades cooperativas e são avaliados pelo custo de aquisição.

a. Controladas e controladas em conjunto - Informações Financeiras resumidas

	31 de dezembro de 2020		
	Unimed Curitiba Participações S.A.	Unimed Curitiba Saúde Ocupacional S.A.	Sociedade de Compartilhamento
Informações sobre as controladas e controladas em conjunto:			
Ativo	50.016	665	3.887
Passivo	21.481	272	7
Patrimônio Líquido	28.535	778	3.880
Lucro (prejuízo) do exercício	8.201	(904)	(934)
Número de ações de Capital	53.015.000	2.300.000	5.405.117
Informações sobre os investimentos nas controladas e controladas em conjunto:			
Número de ações/quotas possuídas	53.015.000	2.277.000	1.742.197
Percentuais de Participação	100%	99%	32,23%

	31 de dezembro de 2019		
	Unimed Curitiba Participações S.A.	Unimed Curitiba Saúde Ocupacional S.A.	Sociedade de Compartilhamento
Informações sobre as controladas e controladas em conjunto:			
Ativo	36.317	1.089	2.247
Passivo	15.983	181	-
Patrimônio Líquido	20.334	1.382	2.247
Prejuízo do exercício	(2.743)	(618)	(592)
Número de ações de Capital	53.015.000	2.000.000	2.838.000
Informações sobre os investimentos nas controladas e controladas em conjunto:			
Número de ações/quotas possuídas	53.015.000	1.980.000	894.253
Percentuais de Participação	100%	99%	31,51%

14 Imobilizado

Composição

Descrição	Controladora				
	Taxa de depreciação anual	2020		2019	
		Custo	Depreciação acumulada	Saldo líquido	Saldo líquido
Terrenos	-	23.075	-	23.075	9.467
Edificações	2 - 4,5%	23.622	(1.133)	22.489	7.207
Móveis e utensílios	6,67%	4.290	(1.407)	2.883	1.110
Instalações e equipamentos	6,67%	6.196	(2.707)	3.489	2.134
Equipamentos de informática	20%	14.285	(7.133)	7.152	5.908
Outras imobilizações	4%	13.455	(1.631)	11.824	2.974
Total		84.923	(14.011)	70.912	28.800
Descrição	Consolidado				
	Taxa de depreciação anual	2020		2019	
		Custo	Depreciação acumulada	Saldo líquido	Saldo líquido
Terrenos	-	23.075	-	23.075	9.467
Edificações	2 - 4,5%	23.622	(1.133)	22.489	7.207
Móveis e utensílios	6,67%	6.748	(2.441)	4.307	2.710
Instalações e equipamentos	6,67%	11.931	(4.616)	7.315	6.345
Equipamentos de informática	20%	15.414	(7.819)	7.595	6.458
Outras imobilizações	4%	24.630	(8.556)	16.074	8.886
Total		105.420	(24.565)	80.855	41.073

Em função dos autos de infração lavrados contra a Cooperativa pela Delegacia da Receita Federal em Curitiba, mencionados na nota explicativa nº24.a), os bens da Cooperativa existentes na data base de 31 de dezembro de 2020 e de 2019 foram objeto de arrolamento de bens e

direitos junto à Delegacia da Receita Federal do Brasil. Segundo a Instrução Normativa RFB 1.565/2015, o arrolamento não impede a alienação, transferência ou oneração dos bens, sendo que qualquer destas hipóteses deve ser comunicada no prazo de cinco dias para a Delegacia da Receita Federal do Brasil. Em 31 de dezembro de 2020 o valor residual contábil dos bens arrolados é de R\$ 7.153.

Em setembro de 2013, a Cooperativa ofereceu imóveis no valor contábil de R\$ 28.989 em garantia no processo judicial nº 5013032-33.2013.404.7000, em trâmite na 23ª Vara Federal de Curitiba, que tem por objeto o auto de infração 10980.004893/2002-08 (PIS sobre atos não cooperativos no período de 04/1997 a 06/2001), sendo: R\$ R\$ 8.218 classificado em investimento (nota explicativa nº 12) e R\$ 20.771 classificado em terrenos e edificações.

A movimentação do imobilizado está demonstrada a seguir:

Controladora							
	Terrenos	Edificações	Móveis e utensílios	Instalações e equipamentos	Equipamentos de informática	Outras imobilizações	Total
Custo							
Saldo em 31/12/2018	9.317	5.259	2.153	4.760	8.929	3.456	33.874
Adições	150	4.058	470	748	5.112	1.001	11.539
Baixas	-	-	(82)	(362)	(1.395)	(324)	(2.163)
Transferência para intangível	-	-	-	-	-	(8)	(8)
Saldo em 31/12/2019	9.467	9.317	2.541	5.146	12.646	4.125	43.242
Adições	13.608	19.296	1.892	1.666	2.844	12.052	51.358
Baixas	-	(1.168)	(143)	(616)	(1.205)	(523)	(3.655)
Redução ao valor recuperável (a)	-	(3.823)	-	-	-	-	(3.823)
Transferência para intangível	-	-	-	-	-	(2.199)	(2.199)
Saldo em 31/12/2020	23.075	23.622	4.290	6.196	14.285	13.455	84.923
Depreciação							
Saldo em 31/12/2018	-	(1.989)	(1.392)	(2.905)	(7.139)	(779)	(14.204)
Depreciação	-	(187)	(75)	(191)	(918)	(372)	(1.743)
Baixas	-	66	36	84	1.319	-	1.505
Transferência	-	-	-	-	-	-	-
Saldo em 31/12/2019	-	(2.110)	(1.431)	(3.012)	(6.738)	(1.151)	(14.442)
Depreciação	-	(191)	(101)	(236)	(1.598)	(480)	(2.606)
Baixas	-	1.168	125	541	1.203	-	3.037
Transferência	-	-	-	-	-	-	-
Saldo em 31/12/2020	-	(1.133)	(1.407)	(2.707)	(7.133)	(1.631)	(14.011)
Imobilizado líquido							
Saldo em 31/12/2019	9.467	7.207	1.110	2.134	5.908	2.974	28.800
Saldo em 31/12/2020	23.075	22.489	2.883	3.489	7.152	11.824	70.912

Consolidado							
	Terrenos	Edificações	Móveis e utensílios	Instalações e equipamentos	Equipamentos de informática	Outras imobilizações	Total
Custo							
Saldo em 31/12/2018	9.317	5.259	4.116	9.354	9.617	12.680	50.343
Adições	150	4.058	870	1.434	5.419	2.828	14.759
Baixas	-	-	(48)	(79)	(1.342)	(325)	(1.794)
Transferência	-	-	-	-	-	(8)	(8)
Saldo em 31/12/2019	9.467	9.317	4.938	10.709	13.694	15.175	63.300
Adições	13.608	19.296	1.962	1.841	2.937	12.178	51.822
Baixas	-	(1.168)	(148)	(620)	(1.216)	(524)	(3.676)
Redução ao valor recuperável (a)	-	(3.823)	-	-	-	-	(3.823)
Transferência	-	-	-	-	-	(2.199)	(2.199)
Saldo em 31/12/2020	23.075	23.622	6.752	11.930	15.415	24.630	105.424
Depreciação							
Saldo em 31/12/2018	-	(1.989)	(1.954)	(3.741)	(7.485)	(4.308)	(19.477)
Depreciação	-	(187)	(310)	(707)	(1.070)	(1.981)	(4.255)
Baixas	-	66	36	84	1.319	-	1.505
Transferência	-	-	-	-	-	-	-
Saldo em 31/12/2019	-	(2.110)	(2.228)	(4.364)	(7.236)	(6.289)	(22.227)
Depreciação	-	(191)	(342)	(792)	(1.787)	(2.267)	(5.379)
Baixas	-	1.168	125	541	1.203	-	3.037
Transferência	-	-	-	-	-	-	-
Saldo em 31/12/2020	-	(1.133)	(2.445)	(4.615)	(7.820)	(8.556)	(24.569)
Imobilizado líquido							
Saldo em 31/12/2019	9.467	7.207	2.710	6.345	6.458	8.886	41.073
Saldo em 31/12/2020	23.075	22.489	4.307	7.315	7.595	16.074	80.855

- (a) No ano de 2020 a Cooperativa realizou uma ampla reforma em sua unidade administrativa na Rua Itupava nº 737. Em atendimento ao CPC 01 – Redução ao valor recuperável de ativo e com base em laudo técnico, a Cooperativa reconheceu na rubrica de despesa administrativa (vide nota explicativa nº 35) o montante de R\$ 3.823 referente à perda por desvalorização (*impairment*) do referido imóvel. O laudo técnico de avaliação foi realizado por empresa independente e considerou como premissa o valor justo, sendo este o preço que seria recebido pela venda do imóvel em uma transação não forçada.

15 Intangível

A movimentação do ativo intangível está demonstrada a seguir:

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Saldo no início do exercício	2.478	4.010	3.207	4.528
Adições	759	396	1.133	833
Baixas	-	-	(2)	-
Transferências	2.200	8	2.200	8
(-) Amortizações	(1.889)	(1.936)	(2.164)	(2.162)
Saldo no fim do exercício	3.548	2.478	4.374	3.207

O ativo intangível refere-se principalmente ao sistema operacional de gestão de saúde da Cooperativa.

16 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Provisão de contraprestação não ganha – PPCNG (a)	50.652	49.371	50.652	49.371
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS (b)	85.628	79.300	85.628	79.300
Eventos ocorridos e não avisados PEONA (c)	84.621	96.718	84.621	96.718
PEONA SUS (d)	7.652	-	7.652	-
Eventos a liquidar (e)	211.766	202.838	204.251	199.897
Total	440.319	428.227	432.804	425.286

- (a) Esta provisão é para cobertura dos riscos contratuais não decorridos, referentes aos contratos de planos de saúde na modalidade de pré-pagamento com vigência iniciada em dezembro de 2020 e finalizada em janeiro de 2021. Tais valores serão reconhecidos na receita em janeiro de 2021.
- (b) O saldo demonstrado acima refere-se às cobranças recebidas da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, pelo atendimento médico e hospitalar prestado aos usuários da Cooperativa na rede pública de saúde e hospitais conveniados. A Cooperativa está discutindo na esfera judicial essas cobranças inclusive na repercussão geral no Recurso Extraordinário nº 597064, por entender que as mesmas são indevidas, tendo em vista que os usuários também possuem o direito ao atendimento pelo SUS e, também, porque a base de cálculo utilizada pela Agência igualmente não tem respaldo legal.
- (c) A provisão para eventos ocorridos e não avisados – PEONA, está 100% contabilizada em conformidade com a Metodologia Atuarial Própria aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.
- (d) A PEONA SUS – Provisão para eventos ocorridos e não avisados do Sistema Único de Saúde está 100% contabilizada em conformidade com o valor divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS em seu sítio da ANS, e o fator individual corresponde a 68% do total de eventos avisados nos últimos 24 meses.

Conforme comunicado ANS nº 88/2020, A Peona SUS não foi deduzida da base de cálculo dos tributos (Pis, Cofins, Irpj e Csl).

- (e) A provisão de eventos a liquidar inclui consultas e honorários médicos, internações, exames, terapias e demais despesas assistenciais, e foi constituída com base nos valores a pagar decorrentes dos eventos ocorridos e

devidamente notificados/comunicados à Cooperativa pelos cooperados e prestadores de serviços, conforme estabelecido pela Agência Nacional de Saúde.

Garantias financeiras das provisões técnicas

A garantia financeira corresponde aos ativos disponíveis para lastrear as provisões de eventos a liquidar em aberto, conforme os critérios dispostos nas Resoluções Normativas n.º 227/10 e 392/15, que regulamentam o procedimento de reconhecimento contábil dos valores referentes à provisão de eventos a liquidar com operações de assistência à saúde, demonstrado abaixo:

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Total das provisões técnicas	440.319	428.227	432.804	425.286
Provisão que não exige ativo garantidor				
PPCNG	(50.652)	(49.371)	(50.652)	(49.371)
Eventos a liquidar garantido por depósito judicial – Ressarcimento ao SUS	(73.893)	(64.980)	(73.983)	(64.980)
Eventos a liquidar corresponsabilidade assumida a menos de 60 dias	(58.026)	(56.693)	(56.149)	(55.866)
Total exigível de ativos lastreados (A)	257.748	257.183	252.110	255.069
Eventos a liquidar avisado em até 30 dias	(115.445)	(104.805)	(110.116)	(102.692)
Total exigível de ativos vinculados (B)	142.303	152.378	141.994	152.377
Aplicações financeiras garantidoras				
Vinculados	194.304	186.482	194.304	186.482
Não vinculados	120.982	112.876	120.982	112.876
Total garantidor conforme nota explicativa 5.a (C)	315.286	299.358	315.286	299.358
Total vinculado (D)	194.304	186.482	194.304	186.482
Suficiência de ativos lastreados (C) - (A)	57.538	42.175	63.176	44.289
Suficiência de ativos vinculados (D) - (B)	52.001	34.104	52.310	34.105

17 Contraprestações a restituir

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Contraprestações a restituir (a)	2.997	2.511
Mensalidades a restituir (b)	2.637	2.661
Total	5.634	5.172

- (a) As contraprestações a restituir referem-se a valores a restituir para contratantes dos planos de saúde por pagamentos indevidos.
- (b) As mensalidades a restituir referem-se à Ação Civil Pública nº 93.00.01406-4/ 0001406-06.1993.404.7000, que condenou a Cooperativa a restituir a seus consumidores o montante deles cobrado indevidamente, equivalente a 19% do valor das mensalidades, para o período entre janeiro de 1993 a abril de 1994.

18 Receita antecipada de contraprestações

As receitas antecipadas de contraprestações no valor de R\$ 1.122 em 31 de dezembro de 2020 (R\$ 986 em 2019) são valores pagos pelos contratantes dos planos de saúde, antes do início de vigência da cobertura contratual.

19 Operadoras de planos de assistência à saúde

São valores a pagar para outras UNIMEDs (intercâmbio) no montante de R\$ 22.188 em 31 de dezembro de 2020 (R\$ 16.579 em 2019), referentes às operações de corresponsabilidade pela gestão dos riscos decorrentes do atendimento aos beneficiários do plano de saúde da UNIMED Curitiba, conforme previsto na RN nº 430 de 07 de dezembro de 2017.

20 Débitos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

Esses débitos referem-se aos atendimentos em intercâmbio eventual, prestados pelos cooperados e rede credenciada da Cooperativa aos beneficiários de planos de saúde de outras operadoras de saúde Unimed.

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Rede credenciada	12.116	14.891	12.116	14.762
Médicos cooperados	2.310	1.426	2.310	1.426
Outros	11.773	9.898	18.579	12.988
Total	26.199	26.215	33.005	29.176

21 Tributos e encargos sociais a recolher

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
ISS a recolher sobre faturamento (a)	75.914	41.316	75.914	41.316
IRRF a recolher cooperados	25.878	26.715	25.878	26.715
IRRF a recolher - Juros S/ Capital Próprio	6.961	3.279	6.961	3.279
INSS a recolher cooperados	5.277	5.375	5.277	5.375
IRPJ a recolher	1.786	2	1.894	2
INSS a recolher sobre folha de colaboradores	2.262	2.357	3.012	2.918
IRRF a recolher prestadores	1.747	1.575	1.762	1.576
PIS, COFINS, CSLL a recolher	4.779	4.411	4.901	4.411
Contribuição social a recolher	622	-	634	-
Outros	2.246	1.958	4.863	4.383
Total	127.472	86.988	131.096	89.975

(a) Os valores são depositados em conta judicial, vide nota explicativa nº 12 (c).

22 Débitos diversos

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Provisão de férias e encargos	8.935	8.388	8.935	8.388
Fornecedores	10.718	8.071	10.718	8.071
Parceria Banco Santander Brasil S.A. (a)	1.595	3.189	1.640	3.280
Provisão para ressarcimento ao SUS (b)	-	8.297	-	8.297
Outras obrigações a pagar	3.436	1.129	4.595	1.543
Total	24.684	29.074	25.888	29.579

(a) Em 2016 a Cooperativa buscou no mercado através de concorrência, parceria com instituição financeira visando tarifas bancárias mais atrativas em todos os produtos oferecidos aos cooperados, Cooperativa e colaboradores, seja na conta corrente, cartões de crédito, tarifas de cobrança entre outras.

O Banco Santander ofereceu as melhores condições e através de contrato assinado em dezembro de 2016 a Cooperativa firmou parceria por 60 meses a contar da data do pagamento do prêmio por preferência, o qual ocorreu em janeiro de 2017 no valor de R\$ 8.200.

Em caso de rescisão contratual por parte da Cooperativa ou infringir as condições do contrato, esta ficará obrigada a devolver ao Santander os valores recebidos corrigidos pela variação positiva acumulada do IPCA-IBGE acrescido de juros de 12% ao ano, da seguinte forma:

Penalidade por infração ou rescisão antecipada	Percentual
Até 24 meses de vigência do contrato	100%
De 25 a 48 meses da vigência do contrato	70%
A partir de 49 meses de vigência do contrato	50%

Em 31 de dezembro de 2020 a penalidade está na faixa de 70%, com valor estimado de R\$ 9.444.

(b) Provisão para ressarcimento de despesas médicas ao Serviço Único de Saúde – SUS

Adicionalmente a Cooperativa efetuou a provisão referente aos serviços prestados pelo SUS aos seus usuários e que estão em fase de tramitação perante a ANS. A Administração da Cooperativa entende que as provisões constituídas são suficientes para cobrir as eventuais perdas decorrentes desse processo. No ano de 2020 foi revertida esta provisão e constituída a PEONA SUS, vide nota explicativa 16 (d).

23 Conta corrente cooperados

O saldo da conta corrente com cooperados no valor de R\$ 2.161 em 31 de dezembro de 2020 (R\$ 3.516 em 2019), refere-se a cotas de capital social a restituir aos médicos que solicitaram descredenciamento da Cooperativa.

24 Provisões para ações judiciais

	Controladora					2020
	2019	Adição	Reversão	Pagamento	Atualização	
Ações tributárias (a)	64.066	418	-	-	2.236	66.720
Ações cíveis (b)	151.901	54.124	(21.054)	(34.592)	6.558	156.937
Ações trabalhistas (c)	7.546	947	(837)	(1.383)	1.664	7.937
Total	223.513	55.489	(21.891)	(35.975)	10.458	231.594

	Consolidado					2020
	2019	Adição	Reversão	Pagamento	Atualização	
Ações tributárias (a)	64.066	418	-	-	2.236	66.720
Ações cíveis (b)	152.015	54.124	(21.054)	(34.592)	6.563	157.056
Ações trabalhistas	7.546	947	(837)	(1.383)	1.664	7.937
Total	223.627	55.489	(21.891)	(35.975)	10.463	231.713

(a) Abaixo, os tributos por natureza:

	Controladora e Consolidado					2020
	2019	Adição	Reversão	Pagamento	Atualização	
PIS e COFINS (a)	44.879	-	-	-	349	45.228
ISS Curitiba (b)	17.808	-	-	-	1.767	19.575
INSS Folha	1.379	418	-	-	120	1.917
Total	64.066	418	-	-	2.236	66.720

(a.1) PIS e COFINS

A Cooperativa foi notificada em 2002 sobre autos de infração da Secretaria da Receita Federal relativos ao não oferecimento à tributação da COFINS e do PIS dos resultados auferidos com as operações denominadas de atos auxiliares e atos cooperativos, referentes aos períodos-base de abril de 1992 a junho de 2001 e fevereiro de 1996 a junho de 2001, respectivamente.

A Cooperativa impugnou na esfera administrativa os autos de infração lavrados em 2002 alegando, em síntese, que: (i) não tem receita e não auferir lucros; (ii) os atos auxiliares configuram ato cooperativo e, portanto, não podem ser tributados; (iii) presta serviço de intermediação entre os beneficiários dos planos de saúde e os hospitais, clínicas e laboratórios da rede credenciada, com o que a base de cálculo do PIS e da COFINS corresponde à diferença entre as mensalidades pagas pelos beneficiários dos planos de saúde e os valores que são repassados para os terceiros credenciados que prestam os serviços médico-hospitalares, de diagnóstico e terapia; (iv) não foi respeitado o prazo decadencial de cinco anos, referente ao período de abril de 1992 a março de 1997.

A impugnação apresentada no auto de infração 10980.004893/2002-08 (PIS sobre atos auxiliares) foi parcialmente acolhida para cancelar o lançamento no período de fevereiro de 1996 a março de 1997. O saldo remanescente foi questionado na ação judicial nº 5011394-62.2013.404.7000, em trâmite na 15ª Vara Federal de Curitiba. O saldo remanescente está provisionado no montante de R\$ 28.563 em 31 de dezembro de 2020 (R\$ 28.314 em 2019).

Em 2019 Conselho Administrativo de Recursos Fiscais – CARF anulou o saldo remanescente referente ao auto de infração 10980.004894/2002-44 (PIS sobre ato cooperativo), ou seja, a Cooperativa ganhou o processo e o saldo da provisão no montante de R\$ 10.351 foi revertido para o resultado do exercício.

A impugnação apresentada no auto de infração 10980.004892/2002-55 (COFINS sobre atos auxiliares) foi parcialmente acolhida pela Câmara Superior de Recursos Fiscais para anular o lançamento no período de abril de 1992 a março de 1997. O saldo remanescente foi questionado na ação judicial nº 5038230-33.2017.404.7000, da 4ª Vara Federal de Curitiba. O saldo remanescente de R\$ 118.023 está parcialmente provisionado, sendo o risco de perda provável, no montante de R\$16.665 em 31 de dezembro de 2020 (R\$ 16.565 em 2019) e R\$ 101.358 não requer provisão, pois os advogados avaliaram que o risco de perda é possível, haja vista que foi deferida liminar em 12/09/2017 que confirma a decisão da Cooperativa de não provisionar.

A Administração da Cooperativa, suportada pela avaliação dos seus advogados, entende que as provisões constituídas em 31 de dezembro de 2020 e 2019 são suficientes para cobrir eventuais desembolsos.

(a.2) Imposto Sobre Serviços - ISS Curitiba

Em 2014, a Cooperativa recebeu autos de infração do Município de Curitiba exigindo o ISS sobre valores que teriam sido auferidos a título de taxa administrativa dos estabelecimentos de saúde integrantes da rede credenciada e dos médicos não cooperados. Adicionalmente, determinadas parcelas foram deduzidas da base de cálculo do ISS, bem

como foi exigido o ISS que não teria sido retido em pagamentos efetuados para prestadores de serviços situados em outros Municípios que não estavam cadastrados no CPOM. A Cooperativa impugnou os lançamentos na esfera administrativa. Em agosto de 2015 a Procuradoria Geral de Julgamento Tributário proferiu decisão rejeitando a impugnação. A Cooperativa interpôs recurso voluntário que foi parcialmente provido em 29/06/2016 pelo Conselho Municipal de Contribuintes para que sejam corrigidas as bases de cálculo nos autos de infração 281812, 281836, 281837 e 281841. O Município interpôs recurso, o qual foi provido em 30/11/2017 pela Comissão de Recursos Tributários. Os autos de infração foram questionados na ação judicial nº 0000067-05.2018.8.16.0004, em trâmite na 4ª Vara da Fazenda Pública de Curitiba.

O valor total dos autos de infração somam R\$9.849. O valor atualizado está totalmente reconhecido nas demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020 no montante de R\$19.575 (R\$17.808 em 2019). A Administração da Cooperativa, suportada pela avaliação dos seus advogados, entende que a provisão constituída é suficiente para cobrir eventuais desembolsos.

(b) Provisões para as ações cíveis

A Cooperativa é ré em diversas ações judiciais de natureza cível, sendo as principais causas descritas a seguir:

Multas administrativas ANS – Decorrem de autos de infração lavrados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS contra a Cooperativa. A Cooperativa questiona as cobranças, nas situações em que não acontece o êxito na fase de impugnação do recurso no âmbito administrativo a Cooperativa propõe ações contra a ANS perante a justiça federal para discutir o auto de infração. Para suportar os riscos, a Cooperativa constitui provisão para perdas prováveis no montante de R\$ 37.723 em 31 de dezembro de 2020 (R\$ 48.109 em 2019). A Cooperativa possui o montante de R\$ 2.487 para o qual não constituiu provisão, pois os advogados avaliaram que o risco de perda é possível.

Beneficiários do plano de saúde – Processos referentes reembolsos de despesas médicas, indenizações por dano moral, erro médico, negativa de cobertura contratual, reajustes do plano de saúde. Para suportar os riscos, a Cooperativa constitui provisão para perdas no montante de R\$ 118.076 em 31 de dezembro de 2020 (R\$101.222 em 2019). A Cooperativa possui o montante de R\$ 1.753 para o qual não constituiu provisão, pois os advogados avaliaram que o risco de perda é possível.

Rede credenciada - Processos referentes questões contratuais. Para suportar os riscos, a Cooperativa constitui provisão para perdas no montante de R\$ 91 em 31 de dezembro de 2020 (R\$932 em 2019). A Cooperativa não possui processos avaliado pelos advogados com risco de perda possível.

(c) Provisões para ações trabalhistas

A Cooperativa possui o montante de R\$ 11.312 para o qual não constituiu provisão, pois os advogados avaliaram que o risco de perda é possível.

25 Patrimônio líquido

a. Capital Social

(i) Em novembro de 2020, foi alterado o Estatuto Social da Cooperativa. O artigo 16 do referido Estatuto prevê que cada cooperado deverá subscrever a quantia mínima de trinta mil quotas-partes no valor unitário de R\$1 (um real) e que a quantidade de quotas deverá ser integralizada conforme determinado no Regimento Interno da Cooperativa. Os cooperados com valor inferior a trinta mil reais estão integralizando as quotas-partes no limite mínimo de 24 parcelas.

No exercício de 2020, foi integralizado ao Capital Social, a título de complemento e por novos cooperados o montante de R\$ 4.818 (R\$ 8.828 em 2019).

Adicionalmente, o mesmo artigo do Estatuto Social prevê que será efetuada retenção de 2% até o limite de 3,5% sobre a produção mensal dos cooperados e que os valores retidos serão incorporados, ao final do exercício social, ao capital social. O montante retido (2%) e

incorporado ao capital social dos cooperados no exercício de 2020 soma R\$ 14.445 (R\$ 15.880 em 2019).

- (ii) Transferência do Capital Social para o passivo circulante, conforme Lei 5.764/1971, Art. 24, § 4º, no montante de R\$ 1.346, referente a cotas a restituir aos cooperados descredenciados em 2020 (R\$ 3.027 em 2019).
- (iii) Após as integralizações e transferências acima, o capital social integralizado soma R\$244.161 em 31 de dezembro de 2020 (R\$226.244 em 2019) e pertence a 5.059 cooperados (4.926 em 2019).

b. Apuração das sobras e constituição de reservas

- (i) O Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social - FATES é constituído com os resultados das operações de atos não cooperativos e com 5% das sobras conforme Estatuto Social. A Cooperativa destina o FATES à prestação de assistência aos associados, seus familiares e colaboradores.
- (ii) O Fundo de Reserva Legal é destinado a reparar perdas e a atender ao desenvolvimento das atividades da Cooperativa é constituído com 10% das sobras conforme Estatuto Social.
- (iii) Feitas as destinações legais e estatutárias, foi destinado o montante de R\$ 30.000 ao Fundo Garantidor da Margem de Solvência e R\$ 100.000 ao Fundo Covid-19 conforme definido em AGE em 03/12/2020 e deliberado pelo Conselho de Administração em 08/02/2021.
- (iv) As sobras e reservas foram apuradas conforme abaixo:

	Controladora e Consolidado				
	Sobras	FATES	Margem de solvência	Fundo Covid-19	Reserva legal
Saldo em 31 de dezembro de 2018	-	16.241	212.923	-	68.660
Resultado do ato cooperativo	52.120	-	-	-	-
Resultado com terceiros, não cooperados	-	10.974	-	-	-
Utilização do saldo do FATES de 2018	16.241	(16.241)	-	-	-
Subtotal	68.361	10.974	212.923	-	68.660
Fundo de reserva legal (10%)	(6.836)	-	-	-	6.836
FATES (5%)	(3.418)	3.418	-	-	-
Subtotal	58.107	14.392	212.923	-	75.496
Destinação fundo margem de solvência	(47.207)	-	47.207	-	-
Saldo em 31 de dezembro de 2019	10.900	14.392	260.130	-	75.496
Distribuição sobras 2019	(10.900)	-	-	-	-
Resultado do ato cooperativo	166.467	-	-	-	-
Resultado com terceiros, não cooperados	-	11.674	-	-	-
Utilização do saldo do FATES de 2019	14.392	(14.392)	-	-	-
Subtotal	180.859	11.674	260.130	-	75.496
Fundo de reserva legal (10%)	(18.086)	-	-	-	18.086

	Controladora e Consolidado				
	Sobras	FATES	Margem de solvência	Fundo Covid-19	Reserva legal
FATES (5%)	(9.042)	9.042	-	-	-
Subtotal	153.731	20.716	260.130	-	93.582
Destinação fundo margem de solvência	(30.000)	-	30.000	-	-
Destinação fundo covid-19	(100.000)	-	-	100.000	-
Saldo em 31 de dezembro de 2020	23.731	20.716	290.130	100.000	93.582

26 Contraprestações líquidas

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Receitas líquidas com planos de saúde:				
Familiar	1.152.961	1.082.225	1.152.961	1.082.225
Empresarial	1.005.987	939.408	1.004.370	938.017
Adesão	314.348	286.076	314.348	286.076
(-) Corresponsabilidade Transferida (b)	(340.661)	(360.113)	(340.661)	(360.113)
(-) Descontos/devoluções	(8.049)	(9.314)	(8.049)	(9.314)
	2.124.586	1.938.282	2.122.969	1.936.891
Corresponsabilidade Assumida (a)	692.431	780.538	692.431	780.538
Total	2.817.017	2.718.820	2.815.400	2.717.429

(a) Refere-se a receitas de contraprestação pela corresponsabilidade assumida de atendimento dos beneficiários de outras Operadoras Unimed em preço pós-estabelecido, por conta dos atendimentos realizados de forma habitual.

(b) Refere-se ao custo assistencial dos beneficiários da UNIMED Curitiba, pela corresponsabilidade transferida de atendimentos de forma continuada ou habitual em outras Operadoras Unimed.

27 Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
ISS sobre faturamento	(34.597)	(22.767)
COFINS sobre o faturamento	(1.271)	(2.396)
PIS sobre o faturamento	(4.163)	(2.401)
Total	(40.031)	(27.564)

28 Eventos conhecidos ou avisados

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Custo com plano de saúde:				
Familiar	819.754	879.098	816.148	877.648
Empresarial	564.213	549.919	551.330	542.863
Adesão	150.451	164.442	147.759	163.038
	<u>1.534.418</u>	<u>1.593.459</u>	<u>1.515.237</u>	<u>1.583.549</u>
Corresponsabilidade Assumida	686.374	748.424	682.030	747.599
Total	<u>2.220.792</u>	<u>2.341.883</u>	<u>2.197.267</u>	<u>2.331.148</u>

29 Receitas com operações de assistência médico hospitalar

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Saúde ocupacional	3.250	3.382
Intercâmbio eventual (a)	1.406	1.549
Total	<u>4.656</u>	<u>4.931</u>

(a) Refere-se a receita com atendimentos prestados para beneficiários de outras Unimed em regime eventual.

30 Receitas com administração de intercâmbio eventual

As receitas com administração no valor de R\$ 4.976 em 31 de dezembro de 2020 (R\$2.913 em 2019) referem-se a taxa de administração cobradas de outras UNIMEDs em função dos atendimentos prestados aos seus beneficiários.

31 Outras receitas operacionais

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Remoção médica	11.132	10.167	11.132	10.167
Taxas administrativas rede credenciada	3.652	4.013	3.652	4.014
Parceria banco Santander	1.595	1.595	1.595	1.595
Receita com exame de não beneficiários	-	-	5.560	6.637
Saúde ocupacional	-	-	1.608	312
Receita com corretagem	-	-	1.087	119
Outras receitas	3.651	4.144	3.651	4.144
Total	20.030	19.919	28.285	26.988

32 Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Plano de extensão assistencial – PEA (a)	15.775	14.406
Taxa de cobrança plano de saúde	14.230	15.284
Eventos não cobertos	12.590	8.896
Seguro plano de saúde	7.067	7.126
Remoção médica SOS	4.457	3.589
Medina preventiva	3.702	4.264
Taxa rede credenciada	2.612	3.333
Emergência odontológica	1.593	1.576
Inspeção de risco - CPT	895	963
Confecção de carteirinhas/livro de credenciamento	548	758
Outras despesas	1.167	1.345
Total	<u>64.636</u>	<u>61.540</u>

(a) Despesas relacionados à iniciativa que permite que dependentes possam receber assistência médica por até cinco anos, sem ônus, no caso de morte dos titulares de planos da Cooperativa

33 Recuperação de outras despesas operacionais de assistência à saúde

Em 2020 o montante de R\$8.297 é composto pela reversão de provisão para ressarcimento ao SUS e no ano de 2019 o montante de R\$14.840 é composto substancialmente pela reversão de provisão do PIS sobre ato cooperativo (R\$10.351), conforme processo nº 10980.004894/2002-44) nota explicativa 24 (a).

34 Outras despesas operacionais de assist. à saúde não relacionados com plano de saúde da operadora

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Benefícios a cooperados (a)	19.460	3.691	19.460	3.691
Remoção médica - SOS	7.005	6.565	7.005	6.565
Custo de ociosidade	5.135	1.902	5.135	1.902
Provisão p/ perdas sobre crédito não relac com plano saúde	4.928	3.696	4.928	3.696
Intercâmbio eventual (b)	3.310	3.607	3.310	3.607
Saúde ocupacional	2.770	2.732	4.250	2.969
Custo com exame de não beneficiários do plano de saúde	-	-	1.752	3.593
Custo com corretagem	-	-	608	161
Outras despesas	433	125	433	125
Total	43.041	22.318	46.881	26.309

(a) Refere-se substancialmente ao plano de saúde dos cooperados – PAC.

(b) Refere-se a despesa com atendimentos prestados para beneficiários de outras Unimed em regime eventual.

35 Despesas Administrativas

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Despesas com Pessoal Próprio	93.182	94.857	99.518	101.348
Despesas com Serviços de Terceiros	41.825	34.476	41.825	34.476
Despesas com Localização e Funcionamento	14.052	15.628	17.030	17.500
Despesas com Publicidade e Propaganda Institucional	7.914	9.864	8.438	10.385
Despesas com Multas Administrativas (a)	614	7.368	614	7.369
Despesas com Depreciação/Amortização	3.752	3.040	4.366	3.623
Provisão para redução ao valor recuperável (b)	3.823	-	3.823	-
Despesas com Tributos	425	354	462	396
Despesa com ações judiciais cíveis	23.415	9.300	23.415	9.300
Despesas Administrativas Diversas (c)	8.130	8.825	8.148	10.091
Total	197.132	183.712	207.639	194.488

(a) Refere-se a multas aplicadas pela ANS.

(b) Vide nota explicativa nº 14 - Imobilizado.

(c) Refere-se substancialmente a gastos relativos a contribuições, donativos, e confraternização.

36 Resultado financeiro líquido

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Receitas financeiras:				
Rendimentos de aplicações financeiras	33.851	48.176	33.996	48.446
Receitas por recebimentos em atraso	8.361	8.523	8.364	8.523
Recuperação Taxa Saúde Suplementar ANS	148	7.784	148	7.784
Atualização Créditos Tributários	361	2.656	418	2.719
Juros sobre capital	4.042	3.510	4.042	3.510
Atualização depósitos judiciais	5.825	8.145	5.825	8.145
Outros ingressos/receitas	305	340	476	354
Subtotal	52.893	79.134	53.269	79.481
Despesas financeiras:				
Encargos sobre tributos	(2.209)	(17.131)	(2.209)	(17.131)
Juros sobre capital próprio	(29.036)	(14.296)	(29.036)	(14.296)
Descontos concedidos sobre faturas	(4.326)	(3.755)	(4.326)	(3.755)
Atualização de processos judiciais	(6.558)	(8.173)	(6.563)	(8.173)
Outros	(447)	(10)	(582)	(203)
Subtotal	(42.576)	(43.365)	(42.716)	(43.558)
Resultado financeiro	10.317	35.769	10.553	35.923

37 Resultado patrimonial

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Receitas patrimoniais:				
Sobras participação em outras cooperativas	5.816	6.247	5.816	6.247
Participações de investimentos a custo	10.488	604	10.488	604
Equivalência patrimonial	8.201	-	-	-
Outros ingressos/receitas	177	307	149	265
Subtotal	24.682	7.158	16.453	7.116
Despesas patrimoniais:				
Equivalência patrimonial	(1.201)	(3.541)	(582)	(104)
Outros	(91)	(35)	(91)	(405)
Subtotal	(1.292)	(3.576)	(673)	(509)
Resultado Patrimonial	23.390	3.582	15.780	6.607

38 Imposto de renda e contribuição social

	Controladora	
	2020	2019
Resultado do exercício antes do imposto de renda e da contribuição social	224.575	69.672
Sobras decorrentes de atos cooperativos	(69.580)	(16.405)
Ajustes do lucro tributável (adições e exclusões)	(4.913)	9.909
Base de cálculo dos tributos	150.082	63.176
Imposto de renda de 15% e adicional	(37.113)	(15.771)
Incentivo Fiscal PAT	900	379
Patrocínio cultural	554	379
Doação Fundo da Criança e Adolescente	135	95
Doação Fundo Municipal da Pessoa Idosa	135	95
Doação Pronas	101	95
Doação Lei do Esporte	125	95
Imposto de renda devido	(35.163)	(14.633)
Contribuição social de 9%	(13.359)	(5.686)
Total (a)	(48.522)	(20.319)

(a) A alíquota efetiva do imposto de renda e da contribuição social foi de 32,33% em 2020 (32,16% em 2019)

	Consolidado	
	2020	2019
Resultado do exercício antes do imposto de renda e da contribuição social	235.276	69.672
Sobras decorrentes de atos cooperativos	(69.580)	(16.405)
Ajustes do lucro tributável (adições e exclusões)	(4.013)	9.909
Compensação prejuízo fiscal	(3.477)	-
Base de cálculo dos tributos	158.206	63.176
Imposto de renda de 15% e adicional	(39.101)	(15.771)
Incentivo Fiscal PAT	949	379
Patrocínio cultural	554	379
Doação Fundo da Criança e Adolescente	135	95
Doação Fundo Municipal da Pessoa Idosa	135	95
Doação Pronas	101	95
Doação Lei do Esporte	125	95
Imposto de renda devido	(37.102)	(14.633)
Contribuição social de 9%	(14.090)	(5.686)
Total	(51.192)	(20.319)

(a) A alíquota efetiva do imposto de renda e da contribuição social foi de 32,36% em 2020 (32,16% em 2019)

b) Mudança de estimativa – IRPJ e CSLL

	2020	2019
Complemento de IRPJ	-	(16.699)
Complemento de CSLL	-	(6.069)
Total	-	(22.768)

Em 2019 a Administração teve conhecimento da sentença desfavorável quanto à ação judicial que discutia, dentre outros pedidos, a não incidência da COFINS sobre “atos cooperativos auxiliares”. Com auxílio de seus assessores jurídicos especializados, a Administração promoveu a revisão da expectativa de perda do processo judicial referente à inclusão de “atos cooperativos auxiliares” na base de cálculo da COFINS, a qual foi alterada para perda “provável”.

Em março de 2019 a Cooperativa foi contatada administrativamente pela Receita Federal para análise do enquadramento dos “atos cooperativos auxiliares” às bases de cálculo de IRPJ e CSLL.

Diante destes fatos, a Cooperativa procedeu à mudança na estimativa de apuração da base de cálculo do IRPJ e da CSLL, passando a incluir os “atos cooperativos auxiliares” a partir de 2019. Adicionalmente, a Cooperativa realizou declaração espontânea à Receita Federal e o recolhimento dos respectivos tributos para o período de 2015 a 2018 no montante de R\$ 29.914, gerando aumento no saldo de crédito tributário no montante de R\$ 41.196, com efeito líquido

positivo no resultado de 2019 no montante de R\$ 11.282.

39 Gerenciamento de riscos

a. Gerenciamento de riscos

A Cooperativa participa de operações envolvendo instrumentos financeiros, todos registrados em contas patrimoniais, que se destinam a atender as suas necessidades operacionais, bem como a reduzir a exposição a riscos financeiros e riscos de mercado, aos quais a Cooperativa entende que está exposta, de acordo com sua natureza dos negócios e estrutura operacional.

A administração desses riscos é efetuada por meio da definição de estratégias elaboradas e aprovadas pela Administração da Cooperativa, atreladas ao estabelecimento de sistemas de controles e determinação de limite de posições. Não são realizadas operações envolvendo instrumentos financeiros com finalidade especulativa.

Adicionalmente, a Administração acompanha os resultados financeiros obtidos, avaliando as projeções futuras, como forma de garantir o cumprimento do plano de negócios definido e monitoramento dos riscos aos quais está exposta. Os riscos da Cooperativa estão descritos a seguir:

a) Risco de mercado

É o risco de que o valor justo dos fluxos de caixa futuros de um instrumento financeiro flutue devido a variações nos preços de mercado.

Ativos financeiros

Apresentamos abaixo a análise de sensibilidade de instrumentos financeiros, considerando cada tipo de risco e percentuais de deterioração, a saber:

- (i) Situação com valorização/deterioração de, pelo menos, 10% na variável de risco considerada (taxa de juros).
- (ii) Situação com valorização/deterioração de, pelo menos, 25% na variável de risco considerada (taxa de juros).
- (iii) Situação com valorização/deterioração de, pelo menos, 50% na variável de risco considerada (taxa de juros).

Sensibilidade dos Títulos e valores mobiliários em 31 de dezembro de 2020

Carteira própria -	Valor-base	Alta DI - Valorização:			Baixa DI - Deterioração:		
		Cenário I 10%	Cenário II 25%	Cenário III 50%	Cenário I 10%	Cenário II 25%	Cenário III 50%
CDB – Pós	326.854	921	2.303	4.607	(921)	(2.303)	(4.607)
RDC - Pós	1.482	4	10	20	(4)	(10)	(20)
Letra Financ. - Pós	164.022	461	1.151	6.930	(461)	(1.151)	(6.930)
Fundos de Invest.	1.246	-	-	-	-	-	-
Letra Financ. – Pré	211.667	-	-	-	-	-	-
LTN – Pré	162.289	-	-	-	-	-	-
NTN – C – Pré	2.041	-	-	-	-	-	-
	869.601	1.386	3.464	11.557	(1.386)	(3.464)	(11.557)
Efeito no resultado		1.386	3.464	11.557	(1.386)	(3.464)	(11.557)

O índice de CDI considerado: 2,7538% a.a., foi obtido através de informações disponibilizadas pelo Banco Central do Brasil, acumulando o índice até 31 de dezembro de 2020.

Risco de acréscimo no custo assistencial

É o risco de que os custos atuais possam variar em função de novas tecnologias, introdução de novas drogas, epidemias, cobertura de novos procedimentos determinados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, sem previsão contratual de repasse aos contratantes do plano de saúde, inovações legislativas provenientes da referida agência que, ainda que acessoriamente, possam impactar no custo em questão, bem como decisões judiciais que atinjam a coletividade de beneficiários.

Risco de crédito e de aplicação dos recursos

O risco de crédito é o risco de a contraparte de um negócio não cumprir uma obrigação prevista em instrumento financeiro ou contrato com cliente, o que levaria ao prejuízo financeiro. A Cooperativa está exposta ao risco de crédito em suas atividades operacionais, principalmente com relação a contas a receber e de aplicação de recursos, incluindo depósitos em bancos e instituições financeiras, aplicações financeiras e outros instrumentos financeiros contratados.

Em 31 de dezembro de 2020, o valor máximo exposto pela Cooperativa ao risco de crédito corresponde ao valor contábil das aplicações financeiras e contas a receber de clientes, demonstrada nas notas explicativas nº 6 e nº 7. Quanto ao risco de aplicações de recursos, o valor exposto pela Cooperativa corresponde substancialmente às aplicações financeiras, com valores descritos na nota explicativa nº 6.

O risco de crédito nas atividades operacionais da Cooperativa é administrado por normas específicas de aceitação de clientes, análise de crédito e estabelecimento de limites de exposição por cliente, os quais são revisados periodicamente. Os créditos de operações com planos de assistência à saúde são pulverizados e não possuem concentração de crédito significativa. O monitoramento de contas a receber vencidas é realizado diariamente para garantir seu recebimento. Adicionalmente, há análises específicas e normas aprovadas pela Administração para aplicações financeiras em instituições financeiras com boas avaliações de rating pelas agências de avaliação de risco.

Classificação Rating Bancos – Notas vigentes em Dezembro/2020:

Banco	Instituição Avaliadora							
	Fitch		Standard & Poor'S		Moody'S		Riskbank	
BTG PACTUAL	AA	Ótimo	AA+	Ótimo	Aa2	Ótimo	BRMP 1	Bom
B.BRASIL	BB-	Bom	BB-	Bom	Ba2	Bom	BRLP 2	Ótimo
ITAÚ	AAA	Excelente	AAA	Excelente	Aa1	Ótimo	BRLP 1	Excelente
BRADESCO	AAA	Excelente	AAA	Excelente	Aa1	Ótimo	BRLP1	Excelente
SANTANDER	---	---	AAA	Excelente	Aaa	Excelente	BRLP1	Excelente
SAFRA	---	---	BB-	Bom	Ba2	Bom	BLRP 3	Muito bom
PARANÁ B.	AA-	Ótimo	AA+	Ótimo	---	---	BRMP 1	Bom
VOTORANTIM	AAA	Excelente	AAA	Excelente	Aa2	Ótimo	---	---
CEF	AA	Ótimo	AAA	Excelente	Aa1	Ótimo	BRLP 2	Ótimo
ABC	AAA	Excelente	AAA	Excelente	Aa2	Ótimo	BRLP 3	Muito bom
SICREDI	AA	Ótimo	BB	Bom	Ba2	Bom	BRLP 3	Muito bom

Risco de liquidez

A Tesouraria da Cooperativa acompanha o risco de escassez de recursos por meio de uma ferramenta de planejamento de liquidez recorrente, para que haja recursos financeiros disponíveis ao devido cumprimento de suas obrigações e sem necessidade de contratação de financiamentos junto a instituições financeiras. Pelo fato de não existir nenhum passivo financeiro com instituições financeiras, nenhuma projeção será apresentada. Apenas internamente é desenvolvido o controle com base em indicadores de endividamento e controle de inadimplência.

Adicionalmente a estes controles, a Cooperativa mantém um Comitê de Investimentos cujos participantes (Diretor, Superintendente e Supervisor Financeiro) se reúnem mensalmente para discutir alocações de aplicações financeiras, taxas, prazos bem como distribuição para melhor rentabilidade dos ativos financeiros.

Gerenciamento de ativos e passivos

Um dos aspectos principais no gerenciamento de riscos é o encontro dos fluxos de caixa dos ativos e passivos.

Os investimentos financeiros são gerenciados ativamente com uma abordagem de balanceamento entre qualidade, diversificação, liquidez e retorno de investimento. O principal objetivo do processo de investimento é otimizar a relação entre taxa, risco e retorno, alinhando os investimentos aos fluxos de caixa dos passivos. Para tanto, são utilizadas estratégias que levam em consideração os níveis de risco aceitáveis, prazos, rentabilidade, sensibilidade, liquidez, limites de concentração de ativos por emissor e risco de crédito.

As estimativas utilizadas para determinar os valores e prazos aproximados para o pagamento de indenizações são periodicamente revisadas. Essas estimativas são inerentemente subjetivas e podem impactar diretamente na capacidade em manter o balanceamento de ativos e passivos.

Apesar dos vencimentos contratuais dos ativos e passivos, os ativos mantidos pela Cooperativa possuem liquidez e podem ser resgatados a qualquer momento para fazer face às suas obrigações.

Casamento de ativos e passivos (ALM)	Sem vencimento definido	A vencer em até 1 ano	Acima de 1 ano	Total controladora	Total Consolidado
Disponível	2.518	-	-	2.518	2.788
Aplicações financeiras	-	706.718	162.881	869.599	880.825
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	-	194.122	-	194.122	194.122
Créditos de op. assist. à saúde não rel. com planos de saúde da Op.	-	19.934	-	19.934	11.334
Bens e títulos a receber	-	30.188	-	30.188	36.776
Total dos ativos financeiros	2.518	950.962	162.881	1.116.361	1.125.845
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	177.901	262.418	-	440.319	432.804
Débito de operações com planos de assistência à saúde	5.634	36.780	-	42.414	42.441
Débitos de op. assist. à saúde não rel. com planos de saúde da Op.	-	26.199	-	26.199	33.005
Tributos e contribuições a recolher	-	51.573	-	51.573	54.805
Débitos diversos	-	24.684	-	24.684	25.888
Conta corrente de cooperados	-	2.161	-	2.161	2.161
Total dos passivos financeiros	183.535	403.815	-	587.350	591.104

b. Gerenciamento da Covid-19

Desde o início da Covid-19 a alta administração criou um comitê de crise composto pela diretoria e gestores com a finalidade de discussão e tomada de várias decisões como isolamento dos funcionários (home-office), acolhimento dos clientes com segurança, acompanhamento de disponibilidade de leitos aos positivados pelo vírus, acompanhamento do custo assistencial, criação de centro de custo para aquisições de equipamentos de proteção com plena comunicação ao público interno e externo.

Houve mitigação de riscos inerentes a assistência dos nossos beneficiários em disponibilidade de leitos com atendimento na rede APS e Unidade de Transição além de forte acompanhamento da rede hospitalar.

A demanda reprimida do custo assistencial é uma questão bem debatida no segmento das operadoras de saúde. Para proteção do PL e cooperados em 2021, o Conselho de Administração criou, após deliberação da Assembleia Geral Extraordinária em 03 de dezembro de 2020, Fundo de Contingência Covid-19 no valor de R\$ 100 milhões, conforme nota explicativa 25 b.

Do lado dos recebíveis, notamos aumento da inadimplência no decorrer de 2020 porém com volume estável e sem impactos relevantes na liquidez.

A Cooperativa manteve suas aplicações em papéis de renda fixa, conforme política de investimentos. Os rendimentos das aplicações financeiras foram menores em 2020 devido redução na taxa de juros SELIC que iniciou o ano com 4,5% aa reduzindo a 2% aa a partir de agosto/2020 se mantendo nesta taxa até o final de dezembro.

c. Gerenciamento da Margem Solvência (MS)

A ANS criou um conceito de margem de solvência para efeitos de regulamentação das operadoras de Planos de Saúde, conforme disposto na RN451/20. Assim, estabeleceu a obrigação de que as operadoras venham a constituir um valor de margem de solvência em proporção às suas operações, com a finalidade de compor reserva suplementar às provisões técnicas que a operadora deverá dispor para administrar sua operação. Trata-se de uma regra financeira prudencial com foco na capitalização da operadora, que leva em consideração o

volume de operação, apresentando, portanto, valores proporcionais ao porte de cada operadora. A margem de solvência, conforme determinado pela Resolução Normativa – RN/ANS nº 451/20 e alterações posteriores foi apurada utilizando o critério de 33% da média anual dos últimos 36 meses da soma dos eventos (custos) indenizáveis líquidos na modalidade de preço pré-estabelecido, mais 50% da média anual dos últimos 36 meses da soma dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido, por ser o maior valor, dentre os critérios de cálculo baseados nos eventos ou nas contraprestações, conforme estabelecidos na referida resolução.

Abaixo, os limites mínimos de percentuais e os respectivos prazos:

- (i) Em março de 2020 – 79,745%
- (ii) Entre abril de 2020 a novembro de 2022: deverá ser observada a proporção cumulativa mínima mensal de 0,615%
- (iii) Em dezembro de 2022 - 100% da margem de solvência.

O quadro a seguir demonstra a memória de cálculo do grau de atendimento à margem de solvência exigida nos exercícios de 2020 e 2019:

	2020	2019
Margem de solvência exigida:		
(+) 100% Custo médio pré pago	504.172	484.853
(+) 50% Custo médio pós pago	134.690	18.967
	<u>638.862</u>	<u>503.820</u>
(=) Margem de solvência total		
(x) Escalonamento RN 313	85,28%	77,90%
(=) Margem de solvência exigida	<u>544.822</u>	<u>392.475</u>
(+) Patrimônio líquido		
(+) Capital social	244.161	226.244
(+) Sobras e reservas	528.159	360.918
	<u>772.320</u>	<u>587.162</u>
(=) Patrimônio líquido		
(-) Ajustes obrigatórios		
(-) Despesas comerciais diferidas	21.211	17.547
(-) Ativo intangível	3.547	2.478
(-) Investimentos outras operadoras e empresas reguladas	108.590	90.980
(-) Despesas antecipadas	5.621	988
(-) Ajustes obrigatórios	138.969	111.993
	<u>179.938</u>	<u>123.986</u>
Patrimônio mínimo ajustado:		
(+) Patrimônio líquido	772.320	587.162
(-) Ajustes obrigatórios	138.969	111.993
(=) Margem de solvência atingida	633.351	475.169
Análise do enquadramento da margem de solvência		
(+) Margem de solvência atingida pela Cooperativa	633.351	475.169
(-) Margem de solvência exigida pela ANS	544.822	392.475
	<u>88.529</u>	<u>82.694</u>
(=) Situação atual	88.529	82.694

Em 31 de dezembro de 2020, a Cooperativa atingiu 99,14% da margem de solvência total (94,31% em 2019) sendo o exigido pela ANS o mínimo de 85,28% (77,90% em 2019).

40 Partes relacionadas

a. Transações e saldos

As transações realizadas pela Cooperativa com partes relacionadas estão representadas principalmente por operações envolvendo os próprios cooperados, em função direta da sua atuação como médicos dirigentes da Cooperativa, ou mesmo através do Ato Cooperativista. Ocorreram também outras transações com partes relacionadas, porém indiretamente com os médicos. Neste contexto, enquadram-se a UNIMED Curitiba Participações S.A. e a Unimed Seguros, ambas as entidades investidas pela UNIMED Curitiba, e o pagamento às entidades prestadoras de serviço onde os médicos cooperados são acionistas.

a) Honorários médicos

Eventos indenizáveis junto aos seus próprios cooperados, sendo estes eventos remunerados de acordo com a tabela de RHUC – Rol Hierarquizado Unimed Curitiba. O reajuste da tabela ocorre por decisão da Diretoria que representa os cooperados.

Hospitais, clínicas, laboratórios e demais fornecedores onde cooperados são acionistas

Vários estabelecimentos que prestam serviço à Cooperativa possuem cooperados na composição do seu quadro social.

Atuais membros do Conselho que ocupam cargos em outras cooperativas e empresas do Sistema Unimed:

Dr. Alexandre Gustavo Bley, membro do Conselho de Administração da Unimed Curitiba, ocupa cargo de Diretor de Mercado na Unimed Federação do Estado do Paraná.

Empresas Clientes onde os cooperados são acionistas

Clientes pessoas jurídicas da Cooperativa possuem cooperados na composição do seu quadro social.

Unimed Federação do Estado do Paraná (taxa administração da Câmara, e PAC)

A UNIMED Curitiba efetua transação com a Unimed Federação PR, no que tange ao Plano de Saúde dos próprios cooperados (PAC), bem como a taxa de administração da Câmara de compensação do intercâmbio estadual.

	2020		2019	
	Passivo	Despesa	Passivo	Despesa
Saldos	-	56.516	-	59.375
PAC	-	49.413	-	51.935
Taxa de intercâmbio	-	5.840	-	6.359
APS	-	1.263	-	1.081

Unimed Seguros

A UNIMED Curitiba é uma das acionistas da Unimed Seguros, sendo representada pelo ex Diretor Tesoureiro Geral.

UNIMED Curitiba Participações S.A.

Conforme nota explicativa nº 15, que trata do investimento na UNIMED Curitiba Participações S/A, a UNIMED Curitiba possui os seguintes saldos com tal entidade:

	2020		2019	
	Ativo/ (Passivo)	Receita/ (Despesa)	Ativo/ (Passivo)	Receita/ (Despesa)
Saldos	(7.495)	(64.034)	(2.663)	(45.044)
Contas a receber	338	1.555	391	1.392
Contas a pagar	(7.833)	(65.589)	(3.054)	(46.436)

b. Remuneração dos Dirigentes

As despesas com diretores, superintendentes, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comissão de Avaliação de Ato Cooperativista, Comissão Técnica, Comissão Eleitoral, estão demonstrados no quadro abaixo:

	2020	2019
Total	6.103	5.920
Remuneração	5.126	4.817
Encargos	929	958
Benefícios	48	145

41 Reconciliação entre o lucro líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Resultado líquido	178.141	63.094	178.141	63.094
Ajustes para reconciliar o resultado líquido do exercício com o caixa gerado pelas atividades operacionais:				
Depreciação e amortização	4.494	3.680	7.542	6.417
Redução ao valor recuperável (Impairment)	3.823	-	3.823	-
Baixa de bens do ativo imobilizado e intangível	618	658	641	289
Despesas de comercialização diferidas	(3.664)	(3.046)	(3.664)	(3.046)
Impostos diferidos	(2.087)	(36.510)	(2.896)	(36.510)
Equivalência patrimonial de investidas	(7.001)	3.541	581	475
Aumento de investimento por incorporação de lucros/sobras	(19.687)	(9.903)	(19.688)	(9.903)
Receita financeira de aplicações	(33.851)	(48.176)	(33.996)	(48.446)
Juros sobre capital próprio - capitalizado	-	14.295	-	14.295
Provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosos	6.550	(1.480)	6.550	(1.480)
Provisão de eventos a liquidar para o SUS	6.328	681	6.328	681
Provisão para PEONA	(4.445)	7.845	(4.445)	7.845
Provisões para ações judiciais	8.081	13.122	8.086	13.236
(Aumento) diminuição das contas do ativo:				
Contraprestação pecuniária a receber	(1.735)	2.804	(1.735)	3.159
Participação de beneficiários em eventos/sinistros indenizáveis	(537)	(704)	(537)	(704)
Operadoras de planos de assistência à saúde	(9.065)	21.026	(9.065)	21.026
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde	(44.342)	1.081	(44.342)	1.081
Créditos tributários e previdenciários	(13.366)	(18.306)	(11.911)	(18.983)
Aplicações financeiras	(12.209)	1.467	(18.878)	1.024
Créditos não relacionados com planos de saúde da Operadora	2.043	(17.567)	1.942	(18.291)
Outros ativos	(66.097)	(46.679)	(70.264)	(47.637)
Aumento (diminuição) das contas do passivo:				
Contraprestação não ganha - PPCNG	1.281	2.680	1.281	2.680
Eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais	23.373	2.223	18.799	(876)
Contraprestações a restituir	462	(157)	462	(157)
Receita antecipada de contraprestações	136	87	62	188
Comercialização sobre operações de assistência à Saúde	1.809	3.809	1.809	3.809
Outros débitos de operações com planos de assistência à saúde	5.608	1.405	5.609	1.405
Tributos e encargos sociais a recolher	97.176	68.098	98.788	69.084
Débitos não relacionados com planos de saúde da Operadora	(16)	17.613	3.829	20.790
Débitos diversos	(4.390)	(2.529)	(3.691)	(2.072)
Distribuição das sobras do exercício anterior	(10.900)	-	(10.900)	-
Caixa gerado nas operações	106.531	44.152	108.261	42.473
Pagamento de IRPJ e CSSL	(56.692)	(37.578)	(57.667)	(37.578)
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades operacionais	49.839	6.574	50.594	4.895

42 Demonstrações de sobras e perdas de ato cooperado e não cooperado

Atendendo ao disposto na ITG 2004 – Entidades Cooperativas, demonstramos a seguir o resultado dos atos cooperativos e atos não cooperativos para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019.

	2020		
	Ato cooperativo	Ato não cooperativo	Total
Contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde			
Contraprestações líquidas	2.719.232	97.785	2.817.017
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(37.492)	(2.539)	(40.031)
	2.681.740	95.246	2.776.986
Eventos indenizáveis líquidos			
Eventos conhecidos ou avisados	(2.153.976)	(66.816)	(2.220.792)
Varição da provisão de eventos ocorridos e não avisados	11.713	(7.269)	4.444
	(2.142.263)	(74.085)	(2.216.348)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde	539.477	21.161	560.638
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde	1.594	54	1.648
Receitas de assist. à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora			
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar	4.656	-	4.656
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assist. médico hospitalar	4.805	171	4.976
Outras receitas operacionais	4.910	15.120	20.030
	14.371	15.291	29.662
Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde	(187)	(478)	(665)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde			
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(53.018)	(11.618)	(64.636)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(2.108)	(71)	(2.179)
(-) Recuperação de outras despesas operacionais de assist. a saúde	-	8.297	8.297
Provisão para perdas sobre créditos	(10.441)	(353)	(10.794)
	(65.567)	(3.745)	(69.312)
Outras despesas operacionais de assist. à saúde não relacionados	(36.521)	(6.520)	(43.041)
Resultado bruto	453.168	25.762	478.930
Despesas de comercialização	(87.956)	(2.973)	(90.929)
Despesas administrativas	(189.766)	(7.366)	(197.132)
Resultado financeiro líquido			
Receitas financeiras	51.164	1.729	52.893
Despesas financeiras	(42.133)	(443)	(42.576)
	9.031	1.286	10.317
Resultado patrimonial líquido			
Receitas patrimoniais	23.895	787	24.682
Despesas patrimoniais	(1.250)	(42)	(1.292)
	22.645	745	23.390
Resultado antes dos impostos	207.121	17.455	224.576
Imposto de renda (*)	(31.511)	(3.652)	(35.163)
Contribuição social (*)	(11.106)	(2.253)	(13.359)
Impostos diferidos	1.963	124	2.087
Resultado líquido	166.467	11.674	178.141

(*) O imposto de renda e a contribuição social sobre atos cooperativos decorrem substancialmente dos rendimentos das aplicações financeiras e do ato cooperativo auxiliar.

	2019		Total
	Ato cooperativo	Ato não cooperativo	
Contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde			
Contraprestações líquidas	2.616.819	102.001	2.718.820
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(24.361)	(3.203)	(27.564)
	<u>2.592.458</u>	<u>98.798</u>	<u>2.691.256</u>
Eventos indenizáveis líquidos			
Eventos conhecidos ou avisados	(2.264.719)	(77.164)	(2.341.883)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(7.590)	(255)	(7.845)
	<u>(2.272.309)</u>	<u>(77.419)</u>	<u>(2.349.728)</u>
Resultado das operações com planos de assistência à saúde	<u>320.149</u>	<u>21.379</u>	<u>341.528</u>
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde	1.813	60	1.873
Receitas de assist. à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora			
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar	4.924	7	4.931
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assist. médico hospitalar	2.841	73	2.913
Outras receitas operacionais	5.648	14.271	19.920
	<u>13.413</u>	<u>14.351</u>	<u>27.764</u>
Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde	(175)	(419)	(594)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde			
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(50.052)	(11.488)	(61.540)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(1.088)	(36)	(1.124)
(-) Recuperação de outras despesas operacionais de assist. a saúde	10.352	4.488	14.840
Provisão para perdas sobre créditos	(2.549)	(84)	(2.633)
	<u>(43.337)</u>	<u>(7.120)</u>	<u>(50.457)</u>
Outras despesas operacionais de assist. à saúde não relacionados	(16.299)	(6.020)	(22.319)
Resultado bruto	<u>275.564</u>	<u>22.231</u>	<u>297.795</u>
Despesas de comercialização	(81.076)	(2.687)	(83.763)
Despesas administrativas	(176.889)	(6.823)	(183.712)
Resultado financeiro líquido			
Receitas financeiras	76.595	2.539	79.134
Despesas financeiras	(42.432)	(933)	(43.365)
	<u>34.163</u>	<u>1.606</u>	<u>35.769</u>
Resultado patrimonial líquido			
Receitas patrimoniais	6.832	326	7.158
Despesas patrimoniais	(3.461)	(115)	(3.576)
	<u>3.371</u>	<u>211</u>	<u>3.582</u>
Resultado antes dos impostos	<u>55.133</u>	<u>14.538</u>	<u>69.671</u>
Imposto de renda (*)	(29.297)	(2.035)	(31.332)
Contribuição social (*)	(10.494)	(1.261)	(11.755)
Impostos diferidos	36.778	(268)	36.510
Resultado líquido	<u>52.120</u>	<u>10.974</u>	<u>63.094</u>

(*) O imposto de renda e a contribuição social sobre atos cooperativos decorrem substancialmente dos rendimentos das aplicações financeiras e do ato cooperativo auxiliar.

ADMINISTRAÇÃO

Dr. Rached Hajar Traya
Diretor Presidente

Dr. Antonio Carlos de Farias
Diretor Financeiro

Maria Terezinha Kremer Laufer
Contadora – CRC-PR-040019/O-2

Luiz Fernando Vendramini
Atuário – MIBA 1.307

PARECER DO CONSELHO FISCAL

PARECER DO CONSELHO FISCAL – GESTÃO 2020

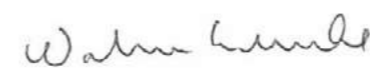
Os abaixo assinados, membros do Conselho Fiscal - Gestão 2020 da UNIMED CURITIBA – Sociedade Cooperativa de Médicos, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, examinaram o Balanço Patrimonial e as respectivas Demonstrações de Sobras e Perdas, das Mutações do Patrimônio Líquido, dos Fluxos de Caixa e Notas Explicativas que fazem parte do balanço referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.


Com base nos documentos analisados ao longo do ano e, em concordância com a Assessoria Contábil independente contratada pelo Conselho Fiscal “Mitte Contabilidade”, nos esclarecimentos apresentados e no relatório, emitido pela empresa KPMG Auditores Independentes, o parecer deste Conselho Fiscal é que os citados documentos estão em conformidade com as prescrições legais da Agência Nacional de Saúde Suplementar e que a posição patrimonial e econômico-financeira em 31 de dezembro de 2020, expressada nas Demonstrações Financeiras e Notas Explicativas, elaboradas sob responsabilidade da Diretoria Executiva da Unimed Curitiba, refletem as condições da Cooperativa naquela data, razão pela qual recomendam a aprovação do conjunto das Demonstrações Financeiras, Notas Explicativas e do Relatório da Auditoria Independente, em todos os seus termos, para o conhecimento, apreciação e deliberação da prestação de contas pela Assembleia Geral de Cooperados.

Curitiba, 11 de março de 2021.



Dr. Eduardo Wei Kin Chin


Dr. Rui Kiyoshi Hara


Dr. Walmor Lemke


Dra. Heloisa Helena A. R. Giacometti


Dra. Ana Paula Krezinski Pedro Gerlack


Dr. Daniel Zeni Rispoli



CRÉDITOS

D102-53

Coordenação geral

Unimed Curitiba – Marketing
Institucional & Comunicação

Levantamento de informações

Unimed Curitiba

Agradecemos a todos os colaboradores
que se envolveram na elaboração do
Relatório de Sustentabilidade 2020.

Consultoria GRI e redação

Nexus Consultoria em Sustentabilidade

Design e layout

Nexus Consultoria em Sustentabilidade

Fotografias

Banco de Imagens da Unimed Curitiba

Unimed Curitiba
Av. Affonso Penna, 297 – Tarumã.
Curitiba – Paraná – Brasil.
CEP: 82530-280

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



 unimedcuritiba.com.br

 [/UnimedCuritiba](https://www.facebook.com/UnimedCuritiba)

 [@unimedcuritibaoficial](https://www.instagram.com/unimedcuritibaoficial)

 [/unimedcuritiba](https://www.linkedin.com/company/unimedcuritiba)

 Acesse appunimed.com
e baixe nosso aplicativo