

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
**2018-2021**

**50 ANOS**

NOSSA HISTÓRIA É  
DAQUI PARA FRENTE

**Unimed**   
Curitiba

**50**  
ANOS



# Nosso jeito de cuidar

Temos vocação para cuidar e inspiração no espírito cooperativista. Colocamos humanidade em tudo o que fazemos.

Temos a gentileza como base para todas as relações, a empatia em todos os momentos e o conforto como princípio para garantir o melhor.

Somos resilientes. Estamos em constante evolução para nos adaptarmos às mudanças, mas sem abandonar a nossa essência e o nosso propósito. Somos comprometidos com a vida, com as pessoas e com o mundo.

Somos protagonistas à medida que o nosso jeito de pensar, agir e se comunicar inspire outras pessoas.

Afinal, cuidado que se recebe,  
bem-estar que se compartilha.  
Esse é o Jeito de Cuidar Unimed Curitiba.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

*Jeito de Cuidar*  
**UNIMED**



# ÍNDICE



## Início

**SOBRE ESTE RELATÓRIO . 7**

**MENSAGEM  
DO PRESIDENTE. . . . . 12**

**50 ANOS: . . . . . 16**

NÚMEROS . . . . . 16

LINHA DO TEMPO:  
GESTÃO 2018-2022 . . . . . 20

## Cap. 1

**NOSSO JEITO DE CUIDAR  
DOS NEGÓCIOS . . . . . 24**

GOVERNANÇA: NEGÓCIOS  
ÍNTEGROS E ÉTICOS. . . . . 56

ESTRATÉGIA:  
EM DIREÇÃO A UM  
FUTURO SUSTENTÁVEL . . . 82

GESTÃO FINANCEIRA:  
DILIGÊNCIA PARA  
PROSPERIDADE . . . . . 87

## Cap. 4

**NOSSO JEITO DE CUIDAR  
DA SOCIEDADE. . . . . 174**

FORNECEDORES . . . . . 175

COMUNIDADE. . . . . 180

## Cap. 5

**NOSSO JEITO DE CUIDAR  
DO MEIO AMBIENTE . . . 194**

ÁGUA. . . . . 195

RESÍDUOS. . . . . 197

EMISSÕES . . . . . 206



## Cap. 2

### **NOSSO JEITO DE CUIDAR DOS COOPERADOS E COLABORADORES . . . . . 94**

COOPERADOS . . . . . 95

COLABORADORES . . . . . 107

## Cap. 3

### **NOSSO JEITO DE CUIDAR DA SAÚDE . . . . . 126**

SERVIÇOS PRÓPRIOS . . . . . 127

INVESTIMENTOS,  
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO. 149

PRESTADORES DA REDE  
CREDENCIADA . . . . . 152

CLIENTES . . . . . 164

## Sobre

### **ÍNDICE GRI . . . . . 208**

APÊNDICE – DADOS  
SUPLEMENTARES GRI. . . . . 210

CONTEÚDO GRI . . . . . 213

UNIMED CURITIBA:  
DEMONSTRAÇÕES  
FINANCEIRAS. . . . . 218



## ● ● ● SOBRE ESTE RELATÓRIO

A 6ª edição do Relatório de Sustentabilidade da Unimed Curitiba, desde que adotou a metodologia da *Global Reporting Initiative* (GRI) como modelo padrão de relato de suas práticas, apresenta os principais avanços e resultados nas esferas da governança, social e ambiental, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021. Neste relato estão contempladas informações sobre a sede administrativa, as unidades de atendimento presencial

e as unidades em empresas, além de resultados das demais empresas do grupo. **(D102-50)**

O Relatório de Sustentabilidade foi preparado com base nas Diretrizes GRI/Standards, aplicação Essencial **(D102-54)**. Os dados financeiros demonstrados foram auditados por consultoria especializada. Contudo, este relatório não passou por verificação externa **(D102-56)**.



Excepcionalmente para esta edição foram compilados e relatados os resultados dos últimos quatro anos da cooperativa. Essa iniciativa foi adotada para dar visibilidade e transparência ao desempenho da organização ao longo da Gestão 2018-2022, cujo mandato se encerra em 31 de março de 2022. **(D102-49)**

Em caso de dúvidas sobre as informações fornecidas, entre em contato pelo e-mail **comunicacao@unimedcuritiba.com.br** (D102-52, D102-53). Os demais

Relatórios de Sustentabilidade da Unimed Curitiba, publicados anualmente, estão disponíveis para consulta em seu portal **www.unimedcuritiba.com.br**. **(D102-51)**

## MATERIALIDADE & TEMAS MATERIAIS

Em 2021, reavaliamos nossa materialidade para que nosso relato refletisse os atuais desafios do contexto e os interesses dos públicos de relacionamento e do negócio da Unimed

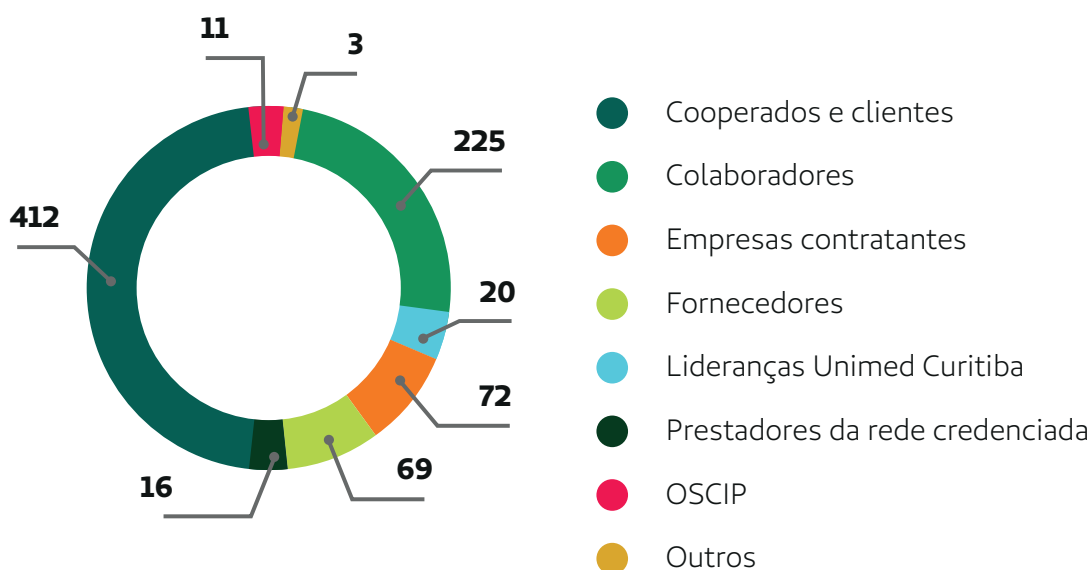
Curitiba. O processo de construção da matriz de materialidade seguiu os princípios do GRI e foi dividido nas seguintes etapas:

## PROCESSO DE REVISÃO DA MATRIZ DE MATERIALIDADE (D102-46)

1

### Consulta de Partes Interessadas

Consulta online com públicos de relacionamento para identificar os temas relevantes






**2**

## **Prioridades Organizacionais**

Avaliação de políticas e documentos norteadores internos para a identificação das prioridades da organização

**3**

## **Contexto da Sustentabilidade**

Avaliação setorial para identificar tendências e pontos críticos para a atuação da cooperativa

**4**

## **Validação**

Análise e validação dos resultados pelo grupo de trabalho, composto por representantes das áreas de Gestão Estratégica, Marketing e Comunicação e pela alta liderança da cooperativa.

A análise de todas as informações gerou a nova Matriz de Materialidade, que conta com cinco tópicos materiais, desdobrados em 19 aspectos. Em comparação ao ciclo de 2019, foram formalizados na matriz temas que já eram prioritários para a organização. São eles: Ética, Anticorrupção, Inovação e Diálogo com partes interessadas.

**(D102-48, D102-49)**

O presente relatório foi organizado para refletir a estrutura da Matriz (conforme tabela ao lado). A abordagem de gestão e o desempenho dos indicadores serão detalhados dentro de cada um dos capítulos.

## LISTA DE TÓPICOS MATERIAIS E LIMITES–UNIMED CURITIBA (D102-46, D102-47)

TÓPICO	ASPECTOS
<p>..... NOSSO JEITO DE CUIDAR <b>DOS NEGÓCIOS</b></p>	<p>Ética e integridade Anticorrupção Leis e regulamentações Privacidade do cliente Desempenho econômico</p>
<p>..... NOSSO JEITO DE CUIDAR <b>DOS COLABORADORES E MÉDICOS COOPERADOS</b></p>	<p>Participação, comunicação e relacionamento Relações de trabalho Saúde, segurança e bem-estar do trabalhador Treinamento</p>
<p>..... NOSSO JEITO DE CUIDAR <b>DA SAÚDE</b></p>	<p>Inovação sustentável Modelo de negócio Qualidade do produto/serviço Educação para a promoção à saúde</p>
<p>..... NOSSO JEITO DE CUIDAR <b>DA SOCIEDADE</b></p>	<p>Envolvimento com a comunidade Diálogo com partes interessadas Direitos humanos/impactos ambientais na cadeia de suprimentos</p>
<p>..... NOSSO JEITO DE CUIDAR <b>DO MEIO AMBIENTE</b></p>	<p>Energia Água Resíduos</p>



# **MENSAGEM DO PRESIDENTE**

**D102-14**

## Caros leitores e leitoras,



O ano de 2021 representou um grande marco para a nossa cooperativa: 50 anos de existência. Foi também nesse ano que iniciamos o processo de encerramento de mais um período de gestão, que contempla o ciclo de 2018 a 2022.

Arrisco dizer que, mais do que em qualquer outro momento da história de nossa cooperativa, nesta gestão fomos desafiados a exercitar nosso propósito em sua plenitude: cuidar das pessoas e zelar pela saúde e pelo bem-estar: coletivos, por meio do cooperativismo. Por isso, gostaria de compartilhar com vocês algumas das conquistas e desafios dos últimos quatro anos.

Quando iniciamos em 2018, tínhamos como objetivo resgatar toda a coletividade da cooperativa e unir esforços em uma mesma direção, para que pudéssemos nos diferenciar em nosso mercado de atuação. Esse não é um trabalho fácil, porque a Unimed Curitiba é como um diamante multifacetado: cada uma das faces representa um público singular que exige medidas e cuidados diferentes.

Diante disso, estabelecemos um planejamento estratégico claro e

adotamos uma conduta de foco e convergência de pensamentos e ações. Definimos objetivos e projetos para cada um dos públicos com os quais nos relacionamos, de forma a tornar esse vínculo ainda mais sólido, frutífero e longo.

Nos dois primeiros anos do período, trabalhamos na formalização e consolidação de práticas de gestão. Também modernizamos as interações, por meio de novas tecnologias da informação que trouxeram agilidade no atendimento das demandas, desburocratização e mobilidade — hoje, as pessoas podem acessar a Unimed Curitiba de onde quer que estejam. Também reformamos nossas unidades de atendimento presencial e espaços administrativos para melhor receber nossos colaboradores, cooperados e clientes.

Investimos esforços a fim de solidificar a essência do cooperativismo com nossos médicos cooperados, mostrando a eles que juntos somos mais fortes. Reestruturamos o Viva, nosso programa de relacionamento, para aproximar o cooperado do dia a dia da cooperativa; ampliamos o número de consultores



dedicados a esse público, para que pudessem ser atendidos em todas as suas demandas prontamente; fizemos resgates financeiros históricos, com remuneração sobre o capital investido; além de disponibilizar uma série de comodidades e benefícios adicionais, como aplicativos e softwares para os consultórios, por exemplo.

Aos poucos, fomos percebendo que uma nova cultura estava sendo forjada na Unimed Curitiba — uma empresa mais ágil, tecnológica, focada em resultados e com uma gestão robusta. Tudo isso sem nunca nos desconectarmos da nossa essência: o cuidado humano e próximo.

Quando chegamos à metade da estão, tudo mudou. Fomos sacudidos pela pandemia da COVID-19 e precisamos rapidamente nos adequar para garantir

que todos os nossos públicos de relacionamento fossem amparados dentro de suas necessidades.

Apenas para citar alguns exemplos, nesses dois anos (2020 e 2021): criamos o 0800 COVID-19, canal dedicado para o momento da pandemia, por meio do qual contabilizamos mais de 63 mil atendimentos a clientes; fizemos um monitoramento especial com 6.733 idosos, para checar sua saúde física e mental; implantamos diversos protocolos sanitários para a proteção das pessoas; investimos mais de R\$6,5 milhões em tecnologias, sistemas e melhorias de processos, dentre eles a telemedicina, para ampliar a rede de apoio aos beneficiários, à rede prestadora, fornecedores e colaboradores; demos suporte à rede prestadora de serviços para suprir a

alta demanda por leitos, materiais e equipamentos médicos; amparamos os cooperados com R\$77,4 milhões em auxílio financeiro emergencial, bem como outras ações de promoção à saúde; protegemos nossos colaboradores com a manutenção de empregos, implantação do home office e investimentos em cuidados com a saúde física e mental; zelamos pela comunidade de entorno, com a doação aos mais vulneráveis de 40 toneladas de alimentos e itens de higiene; e, ainda, constituímos o Instituto Unimed Curitiba para ampliar a promoção à saúde ao público que não acessa planos de saúde suplementar.

Essa mobilização foi intensa e demandou muito de nossos esforços coletivos, além de recursos. Sobretudo, foi um belo trabalho de todos os colaboradores, que foram impecáveis em sua conduta ao longo desse período.

A pandemia foi, e segue sendo, muito dura. Esperamos que ela acabe logo. Mas, se ajustarmos o olhar, é possível enxergar também grandes aprendizados trazidos por esse momento. Além de ter sido um catalisador para acelerar transformações importantes, como o teletrabalho e a telemedicina, a pandemia nos ensinou que, para que eu possa viver e sobreviver, eu preciso cuidar do outro. Empatia, solidariedade, o resgate do olhar coletivo e a cooperação — esse é o legado da pandemia.

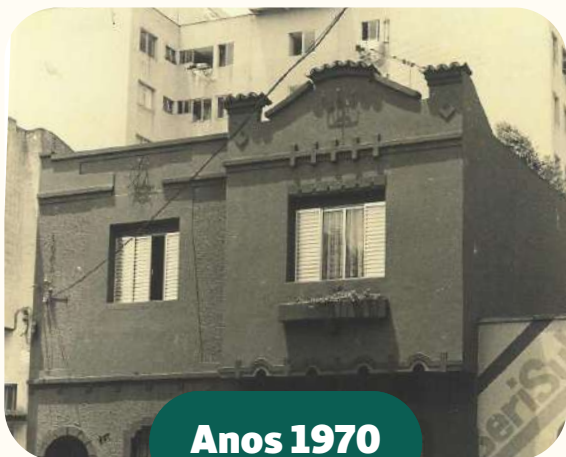
Olhar para o outro ser humano e entender que, ao cuidar dele, eu também cuido de mim, é basilar para o nosso negócio enquanto uma cooperativa de serviços médicos. E é com esses aprendizados em vista, tendo as conquistas até aqui para sedimentar o nosso caminho, que seguiremos pelos próximos 50 anos. Porque a nossa história é daqui para frente!

***Desejo uma boa leitura a todos e todas.***

**DR. RACHED HAJAR TRAYA**  
**Diretor-Presidente da Unimed Curitiba**  
**Gestão 2018-2022**

# 50 ANOS:

## NOSSA HISTÓRIA É DAQUI PARA FRENTE



Anos 1970



Anos 1980

**1971** – Fundação da cooperativa, chamada na época de Medipar

**1975** – Aquisição da primeira sede própria, no Centro de Curitiba

**1979** – Aquisição da segunda unidade

**1981** – 10 anos de cooperativa: 890 médicos cooperados e 46 mil clientes

**1985** – Atingiu a marca de mil médico cooperados

**1986** – Criação da Associação dos Funcionário da Unimed Curitiba–AFUC

**1988** – Lançamento do Plano Familiar, voltado a pessoas físicas





**Anos 1990**



**Anos 1990**

**1990** – Inauguração da nova sede, na rua Itupava, 1.972 médicos cooperados e 168,4 mil clientes

**1991** – 20 anos de cooperativa

**1992** – Implantação da liberação de procedimentos hospitalares emergenciais via telefone 24 horas

**1992** – Lançamento do Serviço Social da Unimed Curitiba, que pretendia prestar atendimentos em vários segmentos aos clientes, cooperados e prestadores

**1993** – Inauguração da Linha Direta, a qual mais tarde se tornaria a Central de Atendimento da cooperativa

**1993** – Implementação da Ouvidoria

**1995** – Premiação “*Top of Mind*”, pela primeira vez

**1995** – Inauguração da Unidade Araucária

**1999** – Início do Home Care



Anos 2000



Anos 2010

**2001** – 30 anos de cooperativa: 3.397 médicos cooperados e 318 mil clientes

**2001** – Lançamento do portal UnimedCuritiba.com.br

**2001** – Certificação ISO9002

**2002** – Inauguração da atual sede da cooperativa

**2003** – Recebimento, pela primeira vez, do Selo de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil

**2004** – Inclusão no Guia da Boa Cidadania Corporativa pela Revista Exame

**2005** – Inauguração do Clube do Médico, para médicos cooperados

**2005** – Premiação “Top of Mind”, pela décima vez consecutiva

**2008** – Lançamento do Plano Flex

**2011** – 40 anos de cooperativa

**2011** – Lançamento do produto SOS Unimed

**2012** – Abertura do laboratório próprio, hoje conhecido como Unimed Laboratório

**2015** – Criação da Unimed Curitiba Participações S.A.

**2015** – Início das ações de relacionamento com cooperado por meio do Programa Viva

**2015** – Reconhecimento a partir da listagem no ranking 1000 Maiores Empresas do país, da Revista Valor

**2016** – Premiação internacional “Excellence in Business Process Management”, da WfMC, e criação da área de Compliance

1. Coral Unimed Curitiba.

2. A ata de constituição, datada de 6 de agosto de 1971, reúne o nome dos nobres médicos que fundaram a Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos e Hospitalares de Curitiba Limitada "Medipar".

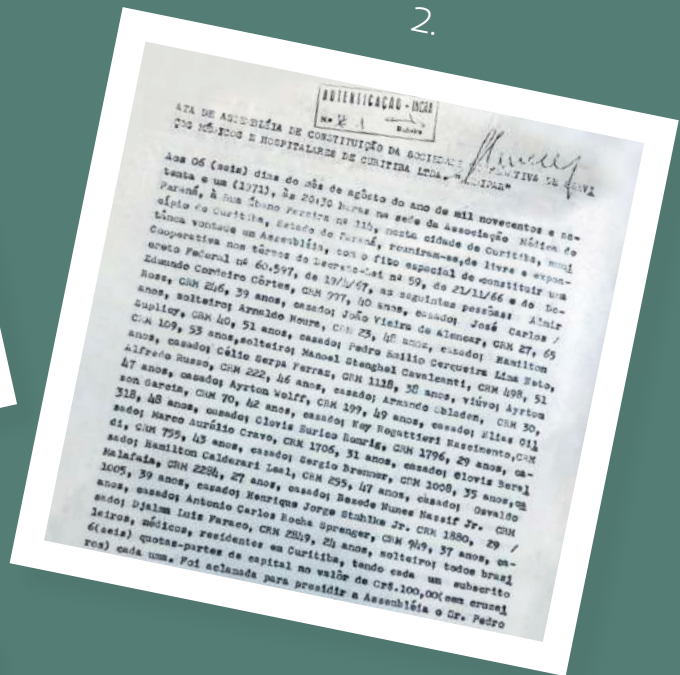
3. Lançamento da Linha Direta, que mais tarde se tornaria a Central de Atendimento da cooperativa.

4. Ambulância Unimed

1.



2.



3.



4.



## LINHA DO TEMPO: GESTÃO 2018-2022

2018

Recebimento do Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade pelo Sistema Unimed

Início da parceria com Farmácia Nissei

Criação da Política de Gestão de Riscos Corporativos

Adesão ao programa nacional Jeito de Cuidar Unimed

Criação do setor SAC Prestador

Reconhecimento, pela Revista Você S/A, como uma das **150** melhores empresas para se trabalhar

2019

Abertura da Saúde Ocupacional Unimed (SOU) e da Unimed Curitiba Corretora de Seguros. Participação nas empresas EMEDBR Tecnologia Ltda. e Univison

Lançamento da UniGenne, na Unimed Laboratório

Início da parceria com a Dental Uni

**20** anos do *Home Care*

Estruturação da área de Governança Corporativa, Gestão Estratégica e implantação do Centro de Qualidade de Vida (CQV) e Núcleo de Qualidade Assistencial

Lançamento do Conecta Unimed, programa de inovação aberta

Reconhecimento à cooperativa e à Unimed Laboratório no ranking das **150** Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, pela GPTW

Certificação da Ouvidoria no nível excelente pelo Programa de Ouvidoria de Excelência da Unimed Brasil

**10** anos do projeto social Cooperando com a Educação

2020

Medidas com todos os públicos ao longo da pandemia, com destaque para:

**29.666** atendimentos pelo canal exclusivo sobre a COVID-19 no 0800

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

**92%** dos colaboradores trabalhando em home office

Arrecadação de **40 toneladas** de alimentos e itens de higiene, os quais beneficiaram mais de **1.800** famílias

**R\$ 6,5 milhões** investidos em tecnologia e infraestrutura para automatização de fluxos e processos administrativos, que beneficiaram todos os públicos de relacionamento

Revisão do Estatuto da Cooperativa

Revisão do Código de Conduta

Lançamento do Plano Pleno baseado no modelo de Atenção Primária à Saúde (APS)

Abertura de três unidades no modelo de Atenção Primária à Saúde, uma Unidade de Transição e da Acooler - unidade de terapias pediátricas especiais

É escolhida como a **9ª** melhor operadora de saúde do Brasil no Prêmio Valor 1000

É reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar no Paraná e uma das **25** melhores empresas para mulheres pela *Great Place to Work*.

## LINHA DO TEMPO: GESTÃO 2018-2022

2021

**50** anos de cooperativa

**4.713** médicos cooperados ativos

**1.341** colaboradores

**555.865** clientes dos planos de saúde

**24** unidades

**25** cidades atendidas

**91%** de satisfação geral dos clientes

**98%** dos cooperados avaliaram positivamente a imagem da Unimed Curitiba

**R\$2,999 bilhões** de receita líquida

**R\$ 53,7 milhões** de resultado

**14.775** pessoas diretamente beneficiadas pelas ações sociais

**12** premiações e reconhecimentos recebidos regional e nacionalmente

Maior rede credenciada para a prestação de serviços de saúde do Paraná:

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

**241** clínicas de especialidades médicas

**93** laboratórios de análises, sendo **20** unidades próprias (Unimed Laboratório)

**3** bancos de sangue credenciados para disponibilizar bolsas a hospitais que não possuem banco próprio

2021

Ações da pandemia da COVID-19, com destaque para:

**33.670** atendimentos pelo canal exclusivo sobre a COVID-19 no 0800

**R\$ 5,4 milhões** em adiantamentos aos **1.453** cooperados que aderiram ao programa de auxílio financeiro

**R\$ 24,3 milhões** em isenção do pagamento da mensalidade e coparticipação aos **12.853** médicos cooperados titulares do Plano de Assistência ao Cooperado (PAC)

Arrecadação de **70 toneladas** de alimentos que beneficiaram

mais de **1.300** famílias de **24** instituições sociais com a Gincana Orgulho de Cuidar

Lançamento do Planejamento Estratégico para os anos 2022-2026

Criação do Instituto Unimed Curitiba

**9º** maior plano de saúde na edição 2020 do Prêmio Valor 1000, do Jornal Valor Econômico

Foi acreditada com o Nível I pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), que avalia e certifica a qualidade e segurança assistencial em serviços de saúde


*Nossa história é daqui para frente* ● ● ● ● ● ● ● ●



## NOSSO JEITO DE CUIDAR **DOS NEGÓCIOS** .....

Em 6 de agosto de 1971, 23 médicos se uniram para fundar uma cooperativa de trabalho médico comprometida em oferecer planos de saúde e serviços assistenciais de alta qualidade. Ao longo desses 50 anos, o espírito empreendedor e ousado dos fundadores permanece vivo em tudo o que a Unimed Curitiba realiza. **(D102-1, D102-5)**.





Nos dedicamos diariamente para aprimorar, diversificar e inovar nossos serviços e garantir que os clientes tenham acesso ao que há de melhor no cuidado humano. Atualmente, a Unimed Curitiba possui outros negócios como: 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)**.

Neste ano em que completamos cinco décadas, alcançamos R\$2,999 bilhões em receita líquida, reflexo do comprometimento dos nossos 4.713 médicos cooperados e 1.341 colaboradores **(D102-7)**. Diante de um cenário desafiador de pandemia, nossos profissionais renovaram o compromisso e o empenho em entregar o melhor.

## NOSSOS DIRECIONADORES

Nosso Jeito de Cuidar está pautado no cooperativismo, que coloca as pessoas na centralidade do negócio. Em tudo o que fazemos, buscamos

gerar valor sustentável para os médicos cooperados, clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores e à comunidade. **(D102-16)**



### 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 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

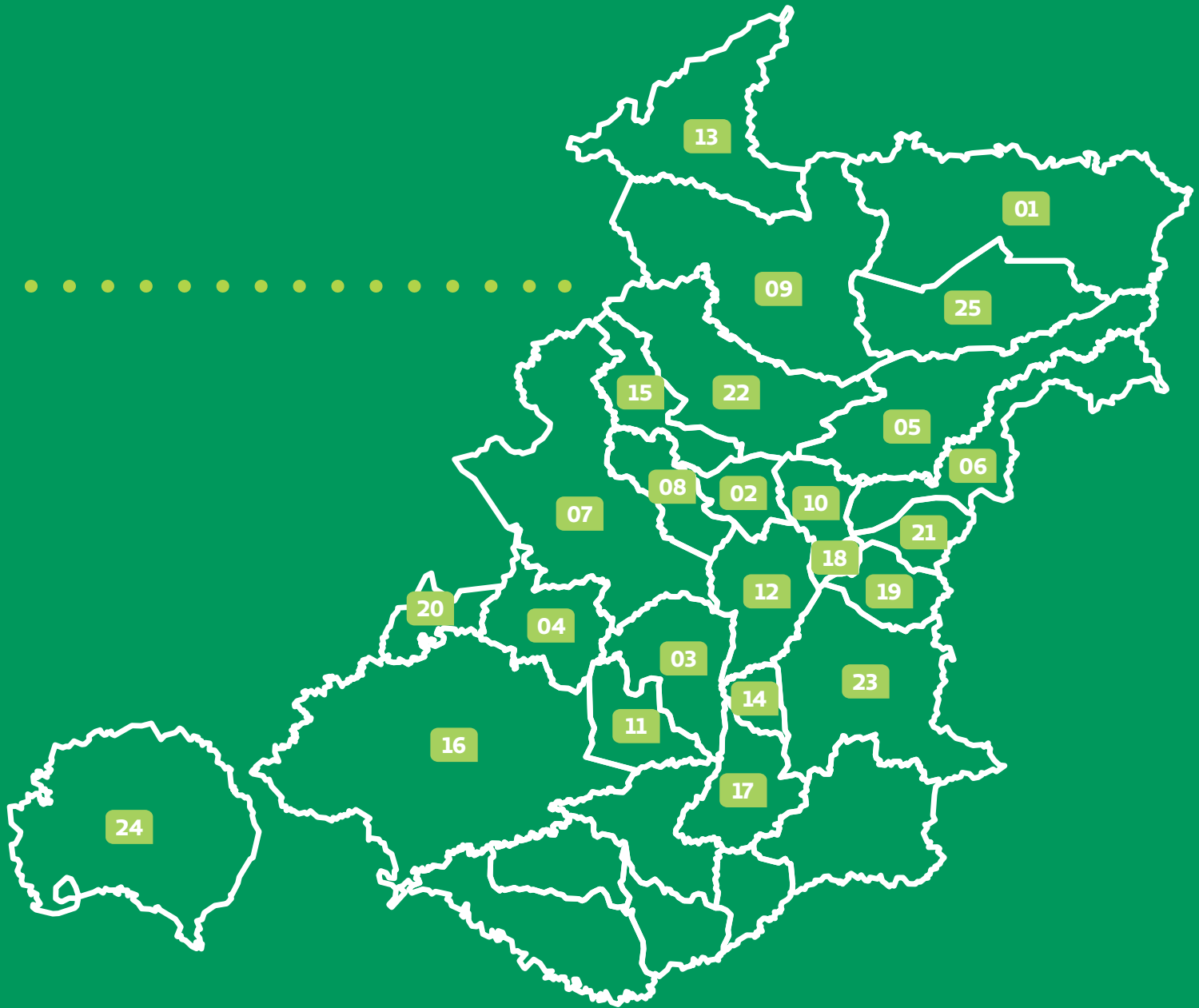
## ESTRUTURA E PRESENÇA

As unidades e postos de atendimento da Unimed Curitiba são pensados para facilitar o acesso dos nossos clientes aos serviços da cooperativa. Atualmente, a estrutura da Unimed Curitiba conta com uma sede administrativa,

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



## CADEIA DE FORNECEDORES

### D102-9, D102-10

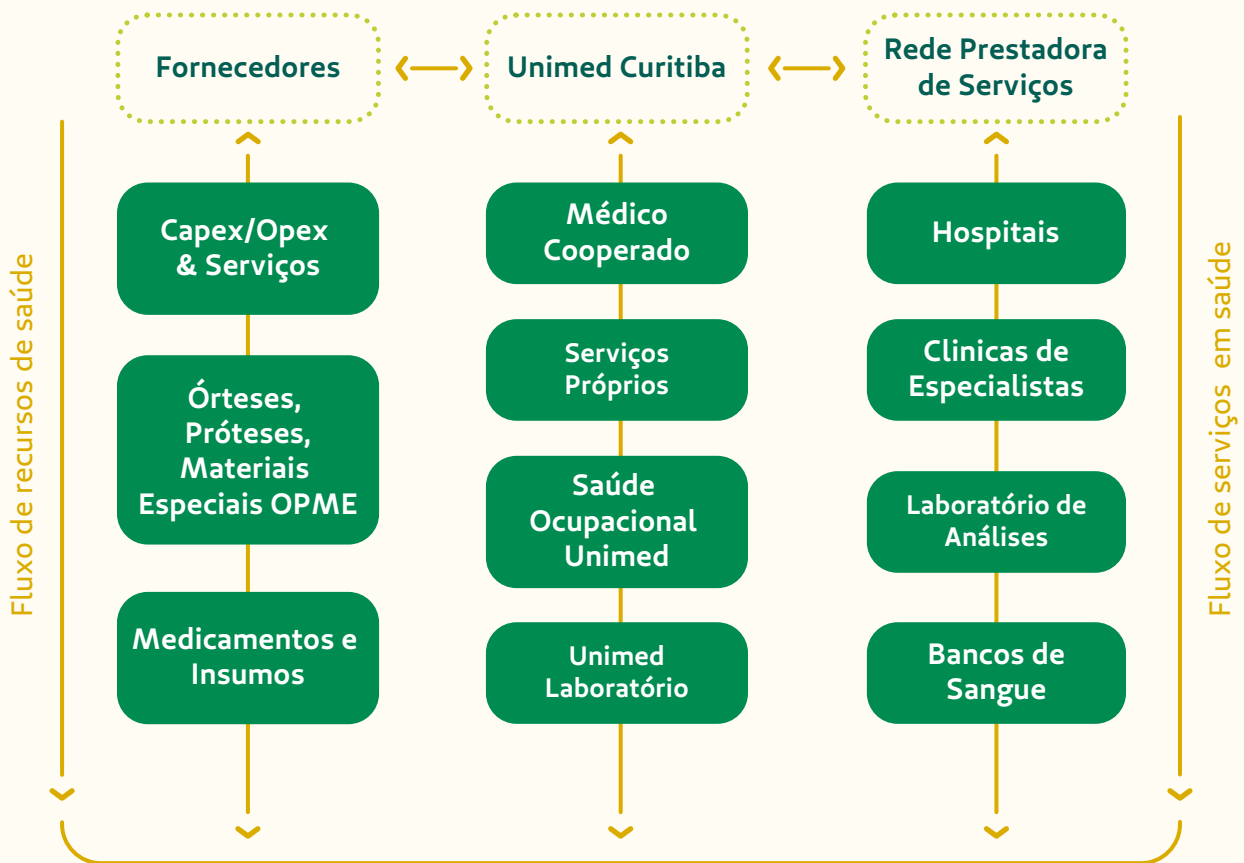
A cadeia de fornecimento de saúde suplementar tem por característica a alta complexidade técnica, logística e de regulamentação. Por isso,

desenvolver os elos desta cadeia e fortalecer as parcerias é fundamental para a longevidade dos negócios e para oferecer o melhor cuidado às pessoas.



## MAPA DA CADEIA DE FORNECIMENTO DE SAÚDE SUPLEMENTAR

### Cadeia de Saúde Suplementar



### Clientes



## DESAFIOS DA CADEIA SUPLEMENTAR DE SAÚDE PÓS-PANDEMIA

Apesar de a pandemia ainda não ter acabado, alguns aprendizados já ficaram evidentes para a cadeia de suprimentos e ganharão mais espaço nas discussões dos próximos anos. Para a Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde)<sup>1</sup>, a pandemia apontou a necessidade de redesenhar o sistema de saúde do país por meio de uma maior integração entre as redes pública e privada. A Federação assinala alguns fatores-chave que facilitarão esse processo:

- **Atenção Primária à Saúde (APS)** – é preciso concentrar esforços na prevenção. Esse modelo, muito utilizado pelo Sistema Único de Saúde (SUS), por meio dos médicos da família, pode resolver até 80% dos casos atendidos.
- **Incorporação de novas tecnologias nos tratamentos e terapias** – para combater o alto custo do uso de tecnologias na saúde, é preciso unir forças entre os setores público e

privado na busca e na integração de soluções competitivas para os tratamentos.

- **Novos modelos de remuneração de prestadores** – é necessário migrar para sistemas baseados em desempenho e resultados, ou seja, é mais bonificado quem cura mais.
- **Telemedicina** – acelerada e desmistificada durante a pandemia, a solução permanece contribuindo para a evolução da assistência à saúde.

A Unimed Curitiba tem iniciativas em todas essas frentes e procura manter um diálogo construtivo com outros elos da cadeia para avançar nas práticas. As iniciativas serão detalhadas ao longo dos capítulos.

Durante a pandemia da COVID-19, a área de suprimentos em conjunto com demais áreas da Unimed Curitiba e o Comitê de Crise atuaram para dar assistência e abastecer nossas

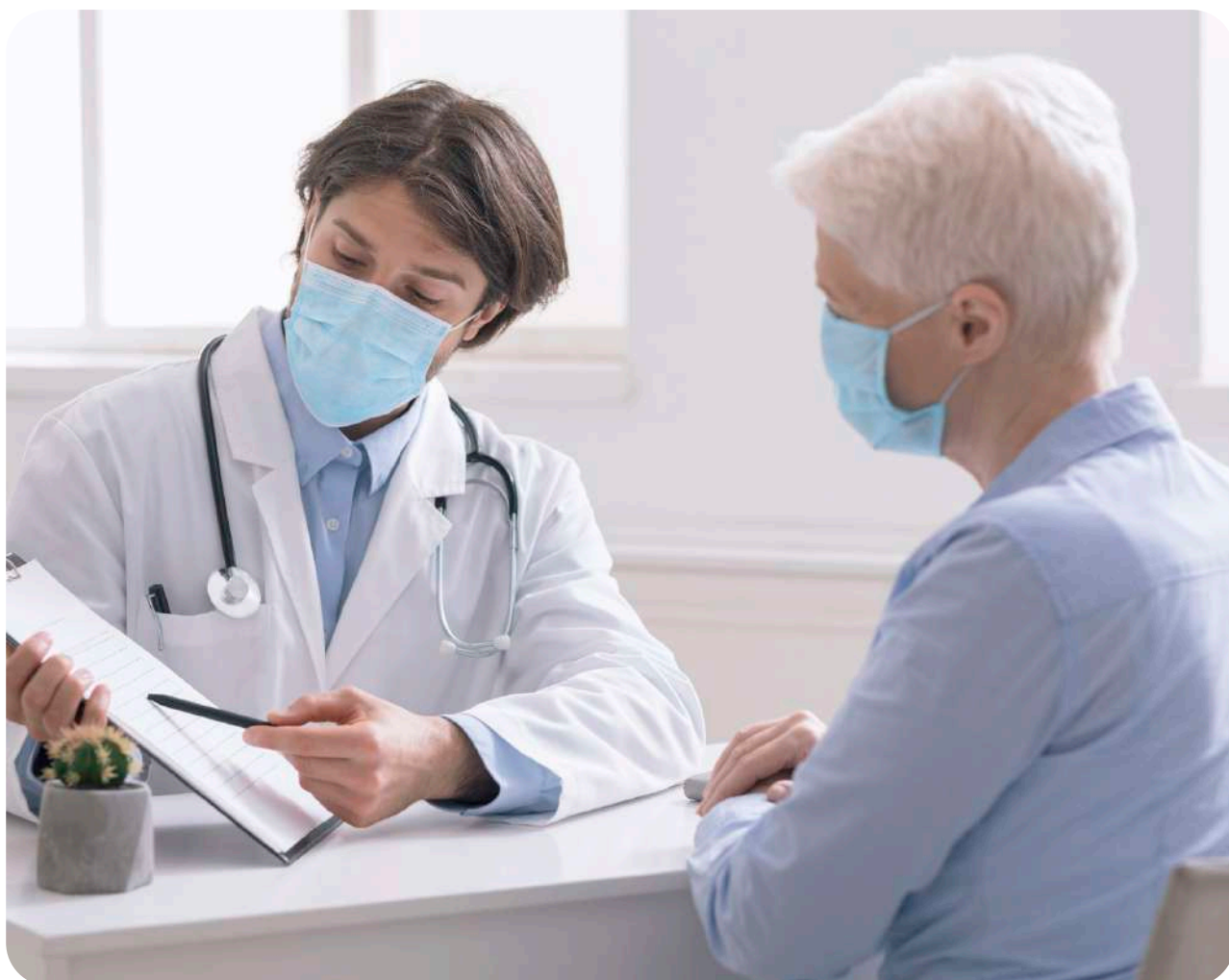
1. Fonte: <https://fenasaude.org.br/publicacoes/saude-integrar-para-salvar.html>



operações de serviços próprios e dos prestadores da rede credenciada. O principal objetivo foi oferecer assistência à saúde de nossos clientes.

Foram realizados investimentos em equipamentos como respiradores pulmonares, monitores, oxímetro e demais itens que compõem a estrutura das alas de Unidade de Tratamento

Intensivo (UTI). Além disso, suporte à própria rede na obtenção de insumos de alto giro como bloqueadores, anestésicos e demais aparatos utilizados no tratamento da doença. Durante a pandemia foram realizados investimentos diretos de mais de R\$ 4,5 milhões em equipamentos e materiais de apoio.



## PRODUTOS

### D102-2, D102-6

Nosso compromisso é cuidar da saúde de nossos clientes em todas as fases da vida. Para isso, oferecemos soluções especializadas para cada caso e contexto, desde a promoção da saúde e prevenção de doenças até o tratamento, sempre buscando melhorar o bem-estar e a qualidade de vida do cliente.

Nossos planos de saúde e produtos complementares são operacionalizados

por uma ampla rede credenciada, que conta com hospitais, laboratórios e clínicas médicas.

Investimos, ainda, em uma estrutura única de equipamentos e Serviços Próprios, com foco na promoção de saúde e prevenção de doenças, oferecidos, diretamente, pela Unimed Curitiba.

## A UNIMED CURITIBA POSSUI 40,06% DE PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE PLANOS DE SAÚDE DA REGIÃO ONDE ESTÁ PRESENTE.<sup>2</sup>



2. Unimed Curitiba - Boletim Gerencial (consideramos as carteiras PF e PJ, independentemente da localização). População assistida - ANS TabNet - Beneficiários na região Metropolitana de Curitiba.

## PLANOS DE SAÚDE

Nosso portfólio de planos de saúde permite que o cliente escolha a opção mais adequada para suas necessidades e momento de vida. As principais diferenças entre os planos são a sua abrangência geográfica para atendimentos e o percentual de coparticipação **(D102-6)**.

Em 2021, iniciamos a comercialização do Plano Pleno, modalidade baseada na 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.

## CATEGORIAS DE PLANO DE SAÚDE

Plano	Descrição
	Produto com coparticipação de 20%, 30%, 40% e 50% em consultas, exames e em todos os procedimentos ambulatoriais. O atendimento é eletivo na área de ação da Unimed Curitiba. Para urgência e emergência, a cobertura abrange todo o território nacional.
	Produto com coparticipação de 25% e 50% em consultas, exames e alguns procedimentos ambulatoriais, com abrangência nacional.
	Produto sem coparticipação e com abrangência nacional.
	Produto com o conceito de Atenção Primária à Saúde (APS), com coparticipação de 20%, 30%, 40% ou 50% em procedimentos ambulatoriais, exceto nas consultas e procedimentos realizados nas Unidades APS.  Abrangência: Curitiba e alguns municípios da área de ação da Unimed Curitiba. Em casos de urgência e emergência, a cobertura abrange todo o território nacional.

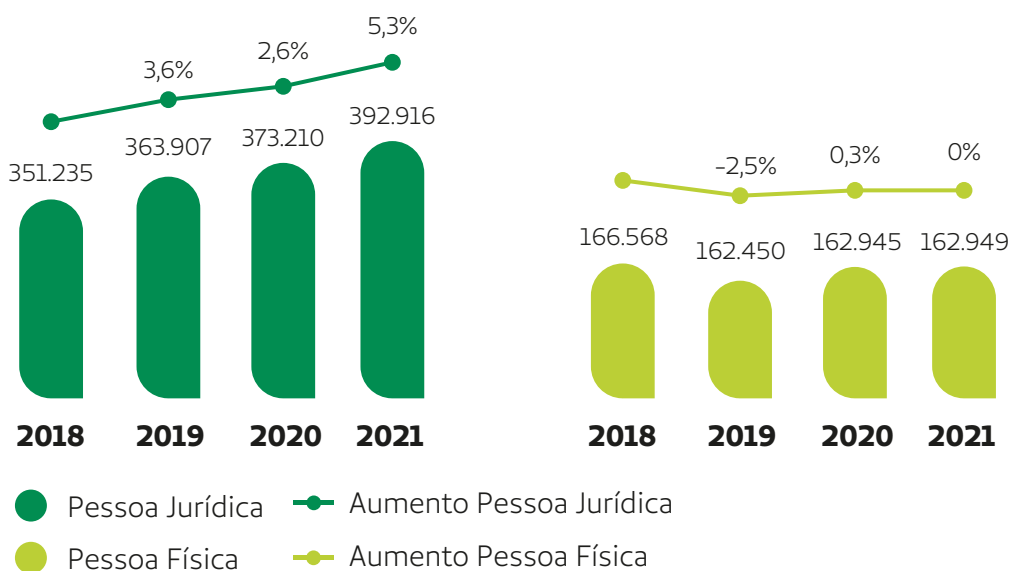
O início da comercialização do Plano Pleno foi um importante marco para a consolidação da Unimed Curitiba como líder de mercado. Esse movimento

mostra que a marca está atenta às necessidades de seus clientes, ofertando um produto acessível com o nosso crivo de qualidade.

## NÚMERO DE CLIENTES POR CATEGORIA DE PLANOS DE SAÚDE

Produtos	2018		2019		2020		2021	
	Nº de Clientes Pessoas Jurídicas	Nº de Clientes Pessoas Físicas	PJ	PF	PJ	PF	PJ	PF
<b>Flex</b>	89.061	54.610	94.475	55.228	103.303	58.284	111.982	61.708
<b>Amigo</b>	135.891	48.690	143.860	46.045	141.216	44.880	147.399	43.552
<b>Uniplan</b>	126.283	63.268	125.572	61.177	128.691	59.781	127.748	57.689
<b>Pleno</b>	-	-	-	-	-	-	5.787	-
<b>TOTAL</b>		<b>517.803</b>		<b>526.357</b>		<b>536.155</b>		<b>555.865</b>

## CRESCIMENTO DE CLIENTES 2018-2021



Quando comparamos os resultados de 2021 com o ano anterior, é possível notar um aumento total de 19.710 clientes, mesmo diante de um cenário intenso de pandemia e de crise econômica no país. Enquanto no Brasil o mercado cresceu 1,83% (de janeiro a setembro de 2021), em sua área de abrangência a

Unimed Curitiba cresceu 3,21% no mesmo período. Atribuímos esse crescimento a uma soma de fatores, que incluem a otimização do processo de contratação por meio da assinatura eletrônica, intensificação de campanhas e esforços de vendas e um trabalho estruturado para a fidelização de clientes.



## FIDELIZANDO CLIENTES

Tão importante quanto conquistar novos clientes é preservar aqueles que estão conosco ao longo dos anos. Este equilíbrio é um importante fator para a sustentabilidade econômico-financeira da cooperativa.



**Fidelização PJ:** temos uma equipe dedicada à atenção dos contratos de clientes empresariais. Trabalham também nas renovações e aplicações de reajuste anuais dos contratos. Em 2021, aferimos a receita adicional acumulada no ano, correspondente a R\$ 51.766.533,21.



**Fidelização PF:** contamos com uma equipe dedicada aos clientes de planos pessoa física. No período de janeiro a dezembro de 2021, foram retidos 1.750 contratos, representando 67,67% dos clientes elegíveis, superando a meta de 60%.

Além disso, nos últimos quatro anos, implementamos uma série de medidas as quais tornaram os planos Unimed Curitiba mais atrativos, competitivos e tornaram os processos de contratação mais simples. São eles:

- Início de parcerias com Farmácia Nissei (2018) e Dental Uni (2019).
- Implantação da equipe própria de vendas PJ e do simulador

de orçamento por meio do site [querounimed.com.br](http://querounimed.com.br), em 2019.

- Implantação da assinatura eletrônica nos contratos PJ e a ampliação da elegibilidade para inclusão de dependentes nos planos de saúde PF e PJ, em 2020, o que levou ao aumento do potencial de vendas.

## PLANO DE ASSISTÊNCIA AO COOPERADO (PAC)

O Plano de Assistência ao Cooperado (PAC) é um plano dedicado aos médicos cooperados, sob a gestão da Federação Unimed Paraná. Esta modalidade

conta com ampla área de abrangência, atendimento personalizado e possibilidades diferenciadas de inclusão de familiares como dependentes.

### NÚMEROS DE COOPERADOS COM PAC

2018	2019	2020	2021
12.556	12.546	12.780	13.054

Em 2021, identificamos uma redução no número de cooperados atendidos pelo PAC. No entanto, houve

também um aumento no número de dependentes, o que gerou a elevação do total de clientes.



## PRODUTOS COMPLEMENTARES

São produtos que ampliam as possibilidades de atendimento e cuidado médico, mesmo nas situações

mais adversas. Os clientes podem contratar estes serviços adicionais a qualquer momento, conforme interesse.

## CATEGORIA DE PRODUTOS COMPLEMENTARES

Produtos complementar	Descrição
 <b>SOS Emergência</b>	Atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência. 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.
 <b>Pacote de benefícios</b>	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.
 <b>Transporte aeromédico</b>	Destinado a remoções aéreas de urgência e emergência para situações nas quais 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, durante os sete dias da semana para atender às necessidades do cliente. Para os planos Pessoa Física, o Aeromédico já é contemplado. Já nos planos Pessoa Jurídica, a adesão é opcional.



## NÚMERO DE CLIENTES POR CATEGORIA DE PRODUTOS COMPLEMENTARES

Serviços complementares	2018	2019	2020	2021
SOS	136.224	144.605	157.443	186.877
Pacote de benefícios	-	127.325	131.912	137.189
Aeromédico	125.028	124.302	130.533	136.263



Em 2021, crescemos 5.730 em número de clientes no serviço Aeromédico devido à intensificação da venda desse produto na carteira Pessoa Jurídica. Além disso, crescemos 2.672 vidas na carteira de Pessoa Física.

Já em relação ao produto SOS, o crescimento permanente é resultado da inclusão do produto nas vendas de contratos PF e nos contratos PJ de até 99 vidas.



## PARCERIAS

As parcerias com empresas da região permitem aos nossos clientes

opções adicionais de produtos, serviços e descontos.



**Seguros Unimed:** consiste no “Contrato Guarda-Chuva”, um Seguro Saúde focado em executivos dos nossos clientes Pessoas Jurídicas. Por meio dele, os beneficiários do plano podem ampliar seu atendimento para hospitais de referência nacional e outros diferenciais.



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



**Parceria com farmácias:** ao apresentar o cartão da Unimed Curitiba, os nossos clientes têm direito a vantagens exclusivas na compra de produtos nas redes de farmácias credenciadas (Nissei e DrogaRaia).

Novos Negócios	2020		2021	
	Vidas	Receita	Vidas	Receita
Contrato Guarda-Chuva Seguros Unimed	121	R\$ 192.631,22	158	R\$ 113.962,71
Dental Uni	954	R\$ 37.687,8	2.025	R\$ 64.263,25

Novos Negócios	2018	2019	2020	2021
Parceria com farmácias	R\$ 938.284,84	R\$ 1.953.032,21	R\$ 1.645.766,31	R\$ 2.037.035,76

## SERVIÇOS PRÓPRIOS

Os Serviços Próprios permitem que a Unimed Curitiba ofereça programas integrados de assistência, promoção à saúde e prevenção de doenças a seus usuários. Por meio deles, a cooperativa dá apoio aos clientes

durante a jornada de uso do plano de saúde, por meio de atendimentos que valorizam a humanização, a abordagem multidisciplinar e a identificação de fatores de riscos.



**HOME CARE/ UNIDADE DE TRANSIÇÃO**



**AMBULATÓRIOS, PROMOÇÃO À SAÚDE E APS**



**CENTRO DE QUALIDADE DE VIDA (CQV)**



**TERAPIAS MULTIDISCIPLINARES**

- Terapias Convencionais
- Terapias Pediátricas Especiais
  - Projeto Acolher



**FARMÁCIA**



**VISITA HOSPITALAR E SERVIÇO SOCIAL**



**NÚCLEO DE QUALIDADE ASSISTENCIAL**

## NOVIDADE EM 2021

**Centro de Qualidade de Vida do Trabalhador (CQVT):** o programa visa atender os trabalhadores que demonstram alguma patologia crônica, como diabetes ou hipertensão, mas que não estejam sendo acompanhados por um profissional da saúde. Dessa forma, trabalha-se no monitoramento e melhoria da qualidade de vida do paciente.



## EMPRESAS DO GRUPO



Ao longo dos 50 anos de história, uma característica marcante de nossa cooperativa é a capacidade de inovar e ampliar horizontes de atuação. Hoje, além da excelência entregue nos serviços médicos assistenciais, a Unimed Curitiba expandiu seus negócios: oferece, aos clientes, soluções adicionais dentro do setor de saúde e bem-estar, as quais contemplam saúde ocupacional, exames médicos laboratoriais e seguros.

### UNIMED LABORATÓRIO

Para a Unimed Laboratório, o Jeito de Cuidar significa oferecer a melhor jornada aos pacientes, desde o agendamento até a entrega dos resultados. Operando desde 2016, nosso laboratório oferece mais de 2.300 tipos diferentes de exames laboratoriais em 20 unidades de atendimento presencial. Os exames são realizados no Centro de Processamento de Exames (CPE), em

Curitiba, e utilizam tecnologias de ponta, além de rigorosos métodos de controle de qualidade.

Esse compromisso com o rigor científico é comprovado pelo Programa de Controle de Qualidade Externo, com um índice de mais de 99% de confiabilidade de exames, e pelo Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC). A recertificação foi realizada em 2021.

Ao longo desse ano, ainda sentimos os impactos da pandemia em nossas atividades. No entanto, diferentemente de 2020 – quando, globalmente, enfrentamos a incerteza de qual seria o melhor e mais confiável protocolo para se diagnosticar a doença – em 2021 os processos e as técnicas se consolidaram. Gradativamente os clientes estão retomando suas rotinas de exames e vacinação, comportamento que se refletiu nos resultados do ano.



## RESULTADOS DA UNIMED LABORATÓRIO

	2018	2019	2020	2021
Número de tipos de exames oferecidos	-	2.223	2.300	2.398
Novos exames adicionados ao portfólio	211	103	77	98
Pacientes atendidos	311.760	414.936	426.001	563.585
Exames realizados	3.023.304	4.154.565	3.678.608	4.803.945
Satisfação dos clientes (NPS)	85	84	83	87

Exames realizados para detecção da COVID-19	2020	2021
RT-PCR	62.108	125.170
Sorologia	40.518	32.053
Total	102.626	157.224

## ÍNDICE DE CONFORMIDADE DOS PROCESSOS

	2018	2019	2020	2021
Programa de Controle de Qualidade Externo (desejável > 97,5%)	99,20%	99,45%	99,96%	98,9%
Programa de Controle de Qualidade Interno (desejável > 95%)	97,50%	97,40%	97,40%	97,0%

## NOVIDADES EM 2021



**Coleta domiciliar de exames:** aumentamos a oferta de coleta de exames diretamente na casa de nossos pacientes, com o dobro da frota de veículos.



**Minha UnimedLab:** é o primeiro serviço de autoatendimento da Unimed Laboratório. Os pacientes agendam exames pelo **site** e, no dia programado, vão às unidades para fazer check-in no autoatendimento com o QR Code gerado pelo site. Após a confirmação, seguem direto para o box de coleta.





## RECONHECIMENTOS E PREMIAÇÕES DA UNIMED LABORATÓRIO EM 2021:

- RECERTIFICAÇÃO DO PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS (PALC)
- MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR GPTW – RANKING PARANÁ 2021



### SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED (SOU)

Por meio da SOU, apoiamos empresas na gestão da Medicina e Segurança do Trabalho com os níveis de qualidade, profissionalismo e cuidado multidisciplinar já conhecidos da Unimed Curitiba.

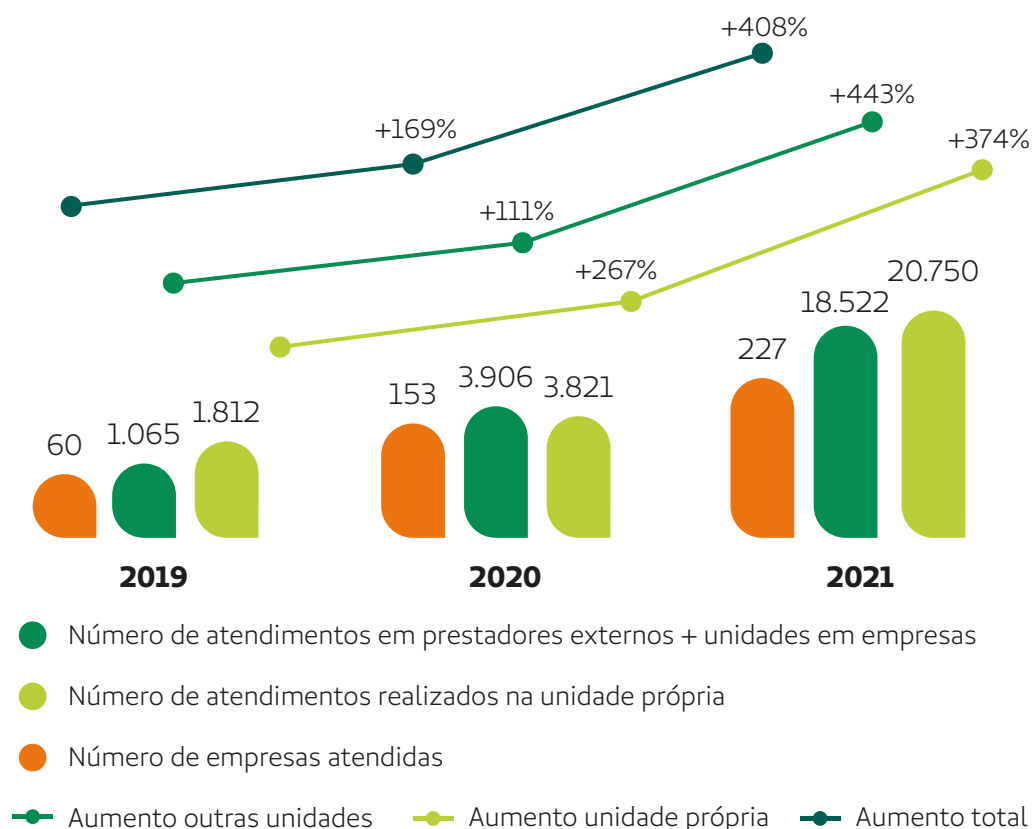
Nosso grande diferencial é permitir que os colaboradores de nossos contratantes possam fazer todos os

exames de saúde ocupacional em um mesmo lugar – seja na sede da SOU, ou dentro de suas instalações, na modalidade *in company*. Além de reduzir o absenteísmo, essa prática permite, à contratante, ter uma gestão integral da saúde do empregado, agindo de forma preventiva nas doenças ocupacionais.

**DESDE A FUNDAÇÃO DA SOU, EM 2019, TEMOS CRESCIDO EXPRESSIVAMENTE, AUMENTANDO TANTO O NÚMERO DE CLIENTES QUANTO O DE ATENDIMENTOS. SOMENTE EM 2021, ATENDEMOS 227 EMPRESAS E REALIZAMOS 39.272 ATENDIMENTOS, O QUE REPRESENTA UM AUMENTO DE 48% E 408%, RESPECTIVAMENTE, EM RELAÇÃO A 2020.**



## TOTAL DE ATENDIMENTOS UNIMED SOU - UNIDADE PRÓPRIA, UNIDADES EM EMPRESAS E PRESTADORES DE SERVIÇOS



Com o início da pandemia em 2020, o Ministério da Economia, que rege as atividades de saúde ocupacional, suspendeu, em caráter temporário, a obrigatoriedade da realização de exames ocupacionais. Em 2021, com o retorno da procura por esses serviços, vimos o crescimento significativo dos números de atendimentos.

Além disso, a SOU vem atuando de forma ativa na área comercial, com prospecções, envio de materiais de

comunicação via e-mail marketing. Todos esses esforços têm dado resultado e contribuído para o aumento no número de empresas atendidas.

Apesar de ser uma empresa nova, os avanços dos últimos três anos na gestão, as inovações e resultados alcançados reafirmam o potencial da SOU para contribuir com a sustentabilidade do grupo Unimed Curitiba, além de ampliar o olhar cuidadoso voltado aos clientes.



## UNIMED CURITIBA CORRETORA DE SEGUROS

Cuidar de nossos clientes também significa oferecer serviços que lhes deem segurança na hora de imprevistos ou dificuldades. A Unimed Curitiba Corretora de Seguros nasceu com o objetivo de intermediar, vender e gerenciar seguros e previdência.

Além dos produtos da Unimed Seguros, temos uma série de parceiros, o que torna o portfólio muito atrativo e competitivo.

O ano de 2021 foi de muito trabalho e desafios para a corretora. Além de estabelecer processos e sistemas para ampliar sua atuação em 2022, desenvolveu atividades como:

- **Consultoria para cooperados:** a Análise de Proteção Familiar e Profissional é uma consultoria gratuita, individual e personalizada prestada para cada cooperado, por um consultor especialista da Unimed Corretora. A consultoria visa avaliar os riscos previstos e imprevistos aos quais o cooperado está sujeito, pessoal ou profissionalmente. Também pretende recomendar produtos diversificados que possibilitem melhor gerenciamento dos riscos, um planejamento financeiro adequado à manutenção do padrão de vida da família do cooperado.
- **Revisão do Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (SERIT) para médicos cooperados:** a revisão da apólice de SERIT mostrou a necessidade de reajuste do capital segurado. A sugestão foi apreciada pela Diretoria e Conselho de Administração que, sensibilizados pelo momento de pandemia, decidiram pelo reajuste, totalizando um aumento de capital de quase 100% em dois anos. Atualmente, o capital segurado do SERIT é de R\$ 11.067, um auxílio fundamental no momento de mais necessidade por parte do cooperado.



- **Revisão do “Seguro de Vida em Grupo” dos cooperados:** além do reajuste do capital segurado, a Diretoria e o Conselho de Administração aprovaram a inclusão de duas garantias muito importantes: Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente (IPA) e Invalidez Laborativa Permanente Total por Doença (ILPD). Agora, o cooperado passa a contar com coberturas que possam auxiliá-lo ainda em vida,

principalmente a partir da ocorrência de invalidez permanente, que não era atendida pela garantia de SERIT.

- **Lançamento da Unimed Curitiba Corretora de Seguros para públicos externos:** trabalhamos na divulgação dos serviços da corretora para o público externo, por meio de campanhas de venda, materiais de comunicação e conversas de prospecção.

	2020	2021
Número total de indenizações	599	838
Número de indenizações por COVID-19	59	168
Valor total das indenizações (R\$)	2.739.205,78	6.780.350,16

## EMEDBR TECNOLOGIA LTDA

A EMEDBR é uma plataforma digital em saúde feita com o objetivo de ajudar nos processos de consultórios médicos por meio de prontuário eletrônico. Desde 2019, a Unimed Curitiba é sócia (50%) dessa empresa juntamente com a Unimed Santa Bárbara d'Oeste. Atualmente, a cooperativa disponibiliza aos seus cooperados essa solução tecnológica, pioneira na certificação da Sociedade

Brasileira de Informática/Conselho Federal de Medicina (SBIS/CFM), tendo 2.978 licenças em uso (gráfico abaixo). Com ela, todos os atendimentos são assinados digitalmente, eliminando o uso do prontuário físico. O sistema é 100% online, funcionando na nuvem, o que garante maior segurança, pois, desde 2013, seguimos todas as normas da ANS, reavaliando a certificação a cada 2 anos.





### UNIVISON INFORMÁTICA S.A.

A Univison Informática S.A. é uma empresa criada em 2018 por meio da sociedade entre Unimed Curitiba e Visionnaire, com o objetivo de desenvolvimento dos aplicativos para atendimento aos beneficiários e aos cooperados. Posteriormente, a sociedade foi ampliada com a entrada da Sociedade de Compartilhamento (COMPAR) e da Unimed FESP. Atualmente, a participação acionária da Univision é de 25,9% da Unimed Curitiba, 25,9% da COMPAR, 25,9% da Unimed FESP e 22,3% da Visionnaire. Além dos aplicativos Unimed Cliente PR e Unimed Cooperado PR, a Univision provê também a solução Quero Unimed, que permite a contratação eletrônica dos planos de saúde da

Unimed Curitiba, e a LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial), chatbot responsável pelo controle de agendamento das terapias especiais. Além disso, é responsável pela positivação dos cooperados via reconhecimento facial, eliminando a necessidade de biometria, e a fábrica de software do sistema EMED. Nesse momento, a Univison está desenvolvendo uma nova versão do aplicativo de cuidado à saúde QUER, que permitirá aos usuários o monitoramento de sua saúde e à cooperativa antecipar o cuidado por meio da aplicação de programas específicos tanto individual quando coletivamente.

## GOVERNANÇA: NEGÓCIOS ÍNTEGROS E ÉTICOS • • •



A estrutura de governança da Unimed Curitiba preza pela transparência, integridade e conduta ética: valores muito importantes para a cooperativa. Nos dedicamos para que os negócios sejam íntegros e respeitosos com os públicos com os quais nos relacionamos – sendo eles médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, rede prestadora, comunidade, governo – e o meio ambiente.

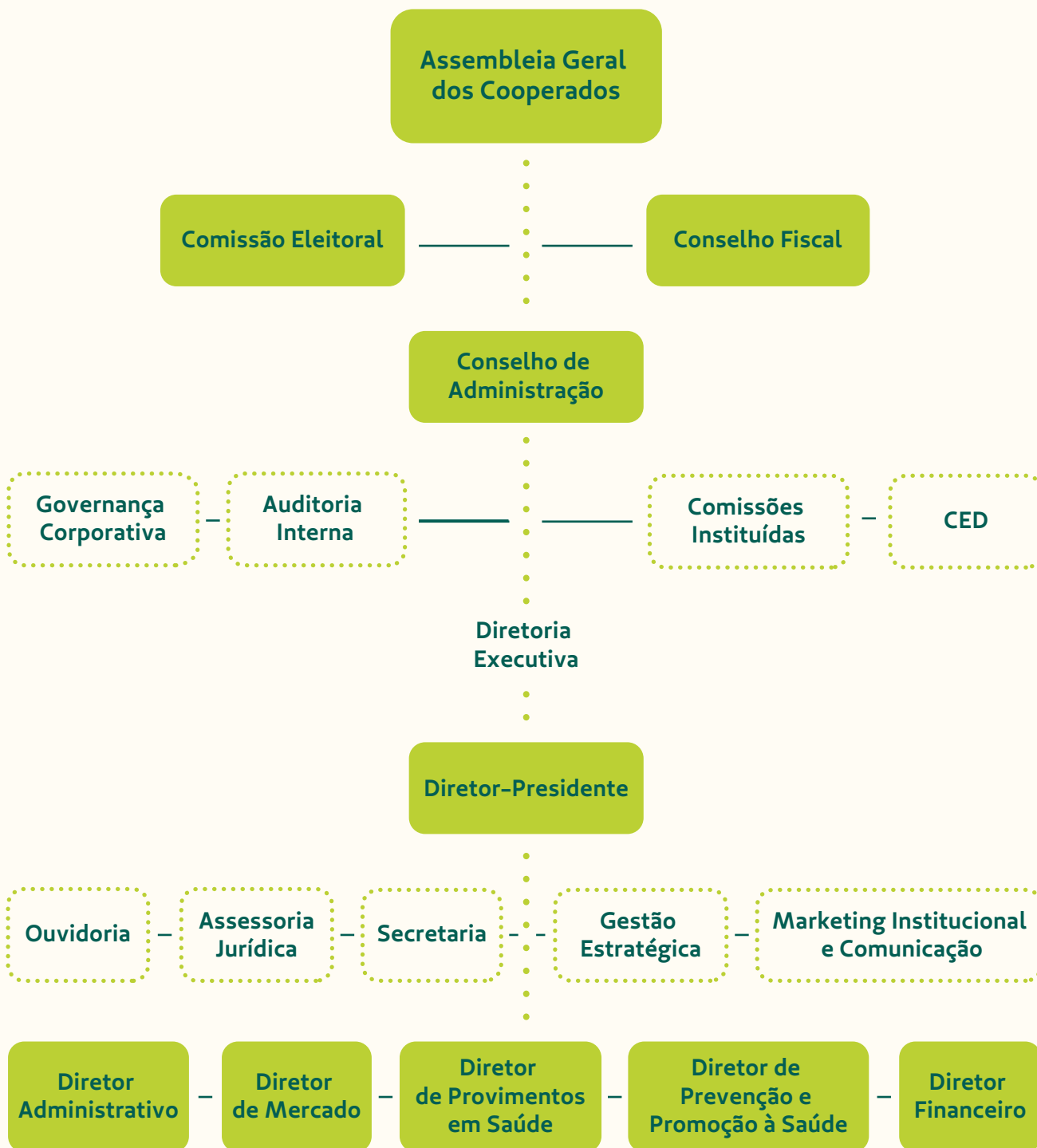
A cultura da organização possui parâmetros a partir dos quais nossa estrutura é fortemente amparada e

consolidada. São eles: *Compliance*, Gestão de Riscos e Controles Internos, Segurança da Informação e Proteção de Dados.

É a partir da alta administração, responsável pela tomada de decisões da cooperativa, que os valores e padrões de conduta são disseminados. Atualmente, a governança 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 GOVERNANÇA DA UNIMED CURITIBA



<b>Estrutura de Governança (órgãos)</b>	<b>Composição</b>	<b>Atribuições</b>
<b>Conselho de Administração</b>	11 cooperados eleitos com mandato de quatro anos. Desses, seis compõem a Diretoria Executiva e cinco são conselheiros vogais.	Responsável pela gestão estratégica da cooperativa, conforme normas definidas no Estatuto Social.
<b>Diretoria Executiva</b>	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 Provedimentos em Saúde e Diretor de Prevenção e Promoção à Saúde.
<b>Comissão Ética Disciplinar (CED)</b>	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.
<b>Comissões Instituídas: Comissão Técnica (CT) e Comissão de Estatuto, Regimento e Regulamentos (COER)</b>	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.

<b>Conselho Fiscal</b>	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.
<b>Comissão Eleitoral</b>	Três cooperados eleitos, com mandato de quatro anos.	Responsável pela condução integral do processo eleitoral quadrienal para Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Comissão Ético 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

<b>Diretor-Presidente</b>	Dr. Rached Hajar Traya
<b>Diretor Administrativo</b>	Dr. Yugo William Sakamoto
<b>Diretor Financeiro</b>	Dr. Antonio Carlos de Farias
<b>Diretor de Mercado</b>	Dr. Wanderley Silva
<b>Diretor de Provimentos em Saúde</b>	Dr. Mark Deeke
<b>Diretor de Prevenção e Promoção à Saúde</b>	Dr. Jaime Luis Lopes Rocha
<b>Conselheiro Vogal</b>	Dr. Alexandre Gustavo Bley
<b>Conselheiro Vogal</b>	Dr. Ricardo Cesar Rocha Moreira
<b>Conselheiro Vogal</b>	Dra. Roseni Teresinha Florencio
<b>Conselheiro Vogal</b>	Dr. Diego Augusto de Brito Malucelli
<b>Conselheiro Vogal</b>	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 2021

Efetivos	Suplentes
Dr. Walmor Lemke	Dr. Jose Luiz Takaki
Dr. Rui Kiyoshi Hara	Dr. Claudio José Pinto
Dr. José Alfredo Sadowski	Dr. Walter Shindy Hiraga

## COMISSÃO TÉCNICA – GESTÃO 2018-2022

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

## COMISSÃO ELEITORAL GESTÃO 2020-2024

<b>Coordenador</b>	Dr. Dionísio Abrão
<b>Membro efetivo</b>	Dr. Jackson Herrera
<b>Membro suplente</b>	Dr. Luiz Celso Cordeiro Kern

## COMISSÃO DE ESTATUTO, REGIMENTO E REGULAMENTOS GESTÃO 2018-2022

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

## **COMPLIANCE REGULATÓRIO E PROGRAMA DE INTEGRIDADE (D102-16)**

Cumprir com os requisitos legais e regulatórios é premissa para que a Unimed Curitiba garanta a segurança e a confiança de clientes e parceiros a partir do trabalho desenvolvido.

Nosso sistema de Compliance se dedica a acompanhar o contexto regulatório e possíveis impactos na cooperativa, bem como garantir que as áreas estejam em conformidade com as políticas internas. Dessa forma, asseguramos o atendimento a todos os requisitos legais para entregar à sociedade confiança em serviços de saúde.

### **COMPLIANCE REGULATÓRIO**

Todos os anos avaliamos, ativamente, as novas Resoluções Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), assim como Consultas Públicas. Dessa forma, podemos entender como elas afetam a Unimed Curitiba e quais adequações se fazem necessárias para nos mantermos em conformidade legal. Em 2021, foram nove resoluções normativas e nove consultas públicas.

### **DEMANDAS JUDICIAIS**

Nossa Assessoria Jurídica busca trabalhar de forma consultiva e preventiva junto às áreas do negócio para resguardar os interesses da cooperativa, antever ameaças e prevenir riscos em demandas judiciais. Busca manter um diálogo aberto e transparente com os interessados na busca de soluções que sejam boas para todos.

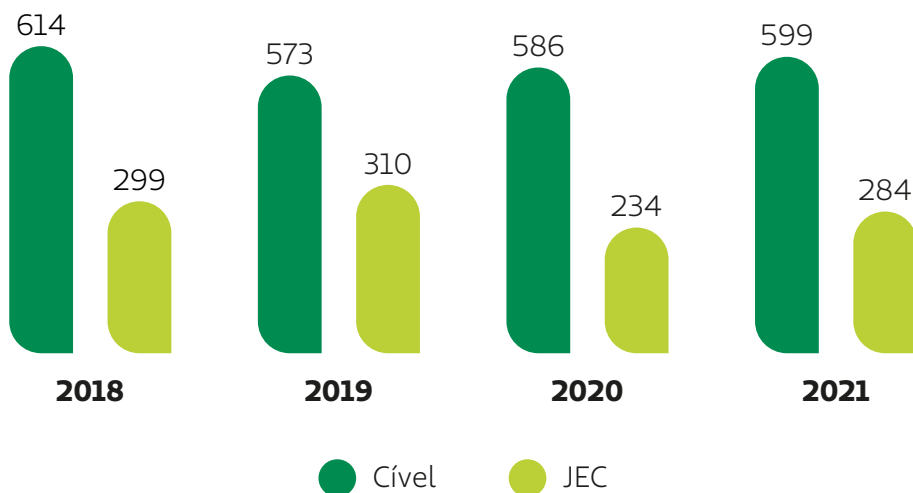
A judicialização da saúde é um fenômeno que tem como facilitador o modelo constitucional brasileiro, posto que não se exclui da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça à direito, de modo que tanto o ente público quanto as entidades privadas, como a cooperativa, por exemplo, sentem seus reflexos. Ainda, por ser uma operadora, está a cooperativa sujeita à fiscalização de seus atos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Para poder manter sua sustentabilidade nesse contexto extremamente desafiador, a cooperativa, antes de tudo, visa se manter sempre na vereda da legalidade. É seguindo nesse passo que se busca avaliar as oportunidades de prevenção de litígios ou autuações da ANS, evitando passivo dessa natureza.

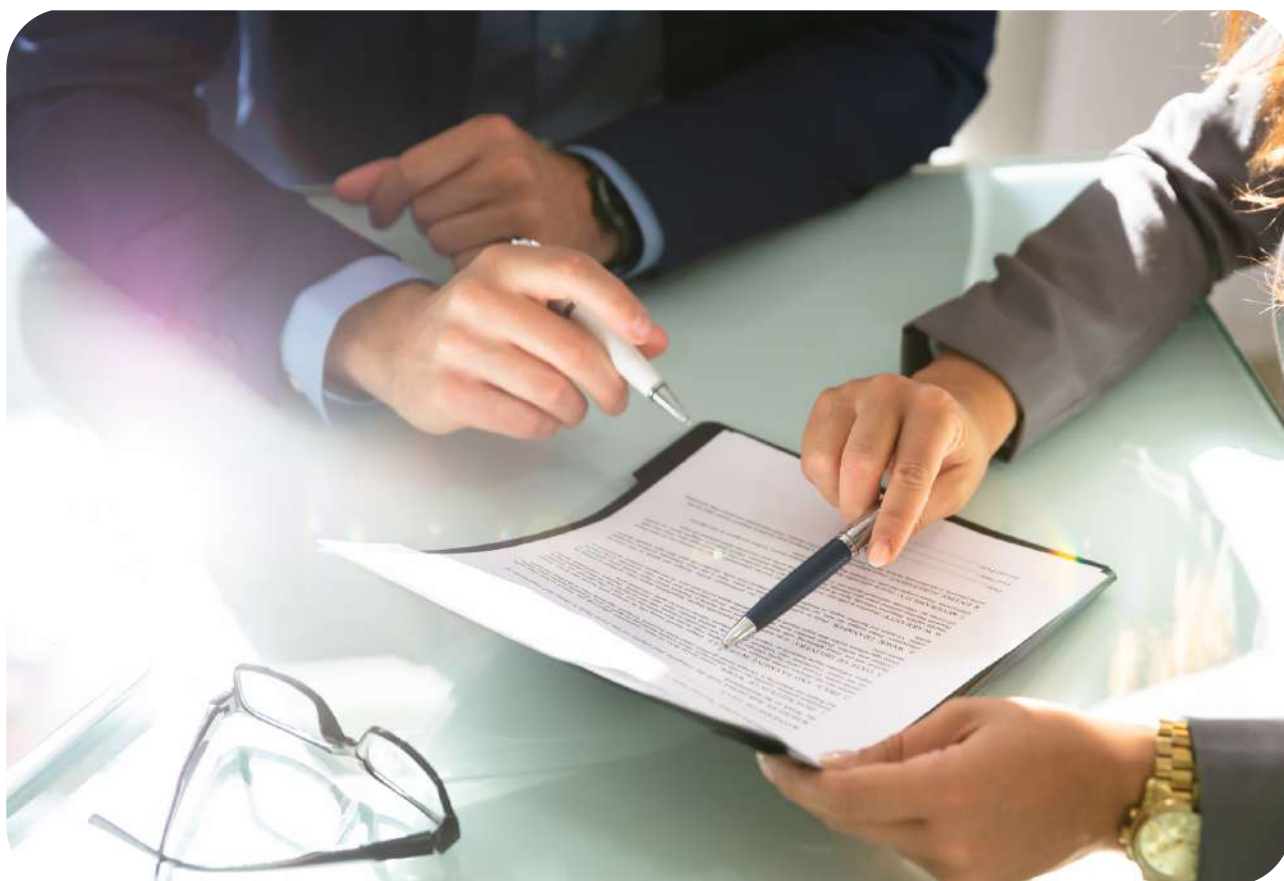
Quando não se pode evitá-lo, a busca é por resguardar os interesses da cooperativa por meio de defesa técnica e estratégica realizada por corpo jurídico qualificado, tanto interna quanto externamente, o qual tem sido protagonista para a colheita de bons resultados, a despeito do contexto acima referido.



## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE AÇÕES JUDICIAIS (2018 A 2021) AÇÕES RECEBIDAS - CÍVEL X JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (JEC)

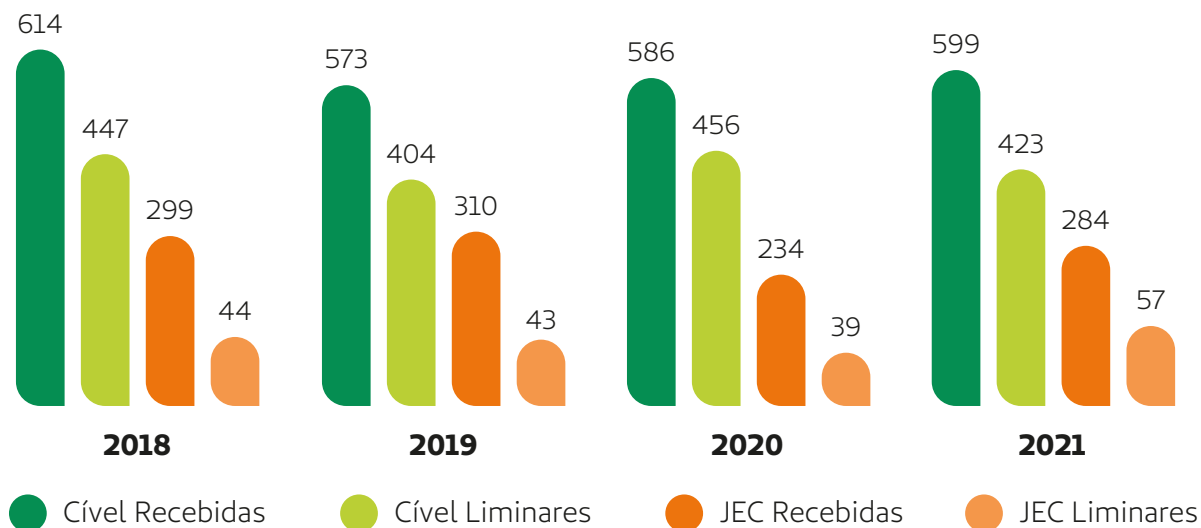


**Nota:** o gráfico demonstra a evolução no número de ações recebidas na Unimed Curitiba entre os dias 1º de janeiro de 2018 e 31 de dezembro de 2021. Conclui-se que a quantidade de ações judiciais propostas contra a cooperativa se mantém no patamar ao longo do período apontado. A maior parte das ações é proposta por clientes que visam acesso aos procedimentos, tratamentos ou medicamentos excluídos da cobertura pela lei ou pelo contrato. A busca pela Justiça Comum (Varas Cíveis) é maior, em razão dos seus objetos, haja vista a busca pela concessão de ordens judiciais em caráter de liminar.



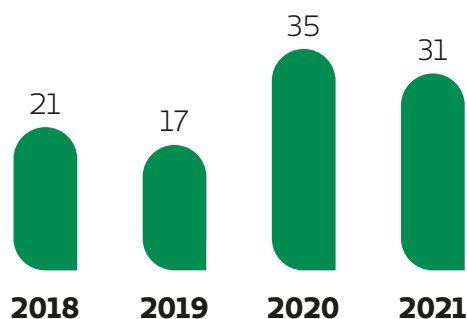


## AÇÕES RECEBIDAS - CÍVEL X JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (JEC) X LIMINARES CONCEDIDAS



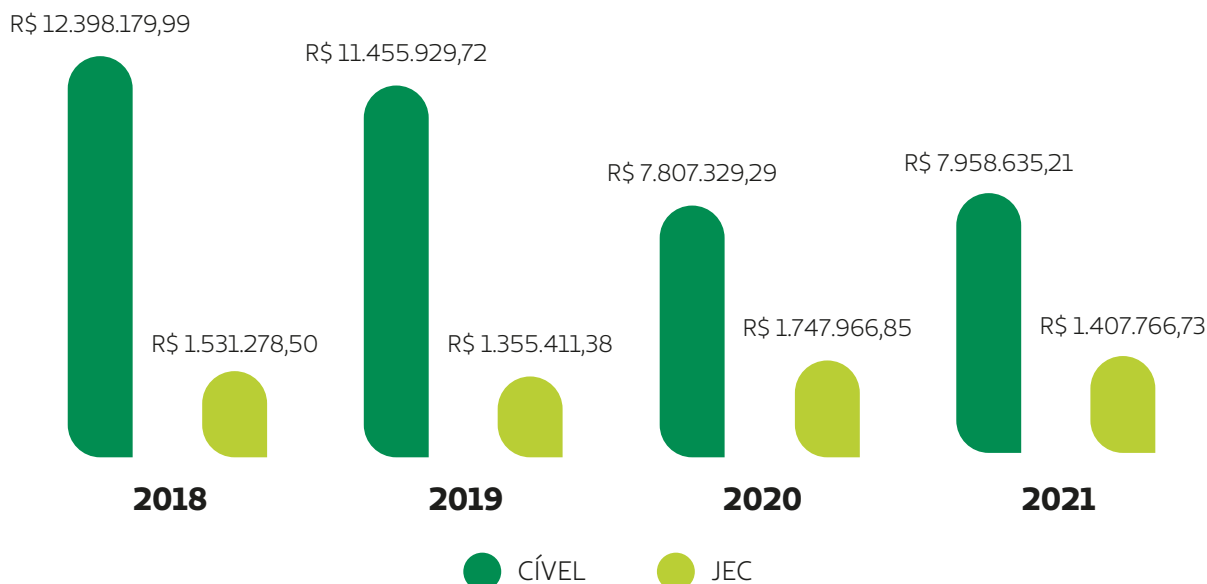
**Nota:** os autores das ações, na sua maioria clientes, formulam seus pleitos perante a Justiça Comum (Varas Cíveis) e Juizados Especiais (anteriormente conhecido por Pequenas Causas). A escolha por uma ou outra via é deles, de acordo com a sua pretensão. Muitos clientes, alegando a impossibilidade de aguardar o fim do processo em razão do seu estado de saúde, requerem que a liberação de determinado procedimento, tratamento ou medicamento seja imposta à Unimed Curitiba no início do processo judicial, o que vem sendo deferido pelo Poder Judiciário. O número de ordens judiciais proferidas em caráter liminar é mais elevado nas Varas Cíveis, o que incentiva a busca por essa via.

## AÇÕES PROPOSTAS POR MÉDICOS - FILIAÇÃO



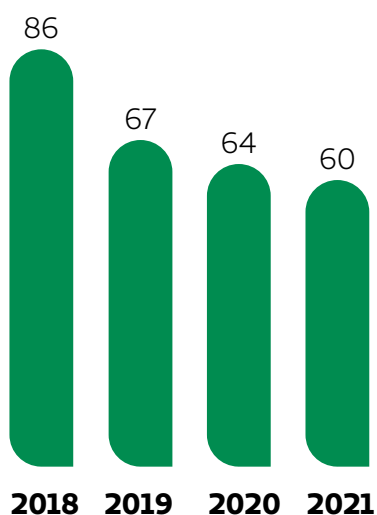
**Nota:** aqui está demonstrada a evolução do número de ações propostas contra a Unimed Curitiba por médicos, com o objetivo de se filiar à cooperativa por não concordar com o processo de seleção existente.

## CUSTO DA JUDICIALIZAÇÃO (SENTENÇAS E ACORDOS)



**Nota:** acima estão contempladas as importâncias desembolsadas pela cooperativa à título de pagamento de sentenças e acordos celebrados em juízo. Não estão abrangidos nos montantes acima descritos os valores relativos ao custo assistencial decorrentes dos procedimentos ou serviços custeados pela Unimed Curitiba por força de ordem judicial – liminar.

## ANS – AUTOS DE INFRAÇÃO RECEBIDOS



**Nota:** Os autos de infração são lavrados pela Agência de Saúde Suplementar – ANS quando não são reconhecidos os argumentos e subsídios apresentados pela Cooperativa nas respostas à Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, bem como em relação à defesa proposta no Processo Administrativo, respectivo. Na hipótese de indeferimento da impugnação apresentada, e uma vez mantida a penalidade aplicada pela agência, a Unimed Curitiba busca a via judicial (Justiça Federal) para discutir a multa imposta.

## PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Temos um robusto Programa de Integridade, organizado em nove pilares. O programa oferece uma estrutura

completa para que a cooperativa possa operar de forma ética.

## PILARES DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

- 1 Suporte da Alta Administração
- 2 Avaliação de Riscos de Conformidade
- 3 Código de Conduta, Políticas e Normas
- 4 Controles Internos
- 5 Treinamento e Comunicação
- 6 Canal de Compliance
- 7 Análises Internas
- 8 Due diligence
- 9 Monitoramento

## ..... CÓDIGO DE CONDUTA .....

Nosso Código de Conduta é o documento que orienta os comportamentos esperados dos nossos públicos de relacionamento internos – cooperados, colaboradores – e externos – fornecedores, rede credenciada e clientes.

Dentre outros temas, fala sobre: combate aos atos ilícitos, fraude e corrupção, e responsabilidade quanto à segurança e ao sigilo da informação e recursos.

O Código de Conduta pode ser encontrado no Portal da Unimed Curitiba ou na Intranet.



## ..... CANAL LEGAL! .....

É a ferramenta da Unimed Curitiba para tirar dúvidas ou fazer denúncias relativas a infrações à legislação, Código de Conduta, Políticas e Normas Institucionais, fraudes, corrupção e vazamento de dados. É confiável, mantido em plataforma externa, com funcionamento ininterrupto e o registro pode ser anônimo ou identificado. **(D102-17)**



Telefone: **0800 601 8680**



Site: **[www.canallegal.unimedcuritiba.com.br](http://www.canallegal.unimedcuritiba.com.br)**

## TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO CANAL LEGAL!

Canal Legal (D102-16, D406-1)	2018	2019	2020	2021
Número de manifestações recebidas	74	106	70	41
Número de manifestações procedentes	12	10	0	7
Número de manifestações tratadas	74	82	57	41

**Nota:** com a divulgação das versões 2020 do Código de Conduta e da Política de Aplicação de Medidas Disciplinares, foram capacitados 1.524 colaboradores da Unimed Curitiba, empresas do grupo e médicos cooperados. Dessa forma, disseminando a importância do compliance e clarificando o entendimento sobre as ocorrências e causas dos relatos que devem ser direcionados ao Canal Legal!.

## 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. (D102-12)



Buscamos fomentar o senso crítico de nossos colaboradores e cooperados para que sejam guardiões da ética, da integridade na cooperativa, além de agentes de mudança da sociedade.

Anualmente, realizamos treinamentos presenciais e virtuais sobre o Código de Conduta e outros temas relacionados a compliance. Somente em 2021 foram 18 horas de capacitação oferecidas.

	2018	2019	2020	2021
<b>Número total de horas de capacitação direcionadas aos temas de compliance</b>	-	60,5	39	18

No ano de 2020 foram necessárias mais horas devido ao versionamento do Código de Conduta que ocorreu em julho de 2020. Ademais, a redução de horas em 2021 para capacitação direcionada aos temas de *Compliance*

foi em razão da alteração no formato de treinamento: por ser de forma virtual, foi possível reunir maior número de participantes em menor número de turmas e horas.

### **EVENTOS DE CAPACITAÇÃO VOLTADOS PARA TEMAS DO SISTEMA DE COMPLIANCE**

<b>Parte Interessada</b>	<b>Tema</b>	<b>Número de participantes/ano</b>
<b>Público Interno (colaboradores e cooperados internos)</b>	Treinamento do Código de Conduta – versão 2020 e Política de Aplicação de Medidas Disciplinares	433
<b>Novos cooperados</b>	Apresentação do Compliance da Unimed Curitiba	169
<b>TOTAL DE PARTICIPANTES</b>		602



## GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

Pensando na proteção a impactos financeiros, operacionais e reputacionais, realizamos o mapeamento de riscos nos nossos processos, buscando a mitigação e criação de barreiras de proteção. Com base no potencial do risco identificado – baixo, médio, alto – são definidas ações para tratamento e mecanismos de controle **(D102-11, D102-15)**.

Em 2021, nosso foco foi o mapeamento de riscos nos processos da área de Serviços Próprios, que inclui cinco setores ao todo. Esse esforço também contribuiu para a preparação para a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), que avalia e certifica a qualidade e segurança assistencial em serviços de saúde.



## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Unimed Curitiba e empresas do grupo têm o compromisso com o cuidado, o sigilo e a segurança de suas operações para garantir a privacidade e a proteção dos dados sensíveis aos quais têm acesso.

Desde 2019, temos investido em tecnologias e adequação de processos para atender aos requerimentos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Em 2021, o principal avanço foi a revisão de contratos para incluir aspectos de privacidade e proteção de dados. Foram adaptados mais de 3,5 mil contratos, sendo:

- 192 prestadores da rede credenciada
- 187 fornecedores
- 2.980 clientes Pessoas Jurídicas
- 394 prestadores da Unimed SOU
- 39 clientes da Unimed SOU

No que tange a queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes, identificamos um incidente de compartilhamento de dados indevido em 2021, sendo cinco clientes afetados. A situação já foi tratada e resolvida **(D418-1)**.

Outra situação desafiadora foram as tentativas de golpes, por meio da internet e aplicativos de mensagens, junto aos clientes da Unimed Curitiba. Para conter essas ações fraudulentas, a cooperativa tomou as medidas jurídicas cabíveis e, em parceria com a área de Marketing Institucional e Comunicação, investiu em orientação contínua por meio de campanha contra golpes e fraudes alertando os seus clientes e reforçando o cuidado para certificar-se de que está utilizando os canais oficiais da cooperativa.





## DICAS PARA SE PROTEGER DE GOLPES



### DICA 1: UTILIZE APENAS CANAIS OFICIAIS DA UNIMED CURITIBA

- Portal Unimed Curitiba [www.unimedcuritiba.com.br](http://www.unimedcuritiba.com.br)
- Aplicativo Unimed Cliente PR
- LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial) pelo *WhatsApp* no número 0800 642 2002 ou no chat online disponível no portal [www.unimedcuritiba.com.br](http://www.unimedcuritiba.com.br).



### DICA 2: FORNEÇA DADOS SOMENTE SE ESTIVER EM UM CANAL OFICIAL

- Se optar em fazer pesquisa no Google para encontrar algum canal de comunicação, não forneça nenhum dado seu até ter certeza de que está trocando informações por meio de um recurso oficial.



### DICA 3: ANTES DE EFETUAR O PAGAMENTO DO BOLETO BANCÁRIO DE SEU PLANO DE SAÚDE DA UNIMED CURITIBA, FIQUE ATENTO:

Antes de efetuar o pagamento do boleto bancário de seu plano de saúde da Unimed Curitiba, fique atento:

- Se o favorecido é a Unimed Curitiba.
- Se a linha digitável da Unimed Curitiba inicia com os códigos 033 ou 001. Caso esses dados estejam diferentes, não efetue o pagamento do boleto e entre em contato imediatamente com a Unimed Curitiba pelo telefone 0800 642 2002.
- Não pague boletos com descontos ou abatimentos sem que a negociação tenha ocorrido com a Unimed Curitiba.

## ENGAJAMENTO DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

Como um negócio cooperativo, estamos pautados na gestão democrática, na intercooperação e no interesse pela comunidade. Isso é, entendemos que nossa cooperativa existe em um ecossistema com diversos atores e parceiros. Para que tenhamos sucesso

e relevância, é preciso manter canais abertos de diálogo e escuta. Ser um negócio socialmente responsável requer colocar em prática programas, processos e posturas que promovam o bem-estar dos envolvidos.



Nossos stakeholders são definidos a partir de sua conexão com o negócio e revisitados junto com o planejamento estratégico **(D102-42)**. Para cada um deles temos programas e ações específicas para ouvir suas necessidades e expectativas.



## MÉTODO DE ENGAJAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS (D102-40, D102-43)

Parte Interessada (D102-40)	Método de Engajamento (D102-43)
 <p><b>Médicos cooperados</b></p>	<p>Assembleia Geral</p> <p>Programa Viva: eventos e consultores de relacionamento qualificados (Cooperado Prime)</p> <p>Pesquisa de satisfação</p> <p>Área exclusiva no portal <a href="http://www.unimedcuritiba.com.br">www.unimedcuritiba.com.br</a></p> <p>Atendimento presencial</p> <p>Atendimento telefônico exclusivo</p> <p>E-mail</p> <p>Aplicativo Mobile</p> <p>SMS</p> <p>WhatsApp/consultor de relacionamento</p> <p>LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial) para atendimento via WhatsApp ou chat no portal</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p><b>Clientes PF</b></p>	<p>Atendimento presencial/SAC</p> <p>Atendimento telefônico exclusivo</p> <p>Ouvidoria</p> <p>Pesquisa de satisfação</p> <p>Área exclusiva no portal <a href="http://www.unimedcuritiba.com.br">www.unimedcuritiba.com.br</a></p> <p>E-mail</p> <p>SMS</p> <p>WhatsApp</p> <p>Aplicativo Mobile</p> <p>LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial) para atendimento via WhatsApp ou chat no portal</p> <p>Redes sociais (Instagram, Facebook e LinkedIn)</p> <p>Canal Legal!</p>

 <p><b>Empresas contratantes PJ</b></p>	<p>Pesquisa de Satisfação</p> <p>Atendimento presencial/Consultor de relacionamento com empresas</p> <p>Atendimento telefônico</p> <p>Área exclusiva no Portal <b>www.unimedcuritiba.com.br</b></p> <p>E-mail</p> <p>WhatsApp/consultor de relacionamento</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p><b>Rede Credenciada/ Prestadores de Serviços</b></p>	<p>Pesquisa de Satisfação</p> <p>Eventos</p> <p>Atendimento presencial e WhatsApp/consultor de relacionamento</p> <p>Atendimento telefônico/SAC</p> <p>Área exclusiva no Portal <b>www.unimedcuritiba.com.br</b></p> <p>E-mail</p> <p>Canal Conexão Ativa</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p><b>Fornecedores</b></p>	<p>Portal <b>www.unimedcuritiba.com.br</b> (área aberta e área exclusiva)</p> <p>Canal Conexão Ativa</p> <p>Atendimento presencial</p> <p>Atendimento telefônico</p> <p>E-mail</p> <p>Questionário de Aautoavaliação</p> <p>Encontro de Fornecedores</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p><b>Sistema Unimed</b></p>	<p>E-mail</p> <p>Telefone</p> <p>WhatsApp</p> <p>Sistema e ferramentas disponibilizadas pela Unimed do Brasil para todas as singulares (Chat Online, AJIUS e WSD)</p> <p>Participação em reuniões, encontros e eventos</p>

 <p><b>Comunidade</b></p>	<p>Portal <b>www.unimedcuritiba.com.br</b></p> <p>Telefone</p> <p>Redes sociais (Instagram, Facebook e LinkedIn)</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p><b>Colaborador</b></p>	<p>Pesquisa de clima e engajamento</p> <p>Programa Viva</p> <p>Intranet</p> <p>E-mail</p> <p>Teams</p> <p>Solta Voz</p> <p>Canal Legal!</p>
 <p><b>Órgãos reguladores</b></p>	<p>E-mail</p> <p>Telefone</p> <p>Aplicativo PTA (Programa Transmissor de Arquivo)</p> <p>Participação em reuniões e comitês</p>

Em 2021, mantivemos os canais de comunicação criados no início da pandemia - como Boletim Informativo do Comitê de Crise para cooperados e colaboradores e o boletim com informações sobre o cenário pandêmico para clientes, cooperados e colaboradores; canal de atendimento exclusivo sobre a COVID-19 no 0800; e as consultas por telemedicina para clientes em nossa unidade própria de atendimento. Também ampliamos funcionalidades digitais de modo a melhorar o relacionamento, o engajamento e o atendimento a

todos os públicos envolvidos com o nosso negócio.

Uma atenção especial foi dada ao aumento expressivo no volume de atendimentos e pedidos de liberação de exames e procedimentos, bem como às solicitações feitas em duplicidade por vários canais. Preparamos uma comunicação direcionada aos clientes e aos cooperados no intuito de orientar sobre o passo a passo adequado para dar celeridade a essas solicitações **(D102-44)**.



## ● ● ● PARTICIPAÇÃO NA SOCIEDADE

Além de estabelecer vínculos de interdependência com nossos públicos de relacionamento, procuramos nos envolver ativamente com as entidades e movimentos que estão comprometidos com o desenvolvimento sustentável, o Sistema Unimed, o cooperativismo e o setor de saúde. Dessa forma, podemos contribuir com o debate e a evolução da sociedade da qual somos parte **(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
- Comissão de Cooperativismo Médico do Conselho Federal de Medicina
- Conselho Federativo Unimed Paraná
- Comitê de Atenção Integral à Saúde da Unimed Paraná
- Núcleo Estadual de Regulamentação da ANS da Unimed Paraná (participamos da gestão do núcleo)
- Comitê Normativo do Intercâmbio Estadual
- Comitê Nacional de Sustentabilidade e NDH
- Comitê Institucional Unimed – Sistema Unimed (CIU)
- Comitê de Mercado do Sistema Unimed
- Comitê Jurídico/Regulamentação do Sistema Unimed
- Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed

## RECONHECIMENTOS E CERTIFICAÇÕES

Nossa missão é entregar excelência assistencial e promover saúde e bem-estar aos clientes do Sistema Unimed. Entendemos que as premiações e certificações são o resultado e a manifestação do compromisso que assumimos em tudo o fazemos.

### PREMIAÇÕES NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

- Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed Curitiba atingiu a nota máxima (1,0000) no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, publicado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Esse resultado, anunciado pela ANS em 2021, é referente ao ano de 2020 (ano base 2019) e coloca a cooperativa entre as melhores operadoras de planos de saúde do Brasil.
- É o 9º maior plano de saúde na edição 2020 do Prêmio Valor 1000, do Jornal Valor Econômico.
- A 67ª colocação entre as 500 maiores do Sul e na 28ª posição entre as 100 maiores do Paraná, segundo o ranking 2021 do Grupo Amanhã.
- Atingiu o 5º lugar na categoria Saúde, do Prêmio Reclame Aqui.

- Recebeu a recertificação da ISO 9001:2015.
- Foi reconhecida como Nível 1 pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), que avalia e certifica a qualidade e segurança assistencial em serviços de saúde.

### PREMIAÇÕES EM GESTÃO DE PESSOAS

- A Unimed Curitiba foi reconhecida pela Great Place to Work (GPTW) como uma das melhores empresas para se trabalhar no Paraná.
- Foi reconhecida na 11ª edição do Prêmio Ser Humano – Luiz Hamilton Berton (PSH) pelas ações de cuidado desenvolvidas pelo “Comitê de Crise – um tempo de cuidado, protagonismo e resultados” e ficou entre as três melhores iniciativas do Paraná na categoria administração.

### RECONHECIMENTOS EM SUSTENTABILIDADE

- Recebeu, pelo sexto ano consecutivo, o selo Sesi ODS, que reconhece as empresas do Paraná que contribuem para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Foi premiada na categoria “grande empresa” pelas ações de enfrentamento e combate à



COVID-19 para a comunidade e pelo projeto de logística reversa, que visa reaproveitar os materiais dos cartões de plano de saúde vencidos.

## RECONHECIMENTOS DO SISTEMA UNIMED

- Unimed Curitiba atendeu aos pré-requisitos de manutenção do Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade 2021, mantendo o Selo OURO concedido pela Unimed do Brasil, na edição 2020.
- Na 7ª edição do Prêmio Inova + Saúde, a Unimed Curitiba foi finalista

na categoria Epidemiologia, Saúde e Bem-Estar, e vencedora do Prêmio Voto do Sistema Unimed, com o Projeto Acolher.

## RECONHECIMENTOS DA MARCA UNIMED

- A marca Unimed conquistou, pela 29ª vez consecutiva, o Prêmio Folha Top of Mind – realizado pelo Instituto Datafolha – como a marca mais lembrada pela população brasileira na categoria plano de saúde.
- lembrada pela população brasileira na categoria Plano de Saúde.



## ESTRATÉGIA: EM DIREÇÃO A UM FUTURO SUSTENTÁVEL

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



A nossa história de sucesso é resultado da visão de futuro iniciada pelos 23 fundadores, continuada por seus sucessores e concretizada pelo trabalho de nossos colaboradores e médicos cooperados. Uma estratégia inteligente e ancorada em valores sólidos é fundamental para guiar os passos da

cooperativa em sua jornada rumo a um futuro sustentável.

Direcionamos nossos esforços para entregar aos clientes serviços de saúde de excelência em todas as etapas de sua vida por meio da valorização do trabalho médico.



**Novo**

## MAPA ESTRATÉGICO UNIMED CURITIBA 2022 -2026



### 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 corporativistas.



### VISÃO

Ser referência no cuidado da saúde dos pessoas, em todas as fases da vida, de forma sustentável.



### VALORES

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



### META

Alcançar resultado líquido positivo, com uma sinistralidade gerenciada, sem perda de mercado.



### MERCADO

- Definir estratégias para rede e parcerias
- Identificar oportunidades no mercado



### INOVAÇÃO

- Criar novas linhas de negócios e renda aos cooperados
- Potencializar serviços de Promoção e Prevenção à Saúde



### GESTÃO E PROCESSOS INTERNOS

- Revisar estratégia de utilização dos sistemas
- Fortalecer estrutura de gerenciamento de custos
- Remodelar e otimizar os processos



### GENTE

- Alinhar a cultura e garantir as competências

Perspectiva e Objetivos



### ESTRATÉGIA

Olhar para dentro e tratar temas relacionados a Sistema, Custos, Jornada do Cliente e Gente, para atender ao mercado, proteger a rede, inovar e promover a saúde.

O novo mapa estratégico deu ainda mais destaque à gestão dos processos internos com inovação, ao fortalecimento das relações com a rede credenciada e às iniciativas de Promoção à Saúde. Tudo isso com uma gestão sustentável economicamente.

## GESTÃO DE CRISE

Ao longo de 2021, gerenciamos o desenrolar da pandemia da COVID-19 por meio do Comitê de Crise. Mantivemos muitas das medidas adotadas em 2020 para dar mais tranquilidade aos nossos públicos de relacionamento e assegurar a saúde e segurança de todos. Conheça algumas delas:

- Auxílio financeiro aos médicos cooperados

- Vacinação gratuita contra a gripe para médicos cooperados e colaboradores
- Implantação do modelo de trabalho remoto para colaboradores aptos
- Divulgação de boletins informativos para médicos cooperados, colaboradores e clientes
- Ações solidárias para ajudar a comunidade
- Central de Apoio Unimed (CAU): criada para mapear e localizar leitos para internação em prazo reduzido, auxiliando no atendimento de demandas de remoção e hospitalização de pacientes em sua rede credenciada e na contratação temporária de leitos de retaguarda



A solidariedade, a união e o amor ao próximo foram os primeiros colocados na Gincana Orgulho de Cuidar, uma ação do bem promovida pela Unimed Curitiba com seus colaboradores e médicos cooperados para dar início às comemorações dos seus 50 anos de fundação. A gincana foi realizada entre os meses de maio e julho de 2021, reuniu 38 equipes, totalizando 631 participantes, e arrecadou 70 toneladas de alimentos, que ajudaram mais de 1.300 famílias em situação de risco e vulnerabilidade social atendidas por 24 instituições sociais parcerias da cooperativa. O resultado impactou cerca de 12 mil pessoas e foi comemorado no Show Orgulho de Cuidar, evento online que aconteceu no dia 10 de julho e que teve mais de 1,5 mil visualizações.

## INTEGRANTES DO COMITÊ DE CRISE



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, e do diretor financeiro, Antonio Carlos de Farias.

## GESTÃO DA CRISE RECONHECIDA NO PRÊMIO SER HUMANO



Unimed Curitiba foi reconhecida na 11ª edição do Prêmio Ser Humano – Luiz Hamilton Berton (PSH) pelas ações de cuidado desenvolvidas pelo Comitê de Crise e ficou entre as três melhores iniciativas do Paraná na categoria administração.

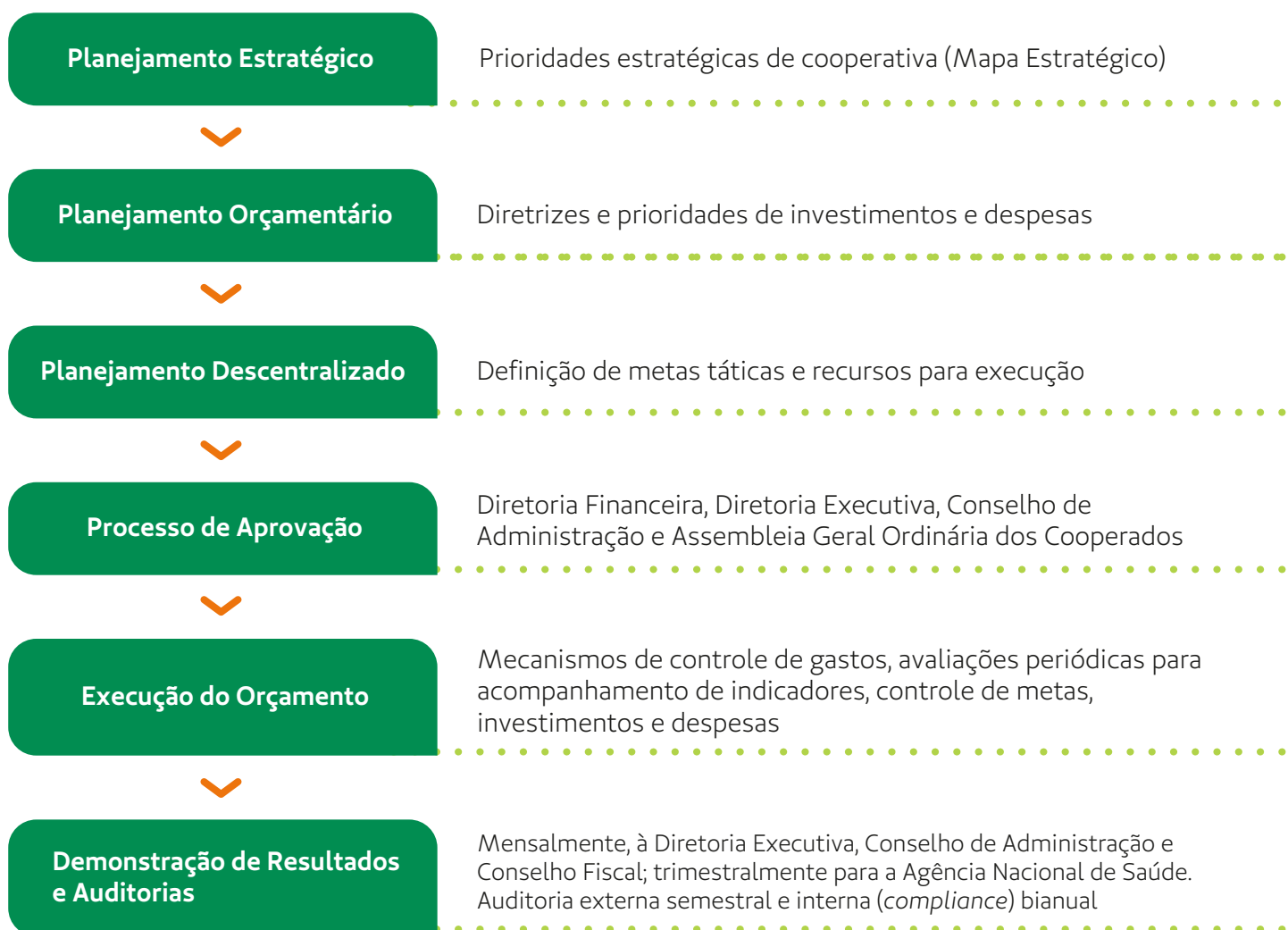
A cooperativa concorreu com o projeto: Comitê de Crise “Um tempo de cuidado, protagonismo e resultados”. Também contemplou um descritivo de todas as iniciativas voltadas para colaboradores, médicos cooperados e rede prestadora, além de outras ações propostas ao longo da pandemia.

## GESTÃO FINANCEIRA: DILIGÊNCIA PARA PROSPERIDADE

Faz parte do nosso Jeito de Cuidar dos negócios a diligência e a responsabilidade com a gestão financeira da cooperativa. Isso porque queremos assegurar a prosperidade de nossos negócios e a geração de valor

econômico compartilhado, que beneficia diretamente os médicos cooperados e indiretamente colaboradores, clientes, parceiros de negócios e a comunidade local.

### ETAPAS DA GESTÃO FINANCEIRA



## DESEMPENHO ECONÔMICO

O ano de 2021 se apresentou como bastante desafiador para a cooperativa. Em termos econômicos, o processo inflacionário passou a preocupar juntamente com a alta dos juros e seus reflexos na retração do PIB. Fatores decorrentes deste quadro, como perda de poder aquisitivo da população, índice de desemprego e incertezas sobre a pandemia, mantêm um cenário de preocupação para nosso negócio, exigindo ainda mais dos Gestores da Unimed Curitiba.

### REAJUSTE NEGATIVO DA ANS

Um dos novos desdobramentos da pandemia da COVID-19 para o setor de saúde suplementar, em 2021, foi o reajuste negativo de 8,19% para a carteira de clientes Pessoa Física, determinado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Segundo a ANS, o reajuste foi aplicado para refletir a queda das despesas assistenciais ocorrida no setor no ano de 2020 em virtude da pandemia, especialmente por conta do cancelamento de procedimentos eletivos. O ajuste passou a ser válido a partir de maio 2021 e tem validade de 12 meses impactando em 2021 numa perda de Receita Bruta de R\$ 26,3

milhões além de grande dificuldade no reajuste dos Planos Pessoa Jurídica que perderam receita pelas restrições sanitárias.

Diante deste cenário, inédito na história, a Unimed Curitiba adotou medidas para o cumprimento do órgão regulador, assim como, para assegurar a saúde financeira da cooperativa, das quais destacam-se:

- Acompanhamento diário das entradas e saídas financeiras para monitorar possíveis perdas;
- Realização de campanhas de vendas e estratégias de retenção de clientes;
- Reposicionamento de aplicações financeiras com papéis em taxas pré-fixadas e IPCA+ de forma a proteger os ativos da inflação onde obtivemos rendimentos acima da variação da taxa Selic.
- Criação em 2020 do Fundo COVID-19 no valor de R\$ 100 milhões, como medida protetiva do Patrimônio Líquido e Cooperados.
- O Fundo COVID-19, aprovado em AGE, ajudou a Cooperativa a suportar o resultado econômico negativo de 2021 o qual teve como principais motivos:



- Reajuste negativo da ANS – Perda de Receita Bruta de R\$ 26,3 milhões
- Isenção PAC Cooperados de R\$ 24 Milhões
- Complemento de Honorários de R\$ 25 milhões
- Alta do custo Assistencial pelo enfrentamento da pandemia e demanda reprimida de 2020
- Provisões (sem afetar o caixa) decorrentes de ações cíveis pelo medicamento Zolgensma em um total de R\$ 20,4 milhões.

O reajuste negativo da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) afetou diretamente os resultados financeiros da cooperativa para a carteira de clientes Pessoa Física, e refletiu indiretamente nas negociações com clientes Pessoa Jurídica. Os impactos podem ser vistos no desempenho econômico de 2021.



<b>Desempenho Econômico</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Receita Bruta</b>	2,486 Bi	2,719 Bi	2,817 Bi	3,029 Bi
<b>Receita Líquida</b>	2,464 Bi	2,691 Bi	2,776 Bi	2,999 Bi
<b>Ebtida*</b>	24.589 Mil	36.941 Mil	218.011 Mil	- 109.859 Mil
<b>Resultado Líquido</b>	54.934 Mil	63.095 Mil	178.141 Mil	53.711 Mil

Em 2021, mantivemos o Programa de Auxílio Financeiro, que ofereceu novamente adiantamento financeiro aos cooperados que tiveram suas atividades

afetadas pela pandemia. Foram R\$ 5,4 milhões em adiantamentos e 587 cooperados atendidos.

## INVESTIMENTOS NA MODERNIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

Nosso cuidado com o bem-estar e a saúde de nossos públicos de relacionamento pode ser vista também em nossa estrutura física. Torná-la acessível, segura e moderna é parte desse compromisso.

Ano após ano temos investido em inovações e reformas em nossas instalações para que colaboradores, clientes e cooperados possam ter uma boa experiência e para que tenhamos um diferencial competitivo no mercado – mais unidades e novos serviços oferecidos.

Foram criados espaços apropriados para descanso e copa nas unidades Itupava, Tarumã e Pedrosa. Estes ambientes foram inseridos como padrão nas reformas e nas novas unidades. Ampliamos salas de reunião e providenciamos a troca de mobiliários, como cadeiras, mesas, persianas e lâmpadas de led.

Os investimentos em infraestrutura também geram impactos positivos indiretos na comunidade local, por meio da geração de emprego e renda ao longo da obra. Em 2021, foram quase 3 milhões investidos e quase 24 milhões ao longo da Gestão 2018-2022.



<b>Investimento em infraestrutura e apoio a serviços (R\$) D203-1</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Unidades administrativas</b>	33.500	3.694.780	12.767.762	546.632
<b>Unidades de atendimento ao cliente</b>	31.500	232.551	4.170.321	163.175
<b>Obras na comunidade</b>	-	51.696	-	-
<b>Total</b>	<b>65.000</b>	<b>3.979.027</b>	<b>16.938.083</b>	<b>2.709.808</b>

## REFORMAS E EDIFICAÇÕES NO GRUPO UNIMED CURITIBA

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Número de edificações/ instalações</b>	13	13	17	16
<b>Número de reformas/ novos equipamentos</b>	11	15	08	03

## VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO (EM MILHARES DE REAIS) D201-1

<b>Partes Interessadas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Cooperados</b>	705.403	811.204	664.626	753.750
<b>Terceiros/ Fornecedores</b>	1.666.745	1.798.815	1.857.541	2.296.750
<b>Governo</b>	58.122	54.113	107.36	44.616
<b>Colaboradores</b>	75.485	89.255	92.328	106.650
<b>Investimento na Comunidade (não inclui incentivos fiscais)</b>	1.044	626	386	311



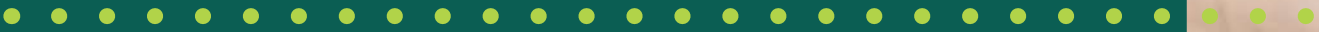
## RESULTADOS: GESTÃO 2018-2021

O aprimoramento das práticas de gestão, investimentos em inovação e uma forte transformação cultural foram alicerçadas na Unimed Curitiba nesse período.

A estruturação das áreas de Gestão Estratégica e de Governança foi um marco importante para dar solidez às ações da cooperativa. Essas áreas trouxeram um arcabouço técnico, processual e legal, pautado no que há de mais moderno no mercado, impulsionando as iniciativas que levaram ao alcance da visão estratégica desenhada para 2018 -2021.

A diligência, agilidade, prudência e o profissionalismo das áreas Financeiras e de Controladoria foram cruciais para assegurar a preservação do capital do cooperado e apoiar a cooperativa nesses dois anos adversos de pandemia.

Associado a isso, a maturidade dos líderes de todas as áreas e das empresas do grupo para administrar em um ambiente imprevisível e volátil, equilibrando o foco nos resultados e a proteção do ser humano, se caracterizou em um fator crucial para o nosso Jeito de Cuidar dos negócios.





## NOSSO JEITO DE CUIDAR **DOS COOPERADOS E COLABORADORES** .....

Ao longo desse período de pandemia, cooperados e colaboradores foram convidados a viver ainda mais intensamente nosso propósito: cuidar e proteger a saúde e bem-estar das pessoas.

## COOPERADOS

O médico cooperado assume diferentes papéis dentro da cooperativa a depender do momento em que está inserido. Ele é o acionista, que investe seu capital na cooperativa; é parte da alta liderança, quando toma decisões que afetam o futuro da cooperativa na Assembleia Geral; é parte da Rede Prestadora, ao atender nossos clientes e usufruir de nossos sistemas e tecnologias; e é cliente, quando utiliza nossos planos de saúde.

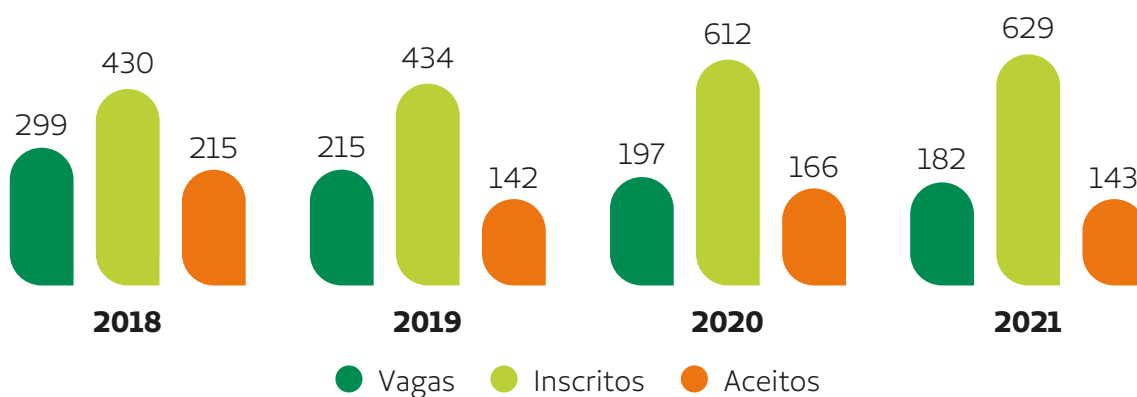
Para cuidar dessa jornada de relacionamento com a Unimed, temos estratégias de longo prazo e oferecemos programas, sistemas e tecnologias que viabilizam, ampliam e modernizam a sua atuação médica e a sua participação na cooperativa.

## INGRESSO DE NOVOS COOPERADOS

Primamos pelos valores cooperativistas e pela qualidade técnica dos nossos médicos cooperados. Para garantir que esses balizadores sejam respeitados, temos um rigoroso processo seletivo para entrantes, conduzido em parceria com a Faculdade Unimed.

O Processo de Seleção Pública inclui uma Prova Objetiva e de Títulos. Os aprovados nessa etapa participam do Curso de Cooperativismo, requisito obrigatório para concluir sua filiação.

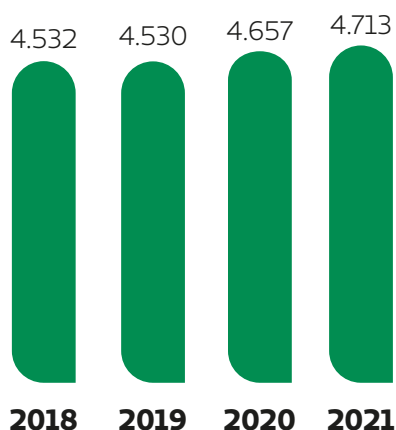
## FILIAÇÕES DE NOVOS COOPERADOS



Temos observado uma tendência de crescimento no interesse de médicos em fazer parte da Unimed Curitiba, sendo 3% a mais em 2021. O resultado é fruto das relações de confiança construída com os médicos cooperados e com a sociedade a cada ano.

Em 31 de dezembro de 2021, tínhamos 4.713 médicos cooperados em nosso quadro, dos quais 143 foram aceitos no ano em questão.

### COOPERADOS ATIVOS



### 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 jubilados os incapacitados física e/ou mentalmente para o exercício da medicina, devidamente comprovado por atestado médico.

Com relação aos afastados, os motivos são diversos e o período máximo que o cooperado pode requerer o afastamento de suas atividades como médico cooperado é de até um ano.

Ano	Jubilados	Afastados	Desligados
2018	24	48	73
2019	42	26	130
2020	27	40	38
2021	35	26	90





## REMUNERAÇÃO DOS COOPERADOS

Temos o compromisso de valorizar o trabalho dos médicos cooperados por meio de uma remuneração justa e acima da média de mercado. A Unimed Curitiba busca ajustar anualmente o valor das consultas assistenciais e garantir melhor distribuição dos honorários pelos procedimentos realizados.

Diante dos impactos da pandemia no sistema de saúde e na atividade de consultório do médico, a cooperativa optou por não reajustar os valores de consulta.

### CONSULTA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA (PRONTO-ATENDIMENTO)

Ano	Valor
2018	R\$ 73,00
2019	R\$ 76,50
2020	R\$ 76,65
2021	R\$ 76,65

### CONSULTAS ELETIVAS (CONSULTÓRIO)

Ano	Valor
2018	R\$ 100,00
2019	R\$ 105,00
2020	R\$ 105,00
2021	R\$ 105,00

Por outro lado, foram adotadas medidas de maior impacto financeiro para ampará-los neste contexto de incerteza:

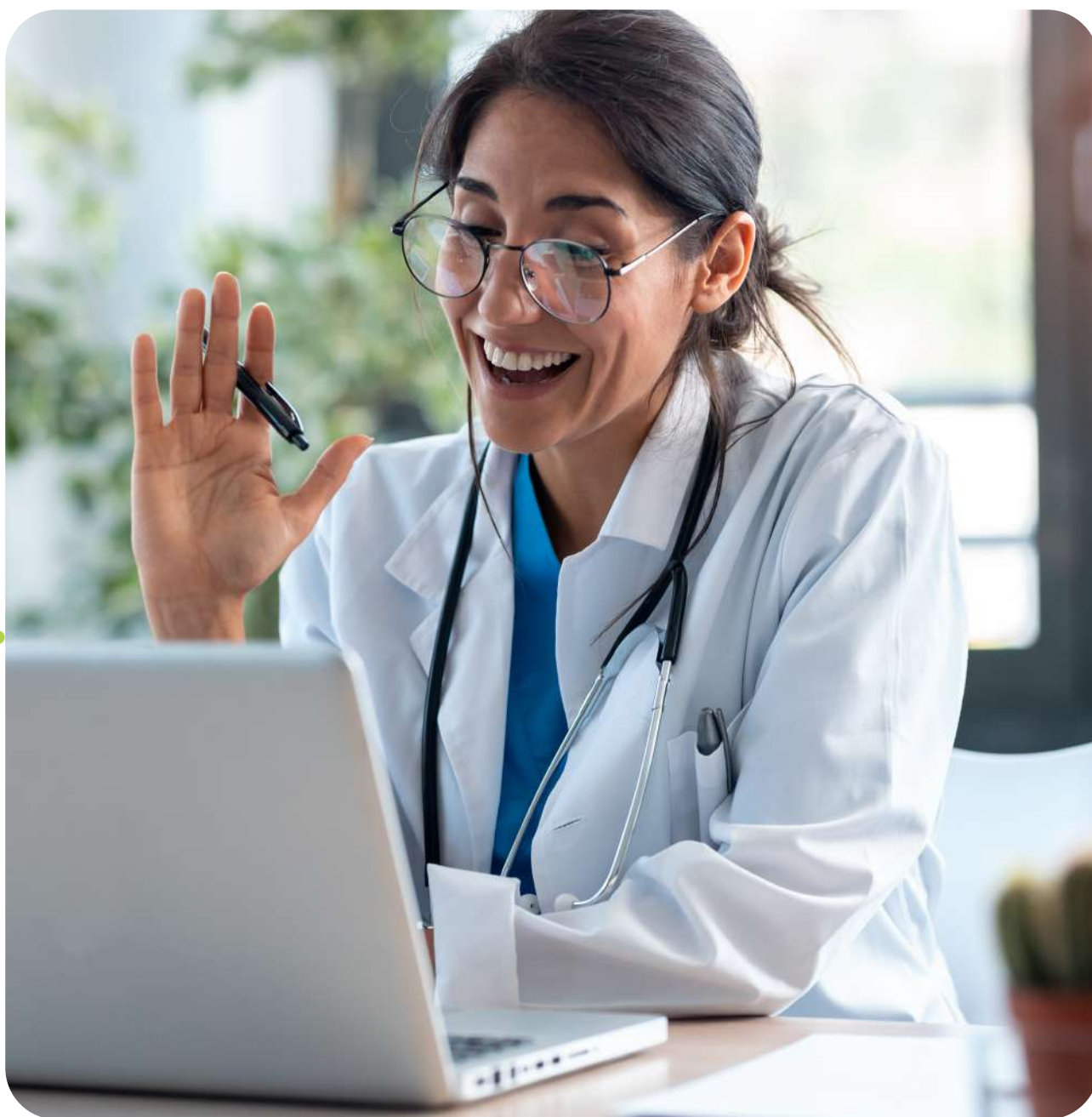
- Manutenção do plano de auxílio financeiro, lançado em 2020, para apoiar os médicos cooperados ativos que enfrentaram cenário de baixa produção. O auxílio garantiu até 100% da média individual de produção paga ao cooperado. Somente em 2021, foram beneficiados, em média, 522 cooperados dos 1.453 médicos que deram aceite eletrônico para aderir ao plano, o que totalizou R\$ 5,4 milhões.
- Extensão da isenção de pagamento da mensalidade e da coparticipação para os titulares do Plano de Assistência ao Cooperado (PAC). Representou um valor total aproximado de R\$ 24,3 milhões.
- O reajuste do valor do Seguro de Incapacidade Temporária (SERIT) e do Seguro de Vida em Grupo dos cooperados, além da inclusão da indenização por Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente e Invalidez Laborativa Permanente Total por Doença. Esses seguros são dois importantes auxílios que amparam o cooperado e seus familiares em momentos de imprevistos.





## PROGRAMA DE RELACIONAMENTO

Para criar e fortalecer laços na experiência de relacionamento com a Unimed Curitiba, o Programa Viva

oferece treinamentos, experiências e cuidados ao médico cooperado por meio de cinco pilares.



## PROGRAMA VIVA

Pilar	Objetivo	Ações realizadas	Meta de participação	Resultado
 <p><b>Administração</b></p>	<p>Ações voltadas para conhecimento administrativo, financeiro e societário da cooperativa.</p>	<p>Uma Assembleia Geral Ordinária com 290 participantes. Foi realizada de forma online e a votação no formato de drive-thru, contou com 1.225 participantes.</p> <p>Três edições do #coonectados com o presidente. Foi realizado em formato online, contou com 274 participantes.</p> <p>Cinco edições do #coonectados com a Unimed Curitiba, com 292 participantes, realizado em formato online.</p> <p>Reunião para divulgação do Planejamento Estratégico 2022-2026.</p>	85%	116%
 <p><b>Educação cooperativista</b></p>	<p>Visa estimular os cooperados ao conhecimento dos princípios e valores do cooperativismo e formar novos líderes, oferecendo programas de desenvolvimento voltados à educação cooperativista e à educação continuada.</p>	<p>Cinco palestras com temas voltados para a educação cooperativista com 322 participantes.</p> <p>Duas edições da Gincoop - gincana cooperativa realizada no modelo online com 65 participantes.</p> <p>Duas turmas do curso para certificação de conselheiros, totalizando 80 participantes.</p> <p>Pós-graduação em Gestão Estratégica, em parceria com a PUCPR, para gestores da saúde, com 41 participantes.</p> <p>MBA em Gestão de Negócio em Saúde, em parceria com a Faculdade Unimed, com 40 participantes.</p>	85%	100%

 <p><b>Integração</b></p>	<p>Ações de caráter social com a finalidade de confraternizar, integrar, valorizar e aproximar os médicos cooperados Unimed Curitiba.</p>	<p>Live “Cozinhando com as crianças”, contou com 200 participantes.</p> <p>Palestra “humanização da experiência médico-paciente”, inspirada na Disney, em formato online, com 736 participantes.</p> <p>Lançamento do livro Conhecendo a Unimed Curitiba, online, com 49 participantes.</p> <p>Live “Talentos escondidos”, realizada no mês do médico, online, com 946 participantes.</p> <p>Comemoração do mês do médico com live do chef Claude Troisgros.</p>	<p>80%</p>	<p>92%</p>
 <p><b>Saúde</b></p>	<p>Promove ações para despertar o cuidado do médico com sua própria saúde, bem como assuntos ligados à saúde em geral. O principal objetivo é a reciclagem profissional.</p>	<p>Suporte clínico, psiquiátrico e psicológico gratuito para todos os médicos cooperados.</p> <p>Vacinação contra a gripe, via drive-thru.</p> <p>Coleta do exame RT-PCR para detectar a COVID-19, via drive-thru, e isenção do pagamento do valor do teste.</p> <p>Quatro palestras online sobre cuidados com a saúde, com 208 participantes, nos temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como lidar com as crianças, ansiedade e isolamento social;</li> <li>- Combate à autossabotagem: como fortalecer a mente e gerenciar as emoções; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transtornos alimentares e obesidade administrando o stress;</li> <li>- Mudança de hábitos alimentares.</li> </ul> </li> </ul>	<p>75%</p>	<p>118%</p>



## Secretárias

Ações de caráter social com a finalidade de confraternizar, integrar, valorizar e aproximar as secretárias dos cooperados da Unimed Curitiba.

Dois encontros #coonectados com a Unimed Curitiba, voltado para as secretárias, com 118 participantes.

Quatro palestras com temas variados no modelo online, com 354 participantes.

Uma oficina gastronômica em comemoração ao Dia da Secretária, em formato online, com 150 participantes.



Além dessas iniciativas, oferecemos descontos na compra de produtos e serviços por meio de convênios com empresas parceiras. São elas: farmácias das redes Drogasil e Droga Raia, Nissei, Colégio Sesi Internacional e rede de supermercados Casa Fiesta (para compra em aplicativo e lojas físicas).

### COMUNICAÇÃO ABERTA

Oferecemos uma série de ferramentas e canais de comunicação para que os médicos cooperados possam tirar dúvidas, resolver problemas, oferecer sugestões e manterem-se informados sobre a sua cooperativa. Somente em

2021, foram publicadas mais de 580 notícias na área exclusiva para esse público no portal Unimed Curitiba. Também foram enviados 104 e-mails com informativos e convites para eventos e ações online. Além disso, 3.861 médicos cooperados baixaram o aplicativo Unimed Cooperado PR desde que foi lançado, em 2017.

Ao longo dos anos, temos fortalecido o papel dos consultores de relacionamento do Cooperado Prime. Com apenas um telefonema, envio de mensagem pelo WhatsApp ou e-mail para seu consultor, o cooperado pode resolver rapidamente sua demanda.

## CANAIS DE INTERAÇÃO COM O COOPERADO



**Setor de Relacionamento:** centraliza as informações pertinentes ao cooperado e oferece um atendimento exclusivo e personalizado.



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



**Cooperado Prime:** consultores de relacionamento qualificados atendem às necessidades de cada cooperado de forma ágil e efetiva via e-mail, celular e aplicativos de troca de mensagens, de chamadas de vídeo e voz. É uma facilidade e um diferencial da Unimed Curitiba.



## SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

A inovação é um dos pilares que tem pautado a atuação da Unimed Curitiba na busca constante pelo aprimoramento do atendimento assistencial, dos serviços prestados e de todas as suas ações. O uso da tecnologia mostra-se fundamental nesse contexto, como demonstra a experiência com os médicos cooperados, que visa simplificar e facilitar o dia a dia no consultório. Em 2021, realizamos as seguintes melhorias:

- Disponibilizamos e-mail para envio dos processos de recurso de glosa;
- Alteramos o processo de prestação de contas, dispensando a apresentação de documentos físicos;
- Implantamos o check-in por reconhecimento facial via Autorizador Eletrônico no aplicativo Unimed Cooperado PR, que pode ser feita do seu próprio celular, para tornar o processo de liberação da consulta e/ou procedimentos no consultório de forma mais segura, rápida e fácil;
- Disponibilizamos a opção de “Solicitação de internamento eletivo” de forma online, por meio do Autorizador Web.



## OUTRAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS DISPONÍVEIS AO COOPERADO:



**Aplicativo Unimed Cooperado PR:** consulta aos processos da Unimed Curitiba, inscrições nas ações de relacionamento, visualização de eventos liberados, dentre outros.



**Agenda Online:** gerenciamento da agenda médica e da marcação de consultas de forma totalmente *online*.



**Prontuário Eletrônico:** registro dos eventos de saúde dos clientes no prontuário eletrônico, com todos os cuidados de sigilo da informação.



**Guia Fácil:** sistema para consulta eletrônica de documentos e informações complementares para cada tipo de procedimento e solicitação.

## COLABORADORES



Investir em práticas, políticas e ações que primem pelo desenvolvimento, reconhecimento, respeito e inclusão. Proporcionar um ambiente seguro e considerar cada pessoa como um indivíduo, produz profissionais comprometidos e engajados com realização e propósito em seus trabalhos, portanto, mais propensos a permanecer na cooperativa e nos apoiar

a inovar e superar desafios. Diante de um cenário de muitas incertezas, nossos colaboradores foram protagonistas do cuidado, agindo com compromisso e flexibilidade para assegurar a entrega de qualidade dos nossos produtos e serviços, estendendo o Jeito de Cuidar Unimed Curitiba.

## GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO



Todas as políticas e ferramentas voltadas à gestão de pessoas são pautadas nos valores organizacionais e cooperativistas. Também são pensadas para apoiar a visão de longo prazo do planejamento estratégico.

Desde 2020, temos reorganizado nossas tecnologias, processos e políticas para incorporar o home office, modalidade que ganhou força no último ano e ficará como legado da pandemia. Atualmente, os colaboradores já podem optar pelo trabalho remoto, conforme regras descritas na nossa Política de Home Office. Durante o ano de 2021, a média de colaboradores trabalhando nos modelos de home office híbrido e permanente foi de 53%, porém no mês com pico de casos, esse índice chegou a 92% de home office permanente. Do total de colaboradores, 1.072 atuaram em suas casas, representando 81% do quadro funcional da Unimed Curitiba e empresas do grupo.

Iniciamos também a implantação de um novo sistema de Desenvolvimento Humano, denominado “DH Digital”. O objetivo foi otimizar os processos de gestão, rastreabilidade, produtividade e segurança das informações e, dessa forma, oferecer melhor experiência aos nossos públicos internos.

Reestruturamos o suporte interno, o que trouxe mais robustez e olhar estratégico para a gestão de pessoas:

- Implantação da célula de Remuneração e Benefícios: para condução de análises e estudos de novas estruturas e funções, acompanhando as tendências e mudanças na área da saúde e serviços.
- Criação da célula de Gente e Gestão: com o propósito de focar na estratégia, atendendo as áreas de negócio; realizar análises de indicadores e mercado; executar projetos; fomentar melhorias de processos e ser um facilitador entre as áreas de negócios e subsistemas do RH.
- Implementação de uma plataforma de captação de currículos própria: a fim de oportunizar a celeridade no processo de atração e seleção de profissionais.
- Implantação de Escolas de Desenvolvimento: para manter o foco nas necessidades das áreas de negócio (Escola de Qualidade no Atendimento, Escola de Estratégia e Inovação).



## PERFIL DOS COLABORADORES

Em 31 de dezembro de 2021, nosso quadro contava com 1.341 colaboradores na Unimed Curitiba e, considerando as demais empresas do grupo, um total 1.653 profissionais<sup>3</sup>. Esse número é 4% maior que a ano anterior, devido a ampliação do escopo da Área de Serviços Próprios, Unimed Laboratório, Unimed Curitiba Corretora de Seguros e Saúde Ocupacional Unimed. Houve implantação de novos projetos e inauguração de 3 Unidades APS.

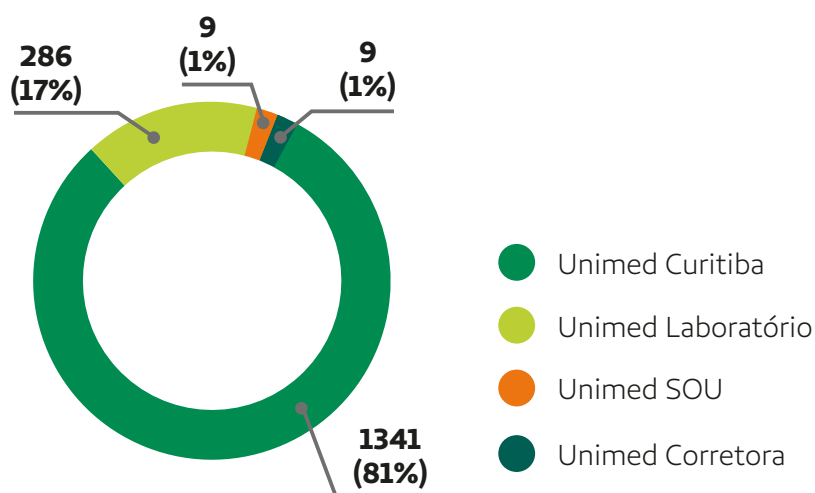
A cooperativa finalizou o ano com 35 profissionais temporários, um aumento de 60% em comparação ao ano de 2020.

Em mais um ano de crise sanitária global, o posicionamento de todo o nosso grupo foi de manter a empregabilidade. Não houve nenhum desligamento em decorrência do momento pandêmico. As demissões ocorridas no período são relativas a outros motivos por iniciativa da cooperativa ou do colaborador.

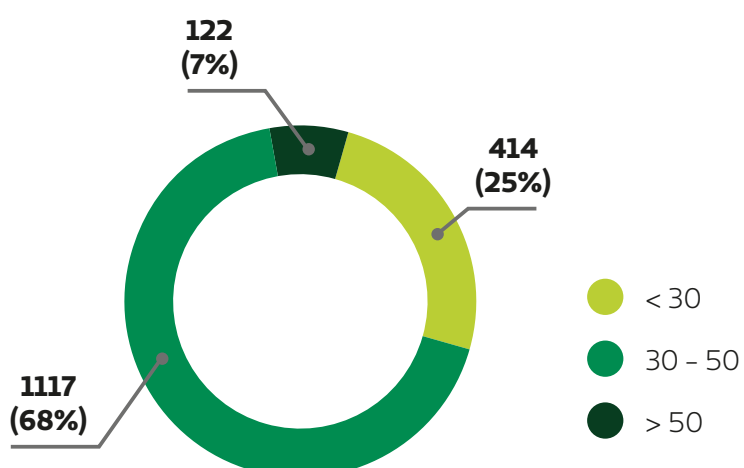
<sup>3</sup>. As tabelas completas estão disponíveis no Apêndice – Dados suplementares do GRI

## PERFIL DOS COLABORADORES DO GRUPO UNIMED CURITIBA EM 2021

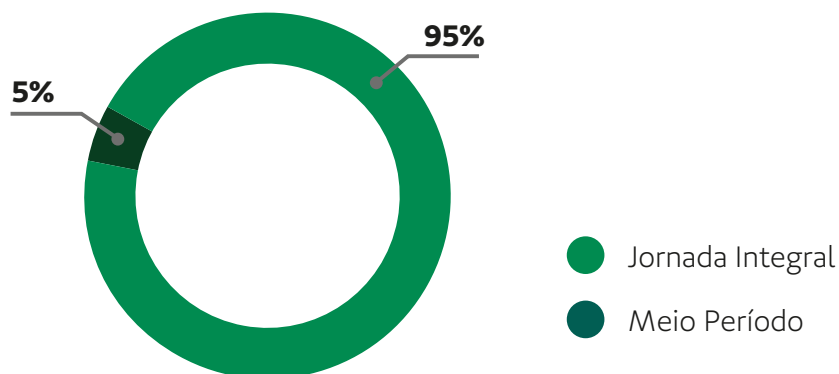
### COLABORADORES POR UNIDADE DE NEGÓCIO – GRUPO UNIMED CURITIBA 2021 (D102-7, D102-8)



### COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA – GRUPO UNIMED CURITIBA – 2021 (D102-7, D102-8)

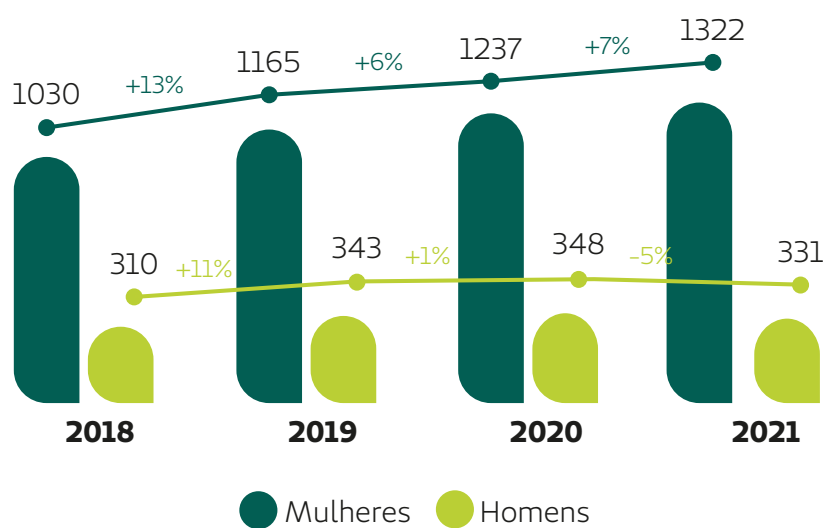


## COLABORADORES POR TIPO DE JORNADA – GRUPO UNIMED CURITIBA – 2021 (D102-7, D102-8)



## DADOS HISTÓRICOS DE NÚMERO DE COLABORADORES GRUPO UNIMED CURITIBA

### TOTAL DE COLABORADORES POR GÊNERO – 2018-2021 (D102-7, D102-8)



## SINDICATOS E ACORDOS COLETIVOS

Como um negócio cooperativista, temos em nosso DNA o respeito à organização democrática e coletiva. Atualmente, 100% dos colaboradores são abrangidos pelos acordos de negociação coletiva **(D102-41)** e são representados por três entidades sindicais: a Unimed Curitiba pelo Sindicato Secoomed (Sindicato dos Empregados em Cooperativas de Serviços Médicos), Unimed Laboratório e a SOU pelo Sindesc (Sindicato dos

Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Curitiba e Região) e a Corretora de Seguros pelo Sincor-PR (Sindicato dos Corretores de Seguro do Paraná).

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

Ser referência em saúde e bem-estar começa com os colaboradores. Todos os dias trabalhamos para oferecer um ambiente seguro e saudável, a fim de estimular nosso público interno a aderir hábitos de vida saudáveis. Entendemos que cada colaborador é único e, como tal, merece atenção individual à sua saúde e segurança.

Atualmente, 100% dos 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)**.

## ETAPAS DO MAPEAMENTO DE RISCOS OCUPACIONAIS



Identificação de riscos, perigos e danos ocupacionais



Planos de ação e medidas de mitigação ou eliminação do risco



Treinamentos de saúde e segurança e outras ações educativas com base nos riscos identificados **(D403-5)**



Acompanhamento e avaliação de indicadores

Incentivamos nossos colaboradores para que sinalizem sua preocupação ou se recusem a realizar atividades caso se sintam em risco. Essa conduta está amparada pelo Código de Conduta, no item Respeito às Pessoas, e é reforçada nos treinamentos **(D403-2, D403-4)**.

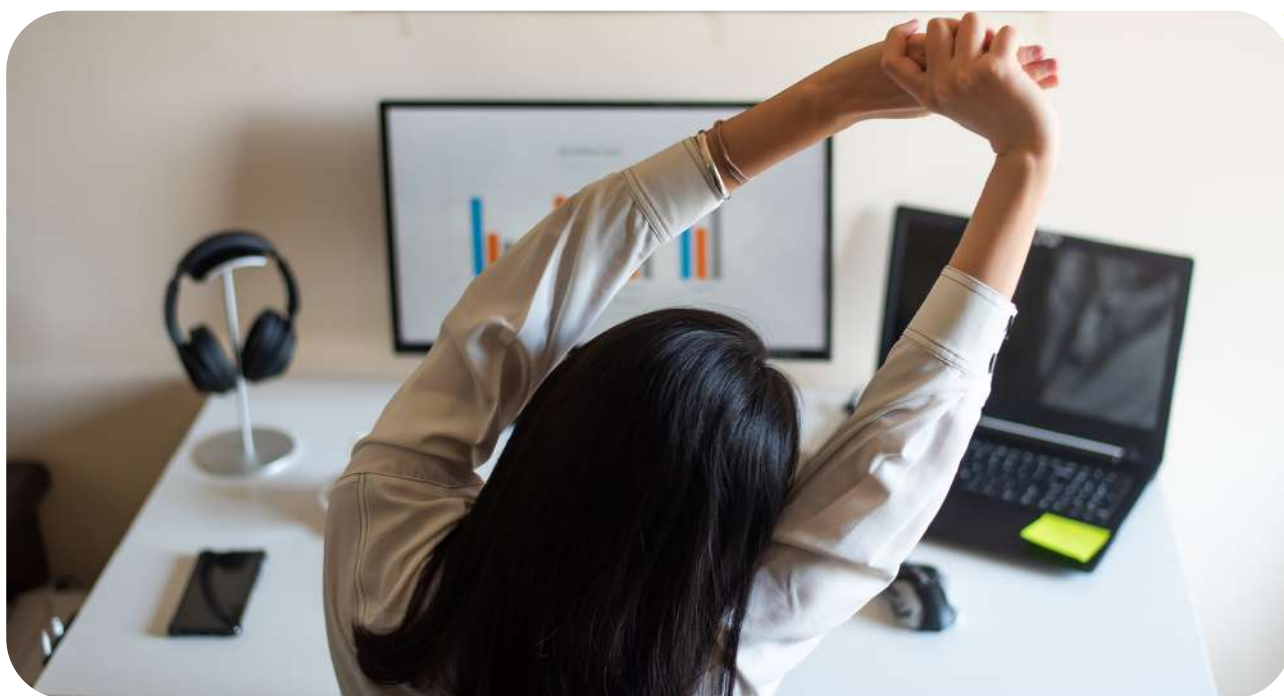
Em 2021, 60% dos colaboradores da Unimed Curitiba e 100% dos colaboradores das demais empresas

do grupo participaram de treinamentos ligados à saúde e segurança ocupacional (D403-5). Por meio da revisão da matriz de treinamentos, identificamos a necessidade de inclusão de novos temas. São eles: Fluxo de atendimento a acidentes e emergências clínicas; Homologação de EPIs; NR 10; Ergonomia e Trabalho em *Home Office*; e Direção Defensiva.

## ERGONOMIA NA EMPRESA E NO HOME OFFICE

Temos um profissional especializado em ergonomia que, periodicamente, avalia os postos de trabalho da cooperativa e orienta sobre as adequações necessárias para evitar lesões e eliminar riscos **(D403-3)**.

Desde 2020, com a aceleração da implementação do home office, por conta da pandemia, esses cuidados foram estendidos para a casa dos colaboradores. Passamos a transmitir aulas de ginástica laboral na modalidade online e orientações para a criação de um espaço de trabalho apropriado.



## COMITÊS DE SAÚDE E SEGURANÇA

Nossos colaboradores são agentes ativos na criação de um ambiente de trabalho seguro e saudável. Temos dois comitês internos que trabalham em parceria com o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em

Medicina do Trabalho (SESMT) e com as lideranças da cooperativa. Suas principais responsabilidades são relatar riscos ocupacionais e realizar ações de conscientização dentro da Unimed Curitiba e empresas do grupo **(D403-4)**.

## COMITÊS DE SAÚDE E SEGURANÇA



**Brigada de Incêndio:** é formada por 103 integrantes da Unimed Curitiba e 46 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. 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 das equipes do SESMT, Brigada de Incêndio e Cipa se estendem para além dos muros da Unimed Curitiba. Quando preciso, há auxílio no atendimento de acidentes de trânsito ou emergências clínicas nas proximidades da empresa. Além disso, durante a Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho (Sipat), são desdobradas ações de educação sobre saúde e segurança para os familiares dos colaboradores.

## RESULTADOS EM SEGURANÇA

Os principais acidentes registrados na Unimed Curitiba são os de trajeto. Em 2020, a Medida Provisória 927 de 2020, determinou que acidente de trajeto não deveria ser considerados como acidente de trabalho e, por este motivo, os mesmos não foram contabilizados em quaisquer índices da cooperativa, inclusive para emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Com o retorno da contabilização desses acidentes nos indicadores, é possível notar um aumento nos resultados

de saúde e segurança da Unimed Curitiba em 2021.

Para agir preventivamente com relação a esse tema, temos uma série de ações em andamento das quais incluem: treinamento de direção defensiva, integração de segurança, Diálogo Mensal de Saúde e Segurança do Trabalho e orientações específicas individuais quando na ocorrência de acidentes, no intuito de evitar recorrência.

### D403-9 E D403-10 SAÚDE E SEGURANÇA DOS COLABORADORES DA UNIMED CURITIBA

	2018	2019	2020	2021	
				Unimed Curitiba	Unimed Part.
<b>Índice relativo/total de empregados</b>	0,005	0,006	0,007	0,008	0,042
<b>Dias/homens perdidos</b>	8	34	31	73	15
<b>Taxa de frequência</b>	2,87	3,64	4,95	6,55	35,92
<b>Óbitos</b>	0	0	0	0	0
<b>Índice de avaliação da gravidade</b>	3,8	15,5	0,70	0,49	0,676

*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 no ano.*

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

Felizmente, pelo segundo ano, não registramos nenhuma perda de colaboradores pela COVID-19. Desde a suspeita de infecção até a recuperação total, acompanhamos nossos colaboradores para que se sentissem tranquilos e amparados.

Além disso, o SESMT investigou caso a caso para identificar a fonte de contaminação e aprimorar os protocolos de saúde e segurança da cooperativa. O setor de Desenvolvimento Humano forneceu todo o acolhimento e esclarecimento de dúvidas.


### CASOS DE INFECÇÃO POR COVID-19 NA UNIMED CURITIBA E EMPRESAS DO GRUPO

Unidade de negócio	2020		2021	
	Casos monitorados	Casos confirmados	Casos monitorados	Casos confirmados
Unimed Curitiba	517	139	701	162
Unimed Laboratório	120	24	172	33
SOU	1	0	11	04
Unimed Curitiba Corretora de Seguros	0	0	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>638</b>	<b>163</b>	<b>890</b>	<b>201</b>

## EDUCAÇÃO CORPORATIVA

A Unimed Curitiba tem um compromisso com a capacitação e desenvolvimento de seus colaboradores. Por meio da célula de Educação Corporativa, disponibiliza o Programa Viva Colaborador. A intenção é formar e desenvolver

talentos humanos, viabilizando ações de aprendizagens voltadas às competências organizacionais, à gestão do negócio, ao aprimoramento da cultura organizacional e, sobretudo, contribuir com a formação de indivíduos mais conscientes **(D404-2)**.

Pilar	Eixos   Foco	Programas   Ações
 <p><b>Viva Desenvolvimento</b></p>	Escola de Cooperativismo e Sustentabilidade	Integração dos Novos Colaboradores, Integração Individualizada dos Gestores, Programa de Desenvolvimento do Instituto Unimed e Programa de Desenvolvimento dos Voluntários da Unimed Curitiba
	Escola de Líderes	Coaching Executivo, Programa de Apoio aos Gestores, Programa de Desenvolvimento de Líderes
	Escola de Excelência Administrativa	Programa Incentiva, Programa Venturo, Programa de Desenvolvimento de Equipes e Treinamentos obrigatórios
	Escola de Qualidade Assistencial	Formação em APS, Curso de DRG, Gestão Baseada em Valor, Curso de Formação de Auditores da ONA, Segurança do Paciente, Programa de Desenvolvimento Auditoria em Saúde, Programa de Desenvolvimento de Promoção à Saúde
	Escola de Estratégia e Inovação	Programa Conecta Capacita Workshops Conecta Capacita (Cultura e Ambiente de inovação, Criatividade Novas maneiras de pensar e agir, Inovação e Transformação Digital, Fomento de insights e geração de ideias, Tendências e gestão focada no usuário) Divulgação do Planejamento Estratégico 2022-2026
	Escola de Qualidade no Atendimento	Workshops de Atendimento ao Cliente, Inteligência Emocional e Comunicação Assertiva Palestra Jeito Disney de Encantar Clientes

 <p><b>Viva Educação e Comunicação</b></p>	<p>Parceria com o SESCOOP</p>	<p>Pós-graduações e bolsas de estudo Curso Técnico de Cooperativismo</p>
 <p><b>Viva Saúde</b></p>	<p>Ações de cuidado e prevenção da saúde dos colaboradores</p>	<p>Pesquisa de Perfil Epidemiológico, Pesquisa de Saúde Emocional, Palestras/ Workshops e Campanha de Vacinação (D403-6)</p>
 <p><b>Viva Valorização</b></p>	<p>Ações de valorização e reconhecimento do quadro funcional</p>	<p>#Coonectados com o Presidente, Mês da Mulher, Gincana Orgulho de Cuidar, Reconhecimento Linha de Frente, Dia do Colaborador, Evento de Reconhecimento dos colaboradores que se Destacaram na Avaliação de Desempenho, Evento de Premiação GPTW, Dia das Crianças, Homenagem Tempo de Casa, Entrega do Presente de Natal, Coral Unimed Curitiba, Evento de Fim de Ano</p>

## TREINAMENTO EM 2021

Em 2021, 94% do quadro funcional passou por algum tipo de treinamento, seja no formato híbrido ou totalmente digital. Foram 27,9 mil participações em ações de educação.

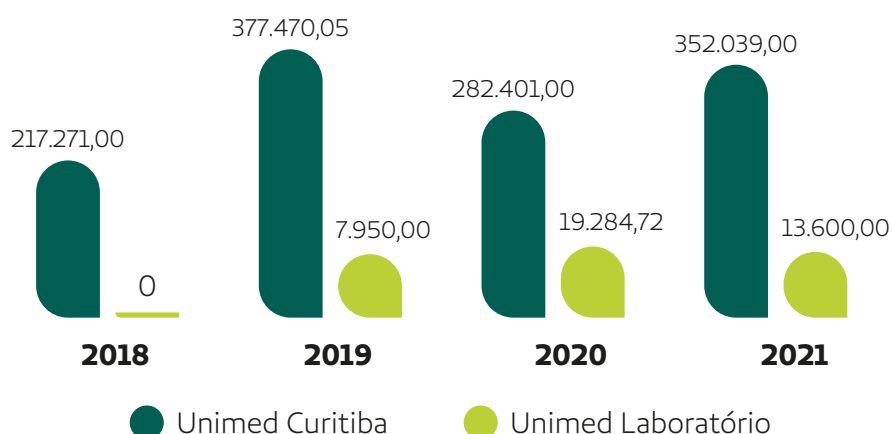
O aumento na média de horas de treinamento por empregado e do

valor total dedicado a treinamentos internos e externos reflete a tendência de mercado e o posicionamento da cooperativa em investir cada vez mais em educação e atender as demandas de capacitação, treinamentos obrigatórios e desenvolvimento dos colaboradores.

### D404-1: MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR EMPREGADO

Unidade	2018	2019	2020	2021
Unimed Curitiba	40,81	55,58	32,46	39,19
Unimed Laboratório	0	50,07	32,09	49,24
SOU	0	0	32,46	39,19
Unimed Curitiba Corretora de Seguros	0	0	32,46	39,19

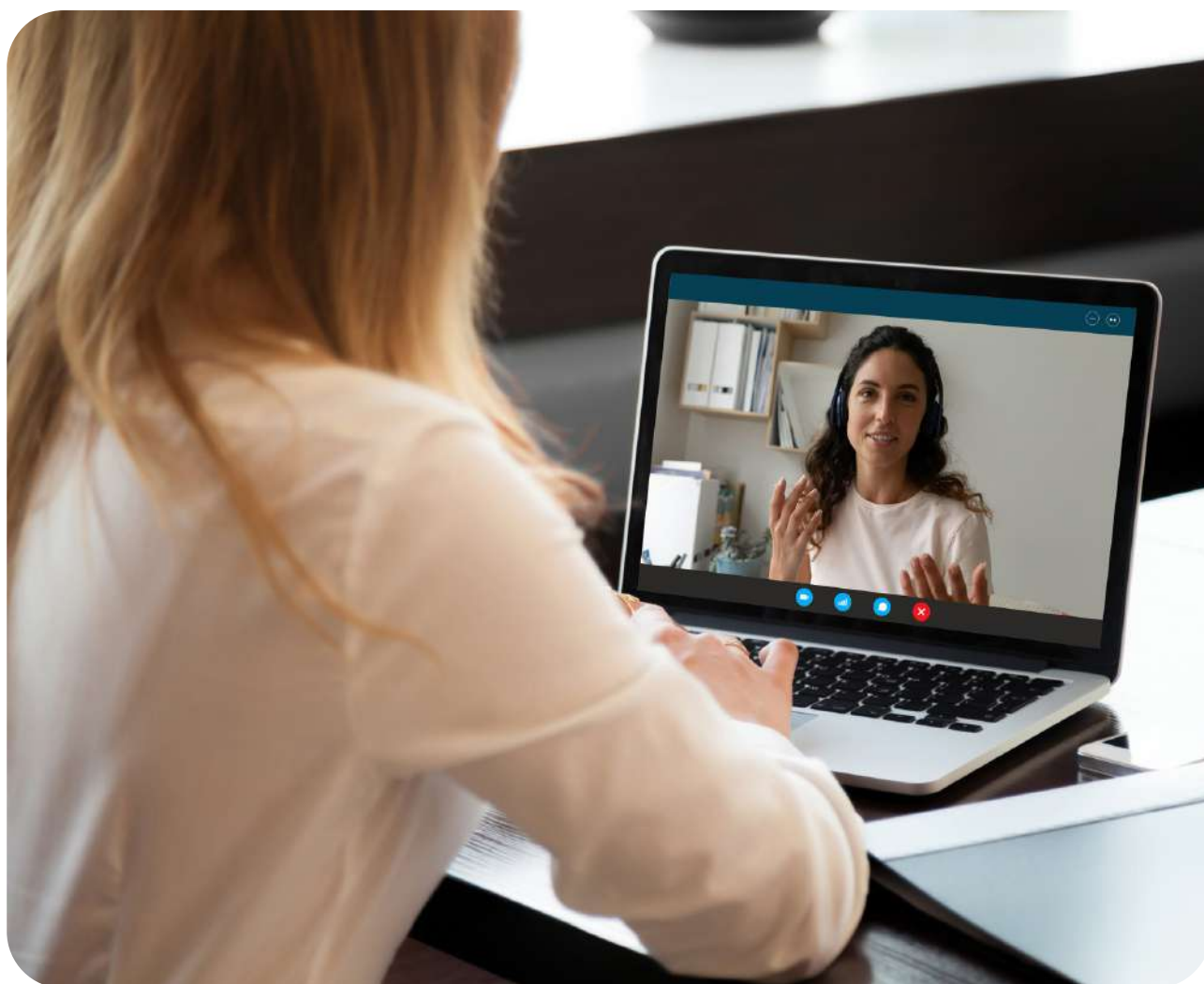
### VALOR INVESTIDO EM TREINAMENTOS INTERNOS E EXTERNOS (R\$) GRUPO UNIMED CURITIBA





**VALOR (EM REAIS) CONCEDIDO EM BOLSAS DE ESTUDO EXTERNAS  
A COLABORADORES DA UNIMED CURITIBA**

Categoria funcional	2018		2019		2020		2021	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Unimed Curitiba	40.710,89	136.292,99	41.281,49	175.989,51	72.768,00	291.072,00	26.104,84	119.010,41
Unimed Laboratório	-	-	6.647,78	11.819,62	3.807,72	42.635,74	3.581,06	60.137,78
<b>TOTAL</b>	<b>177.003,88</b>		<b>235.738,40</b>		<b>410.283,46</b>		<b>208.834,09</b>	



## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Todos os anos avaliamos o desempenho de nossos colaboradores frente às metas acordadas e a sua evolução em comportamentos e habilidades desejadas. 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.

### ETAPAS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



Definição de metas individuais com base nos objetivos estratégicos da organização e nos comportamentos e habilidades esperados de cada um



Avaliação anual dos colaboradores por seus pares, superiores e subordinados



Sessão de feedback pessoal com resultado consolidado da avaliação



Definição do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) com foco nas competências que precisam ser melhoradas ou fortalecidas



## D404-3-PORCENTAGEM DE COLABORADORES QUE RECEBEM AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO REGULAR E DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

Unidade	2018		2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Unimed Curitiba	88%	92%	87%	95%	98%	97%	88%	90%
Unimed Laboratório	89%	92%	97%	94%	100%	92%	97%	95%
SOU	-	-					83%	92%
Unimed Curitiba Corretora de Seguros	-	-	-	-			100%	71%

## GESTÃO DO CLIMA E ENGAJAMENTO

Anualmente aplicamos a Pesquisa de Clima com objetivo de realizar o diagnóstico sobre a relação de confiança e engajamento dos colaboradores.

Em 2021, realizamos esse processo em parceria com a consultoria Great Place to Work - GPTW, e fomos certificados com o Selo de Qualidade “Excelente empresa para trabalhar”, na Unimed Curitiba e Unimed Laboratório. O reconhecimento vem da visão dos colaboradores, que enxergam na cooperativa um ambiente de trabalho saudável.

Adicionalmente, a Unimed Curitiba e a Unimed Laboratório foram premiadas como uma das 100 melhores empresas para se trabalhar no Estado do Paraná, no Ranking da GPTW. Um sentimento de orgulho em pertencer a uma cooperativa de valores e processos sólidos.



## COMUNICAÇÃO INTERNA

A pandemia foi catalisadora para a transformação e a consolidação da comunicação como um processo estratégico do negócio, o que efetiva o elo entre a cooperativa e os colaboradores e também garante mais confiabilidade e transparência.

Em 2021, nos empenhamos em promover um modelo híbrido de comunicação, que integra o online e o off-line. Realizamos a

publicação de 942 notícias na intranet e enviamos mais de 180 e-mails informativos para colaboradores, compartilhando informações estratégicas e relevantes no momento adequado para evitar ruídos no processo. Um exemplo desse esforço híbrido foi o Dia da Criança, realizado pelo setor de Desenvolvimento Humano, que ofereceu, aos filhos dos colaboradores, uma celebração em formato de *drive-thru*.



## RESULTADOS: GESTÃO 2018-2021

Solidificamos o nosso compromisso de cuidar e valorizar o médico cooperado de forma a colocar a sua vocação a serviço da comunidade com autonomia, e preservando uma relação saudável com seus pacientes. Incluímos o Pilar Saúde e Secretárias no Programa Viva, o que expandiu a abrangência das ações e experiências que oferecemos. Com a reforma da unidade Itupava, ampliamos, modernizamos e tornamos a “Casa do Cooperado” mais acolhedora para atendimento. Fortalecemos o relacionamento por meio do Cooperado Prime, com consultores que oferecem atenção diferenciada ao médico, e também com eventos online, onde informações estratégicas foram compartilhadas em tempo real. Além disso, oferecemos apoio financeiro nos dois anos de pandemia no valor de R\$ 77,5 milhões em adiantamentos aos 3.075 cooperados que aderiram ao programa, a isenção de mensalidades e coparticipação aos titulares do PAC e garantimos a distribuição de R\$ 34,6 milhões em sobras aos cooperados. Essas foram atitudes que demonstraram o nosso Jeito de Cuidar.

Em relação aos colaboradores, a área de Desenvolvimento Humano posicionou-se de forma estratégica para suportar os objetivos de longo prazo da organização, de modo a engajá-los e desenvolvê-los em novos modelos de trabalho. Fizemos aprimoramentos nos processos de cada subsistema de gestão de pessoas, fatores-chave para oferecer uma estrutura adequada, as expertises requeridas e o comprometimento necessário para a superação dos desafios da cooperativa do período. Alicerçamos a prevenção e a eliminação dos riscos ocupacionais em sua raiz. Sobretudo, incorporamos a visão da saúde integral e qualidade de vida no nosso Jeito de Cuidar dos colaboradores.



## NOSSO JEITO DE CUIDAR **DA SAÚDE**


Cuidar da saúde e bem-estar das pessoas é assunto sério. Por isso, ao colocar nossa vocação a serviço da sociedade, buscamos o que há de mais avançado no mercado e dedicamos esforços para a pesquisa e inovação em soluções de saúde. Além disso, oferecemos assistência por meio de serviços próprios e da melhor rede de prestadores, primando por uma entrega de excelência na qualidade do cuidado humano.

## SERVIÇOS PRÓPRIOS

Quando uma empresa ou indivíduo passam a ser clientes da Unimed Curitiba, além de usufruir do seu plano de saúde, ainda terão acesso a uma série de programas, terapias e serviços complementares oferecidos pela própria cooperativa.

A área de Serviços Próprios tem um importante papel na Unimed Curitiba: promover o cuidado integral da saúde aos nossos clientes, com foco no atendimento humanizado e multidisciplinar, para identificar potenciais fatores de riscos e incentivar os clientes a cuidarem de sua saúde para ter mais qualidade de vida.

### SETORES QUE COMPÕEM A ÁREA DE SERVIÇOS PRÓPRIOS

Nome	Descrição
 <b>Home Care e Unidade de Transição</b>	<p>É um serviço que permite a continuidade do internamento hospitalar no conforto de casa. Os clientes recebem atendimento personalizado por uma equipe multiprofissional que ajuda a restabelecer a saúde do paciente. Alguns benefícios de destaque do serviço são: a participação ativa da família na recuperação do paciente, reintegração à sociedade e a humanização do atendimento.</p> <p><b>Novidades e alterações em 2021:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alteração do fluxo do Home Care em relação a visitas e tratamentos, alternando entre atendimento presencial, monitoramento via e-mail ou telefone, dependendo da necessidade de cada cliente.</li><li>• Acompanhamento do fluxo de solicitação e resultado de exames para casos suspeitos da COVID-19. Monitoramento de pacientes com diagnóstico da doença provenientes de hospitais.</li><li>• Suporte aos hospitais da rede credenciada para encaminhamento dos pacientes ao Home Care, agilizando as desospitalizações.</li><li>• Início do funcionamento da Unidade de Transição, unidade própria da Unimed Curitiba, com o objetivo de acelerar o processo de desospitalização e capacitação do cuidado.</li></ul>



### Ambulatórios, Promoção à Saúde e APS

O setor é responsável pelo atendimento ambulatorial dos clientes na área de serviços próprios por meio das unidades de Atenção Primária à Saúde (APS), além dos programas de prevenção de doenças e promoção da saúde. O objetivo é promover qualidade de vida e bem-estar, assim como contribuir para o controle de doenças crônicas e redução dos comportamentos de risco.

Possui infraestrutura e equipe multidisciplinar própria para promoção de ações preventivas e educativas por meio de palestras, atividades físicas periódicas orientadas por profissionais capacitados, além do monitoramento da saúde dos clientes. Oferece também a gestão da equipe de saúde dentro dos ambulatórios em empresas contratantes.



### Centro de Qualidade de Vida (CQV)

#### **O CQV apoia os pacientes durante sua jornada de uso do plano de saúde:**

- Central de Infusão de Medicamentos – está voltada ao atendimento de pacientes não-oncológicos que necessitam de tratamento por meio de medicação intramuscular ou subcutânea.
- Telemedicina – diante da pandemia da COVID-19, internalizamos o atendimento na modalidade de teleconsulta para situações envolvendo o coronavírus.



### Terapias Multidisciplinares

#### **Conta com as seguintes linhas de atendimento:**

- **Terapias Convencionais:** a Unimed Curitiba oferece atendimento nas especialidades de Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Terapia Ocupacional. Em atendimento à RN 428, da ANS, o serviço é oferecido para resguardar o direito ao atendimento terapêutico, ofertando serviços de qualidade, ética e rigor técnico-científico.
- **Terapias Pediátricas Especiais:** o modelo de atenção proposto pelo Núcleo de Acolhimento de Terapias Pediátricas Especiais integra o cuidado multidisciplinar a ações efetivas de habilitação e reabilitação aos clientes com transtornos do espectro do autismo (TEA) e neurológicos.
- **Projeto Acolher:** rede própria de terapias pediátricas especiais. Parceria entre a Inspirar Saúde (Faculdade Inspirar) e Unimed Curitiba para atendimento aos clientes de terapias pediátricas especiais por equipe interdisciplinar, para garantir que o atendimento aconteça dentro dos protocolos estabelecidos.

#### **Novidades e alterações em 2021:**

- Durante o ano de 2021 houve um aumento de 20% no volume de atendimentos, se comparado ao ano anterior, com mais de 50% dos atendimentos realizados na modalidade de teleconsulta. Contamos com o auxílio da LUCIA, nossa inteligência artificial, para a confirmação das agendas junto aos clientes.





### Farmácia

Setor responsável por fornecer materiais e medicamentos aos nossos clientes, para garantir a qualidade do serviço e a eficácia do tratamento definido.



### Visita Hospitalar e Serviço Social

A visita aos prestadores de serviços da rede credenciada 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.

Novidades e alterações em 2021

#### **Ainda como desdobramento da pandemia, houve a necessidade de implementar várias atividades nesse período:**

- Protocolo de Atendimento nos Prestadores de Serviço pela Assistente Social
  - Atendimento Pós Alta Hospitalar
- Instituído o canal aos Prestadores para intervenções
  - Atendimento aos Casos de Vulnerabilidade
- Disponibilizado dois profissionais para a Linha Oncológica e Atendimento na UT – Unidade de Transição
- Protocolo de Psiquiatria (Descredenciamento e Sensibilização)
  - Protocolo de Hemodiálise Crônica Domiciliar
- Protocolo de Atendimento a Prestadores (Central de Guias)
  - Intervenções Clientes UC–Intercâmbio Exportado Sensibilização e Desospitalização
- Monitoramento de Clientes Unimed Curitiba Contratante PJ internados na rede credenciada (PSE);
  - Monitoramento de Clientes APS.



### Núcleo de Qualidade Assistencial

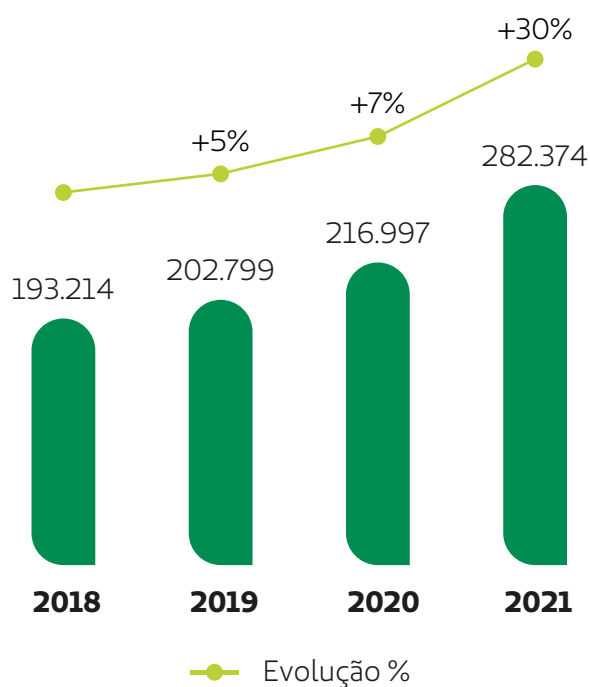
- Seu objetivo é fazer a gestão da qualidade assistencial para promover a melhoria contínua por meio de identificação de riscos e padronização dos processos para aprimorar a cultura da qualidade e segurança com foco na assistência segura ao cliente.

## NÚMERO DE ATENDIMENTOS POR CATEGORIA DE SERVIÇOS PRÓPRIOS

Serviços Próprios	Total de atendimentos realizados			
	2018	2019	2020	2021
<b>Home Care</b>	7.593	8.668	9.284	11.148
<b>Ambulatórios, Promoção à Saúde e APS</b>	50.317	54.524	82.976	88.374
<b>Centro de Qualidade de Vida (CQV)*</b>	-	855	7.248	10.833
<b>Terapias Multidisciplinares</b>	64.207	68.025	61.568	71.314
<b>Acooler</b>	-	-	7	22.790
<b>Farmácia</b>	23.636	28.021	32.198	43.450
<b>Visita Hospitalar e Serviço Social</b>	47.461	42.706	24.254	33.307
<b>Unidade de Transição</b>	0	0	53	1.158

\*Nota: do total de consultas em 2021, 9.211 atendimentos (85%) foram realizados em formato de telemedicina.

## TOTAL DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRÓPRIOS-2018-2021



Em 2021, demos continuidade às medidas adotadas ao longo da pandemia, como telemedicina e sessões online dos programas de promoção à saúde e prevenção de doenças. Observamos um aumento de 30% nos atendimentos gerais da área de Serviços

Próprios em relação a 2020. Isso se deve à ampliação dos serviços oferecidos, à procura por terapias multidisciplinares, ao aprimoramento e adaptação de alguns dos programas para o modelo online, que possibilitou ampliar a escala de alcance pelos usuários.





# SEGURA MENTE

*Certificação ONA, mais  
um passo para assegurar  
a excelência do nosso  
atendimento*



## TABELA COM NÚMEROS DE NOTIFICAÇÕES E PRINCIPAIS TEMAS (D416-1)

Ano	Média de Nº de Notificações	Principais Motivos
2020	44,5	1-Medicação 2-Queda 3-Processo/Procedimento Clínico
2021	117,5	1- Processo/Procedimento Clínico 2-Queda 3-Medicação

Como resultado das ações realizadas referentes à segurança do paciente, tivemos um aumento no número de notificações de situações adversas. Esses dados demonstram uma evolução na maturidade do serviço frente à

cultura de segurança e prevenção de riscos assistenciais. Para todos os motivos de incidentes e eventos adversos, são realizadas tratativas para a sua mitigação e/ou redução de danos.



## UNIMED CURITIBA RECEBE ACREDITAÇÃO ONA NÍVEL I



Em sua trajetória de 50 anos de atuação, a Unimed Curitiba sempre priorizou o cuidado com as pessoas. Por isso, investe no aprimoramento contínuo de todos os seus processos, resultando na prestação de um atendimento assistencial cada vez melhor e mais humanizado, bem como no reconhecimento da qualidade e da segurança dos serviços prestados. Em 2021, a cooperativa reconhecida pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), instituição de renome nacional, que avalia e certifica a qualidade e

segurança assistencial em serviços de saúde, com o Nível I de acreditação por atender aos padrões e requisitos de segurança do paciente e qualidade na assistência prestada na unidade APS Iguazu, no setor de Home Care e no ambulatório da unidade Germano Mayer (Centro de Qualidade de Vida e terapias convencionais), setores que compõem a área de Serviços Próprios.

Os serviços atenderam aos critérios de segurança, incluindo aspectos estruturais e de gestão. Com isso, a Unimed Curitiba é a terceira empresa a ser certificada em Curitiba nos serviços ambulatoriais e na APS, e o único Home Care certificado da rede privada da Região Sul.

Ao todo, são três níveis de acreditação: Nível I – Acreditado, com foco na segurança do paciente e na qualidade dos serviços prestados; Nível II – Pleno, gestão fluída e comunicação entre as atividades; Nível III – Excelência, relacionada à cultura organizacional de melhoria contínua e a consolidação dos processos.

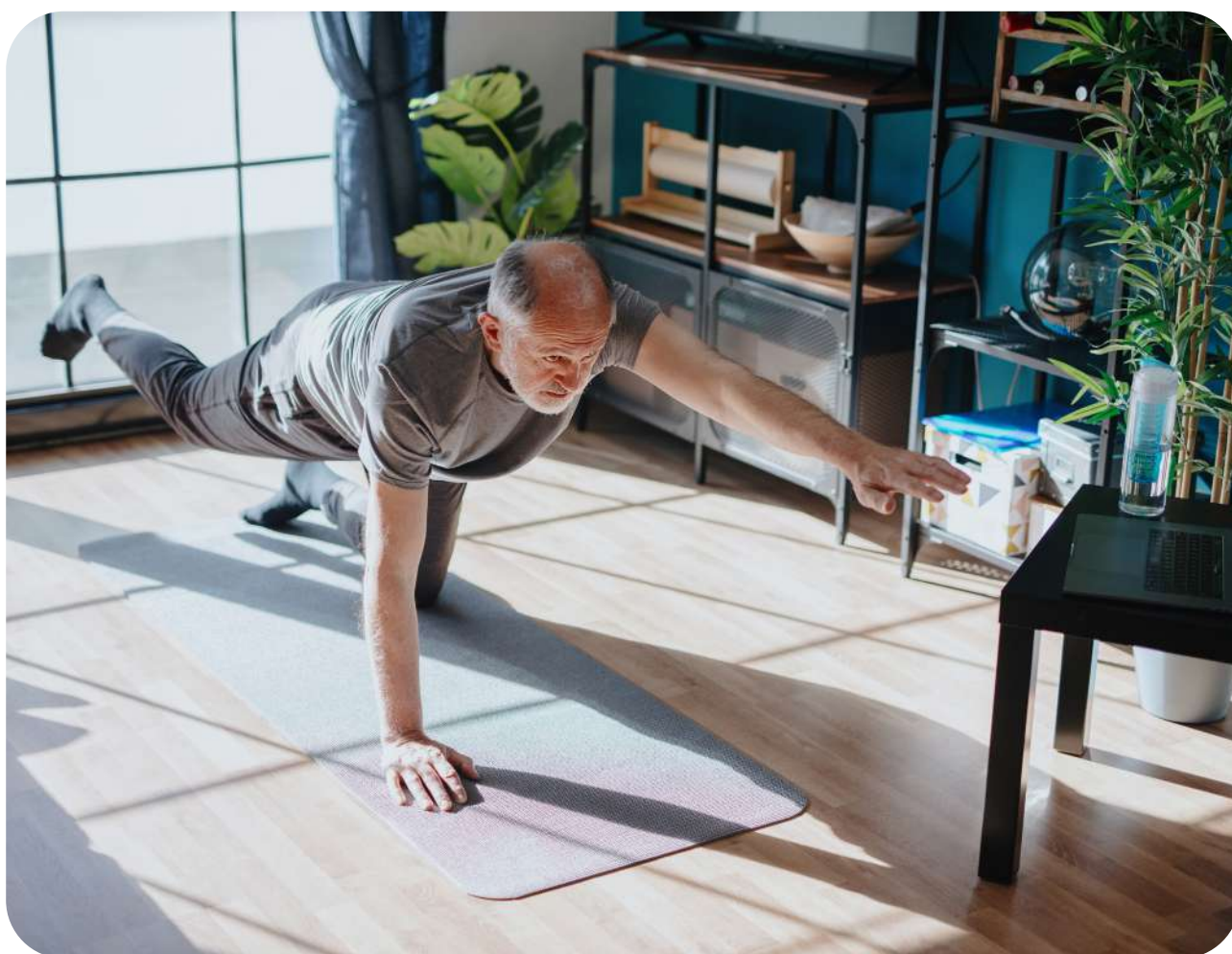
Entre os benefícios obtidos no processo de certificação, estão: a consolidação do processo de melhoria contínua, redução de custos, integração entre os setores e processos, mais credibilidade entre médicos e pacientes, promoção da inovação e da cultura da segurança.

## PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Nossos programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças têm dois principais objetivos. O primeiro é favorecer a visão integral e sistêmica da saúde, em que o cliente é acompanhado em todas as fases de sua vida e os esforços são destinados à prevenção e ao bem-estar. O segundo é fortalecer a responsabilidade individual nos cuidados, na adoção de hábitos

saudáveis e na tomada de consciência sobre os temas relativos à saúde. Nós provemos as ferramentas, programas e assistência, contudo o indivíduo é o protagonista nessa jornada. **(D416-1)**

Organizamos nossas ações em cinco linhas de cuidado: atenção materno-infantil, atenção a jovens e adultos, atenção ao idoso, gerenciamento de crônicos e pessoa jurídica.










## LINHA DE ATENÇÃO AO IDOSO

Programa	Descrição
 <p>Vida Saudável</p>	<p>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. Desde a pandemia, os encontros passaram a ser realizados através de uma plataforma virtual.</p> <p><b>Novidade:</b></p> <p>A partir de janeiro de 2022 esse programa passa a ser incorporado ao Mais Vida.</p>
 <p>Monitoramento COVID-19</p>	<p>Desde maio de 2020, temos acompanhado os clientes com suspeita ou positivados para COVID-19 durante o período de isolamento até sua melhora. O programa oferece orientações aos cuidados de saúde, precaução, isolamento e direciona os pacientes para avaliação médica por telemedicina.</p>
 <p>Ação Idoso COVID-19</p>	<p>Em 2020, fizemos contato com nossa 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 eram encaminhados para avaliação médica por telemedicina.</p>
<p><b>Novo</b></p>  <p>Centro de Referência ao idoso – Programa Mais Vida</p>	<p>Para ajudar nossos clientes com mais de 60 anos a desenvolverem hábitos saudáveis e atitudes favoráveis ao bem-estar e à qualidade de vida, a Unimed Curitiba está lançando o Mais Vida – um centro de atenção e cuidado integral ao idoso em todos os níveis, desde o idoso robusto, idoso frágil e os que já tiveram algum comprometimento ou fratura. Os programas Não Caia Nessa e Vida Saudável foram reestruturados e incorporados ao centro de atenção e contam com um espaço exclusivo e personalizado para esse público. Além disso, dispõe de uma equipe capacitada e especializada para realização de atividades físicas e orientativas sobre alimentação equilibrada e saúde emocional, execução de ações estratégicas para reabilitação, oficinas de meditação, técnicas para estimular a memória e hábitos saudáveis em geral, além de um espaço para convivência e troca de experiências.</p> <p>O início da operação está previsto para 2022.</p>

## LINHAS DE ATENÇÃO MATERNO-INFANTIL






Programa	Descrição
 <p><b>Gestação Saudável</b></p>	<p>Em decorrência da pandemia, passamos a disponibilizar o curso Gestação Saudável na modalidade online. Com o objetivo de acompanhar o desenvolvimento físico, emocional, cognitivo e social da mãe e do bebê, o programa conta com a participação de enfermeira, nutricionista, fisioterapeuta e educadora física para oferecer dicas e orientações sobre os cuidados necessários nessa fase e apresentar informações sobre parto, puerpério, cuidados com o recém-nascido e amamentação. Em 2021, passamos a contar também com a participação de uma psicóloga nos cursos.</p>
 <p><b>Mamãe &amp; Bebê</b></p>	<p>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 beneficiárias e colaboradores.</p> <p><b>Novidades em 2021:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Implantação do Ambulatório de Amamentação: passamos a oferecer atendimento com enfermeiras especialistas em amamentação para beneficiárias com intercorrências, com a disponibilização de laserterapia, curativos específicos e outras tecnologias.</li><li>• Estruturação da Central de Atendimento da Mamãe: agora temos um número exclusivo e dedicado às gestantes e puérperas da cooperativa, com atendimento de enfermeiras especialistas para monitoramento, acompanhamento e atendimento sobre dúvidas relacionadas à gestação, o parto e o puerpério.</li></ul>
 <p><b>Gestação de Risco</b></p>	<p>Direcionado às pacientes gestantes que utilizam a Enoxaparina Sódica fornecida pela Unimed Curitiba e às enfermeiras especializadas para orientação da gestação. Também foram orientadas sobre o contágio e a prevenção do vírus, as orientações específicas sobre grupos de risco e consultas eletivas.</p>
 <p><b>Primeiro Ano de Vida</b></p>	<p>Por meio de enfermeiras especialistas, o programa fornece orientações e dicas para mães e pais, com foco no primeiro ano de vida da criança.</p> <p>O monitoramento dos lactentes, passou a dar ênfase aos cuidados com os bebês no período de pandemia.</p>

## LINHA DE ATENÇÃO PARA GERENCIAMENTO DE CRÔNICOS

Programa	Descrição
 <p data-bbox="252 792 395 864"><b>Bem-Estar e Saúde</b></p>	<p data-bbox="555 421 1369 573">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 online e telefônicos.</p> <p data-bbox="724 595 1197 629"><b>Novidades e atualizações em 2021:</b></p> <ul data-bbox="512 651 1409 1245" style="list-style-type: none"><li data-bbox="512 651 1409 763">• Estruturamos o protocolo de queda, com uma linha de cuidado diferenciada e indicadores específicos, os quais incluem acompanhamento mensal, análise de causa, ambiente, custo e ações.</li><li data-bbox="512 786 1409 898">• Criamos o protocolo de atendimento pós-COVID-19 aos clientes ativos no programa. A medida conta com uma linha de cuidado específica para este grupo.</li><li data-bbox="512 920 1409 1111">• Implantamos o processo de referência e contrarreferência com APS e programas, conforme exigido pela RN452. Implantamos também o processo de envio mensal de indicadores clínicos e gerenciais dos clientes ativos com destino a outros programas, fortalecendo o cuidado integral.</li><li data-bbox="512 1133 1409 1245">• Alteramos o sistema de prontuário eletrônico, com adequação dos processos do programa para atendimento às funções do novo sistema, assim como elaboração de novos relatórios.</li></ul>



## LINHA DE ATENÇÃO PARA JOVENS E ADULTOS

Programa	Descrição
<p><b>Novo</b></p>  <p><b>Linha de Cuidado Oncológico</b></p>	<p>O Programa “Linha de Cuidado Oncológico – Estamos com você”, 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.</p> <p>Em agosto de 2021, iniciou-se o Plano de Atenção aos clientes oncológicos, com telemonitoramento, visita domiciliar e atendimento no ambulatório (UT). Conta com equipe multidisciplinar composta por fisioterapeuta, nutricionista, psicóloga, enfermeiros e médicos assistentes.</p>
 <p><b>Mente Saudável</b></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><b>#SaiadoSofá</b></p>	<p>Programa que estimula a atividade física com aeromix, power balance e treino funcional, orientação nutricional e psicológica. São dois encontros semanais de forma remota com educadores do setor.</p>
 <p><b>Você sem Cigarro</b></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 online.</p>
 <p><b>Viva leve</b></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 online.</p>







## LINHA DE ATENÇÃO PARA CLIENTES PESSOA JURÍDICA

Cada vez mais, as organizações têm compreendido que cuidar da saúde e bem-estar de seus colaboradores é uma importante vantagem competitiva, que reflete em produtividade, engajamento

e conexão dentro e fora do trabalho. Para dar apoio ao processo, temos uma linha dedicada às contratantes PJ e seus colaboradores.

Programa	Descrição
 <b>Programa Saúde Empresarial–PSE</b>	<p>O programa oferta palestras, blitz e oficinas com temas relacionados à alimentação saudável, à saúde emocional, tabagismo e sedentarismo. O intuito é promover qualidade de vida e prevenir doenças em colaboradores que possuam o plano de saúde da Unimed Curitiba. Durante a pandemia, as ações passaram a ser praticadas de forma online com retorno gradativo à modalidade híbrida.</p>
 <b>Atenção Primária à Saúde – APS</b>	<p>Rede própria de atendimento assistencial, 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 PJ, atua na atenção primária e no cuidado preventivo, orientando os programas mais adequados para melhorar a saúde dos clientes.</p> <p><b>Novidades em 2021:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Em janeiro de 2021, iniciamos os atendimentos gerais nas unidades para clientes Unimed Curitiba e seus dependentes.</li><li>• A partir de abril de 2021, iniciamos a comercialização do Plano Pleno para clientes pessoas jurídicas.</li><li>• Em outubro, a APS Iguaçu recebeu a certificação nível I pela ONA.</li></ul>

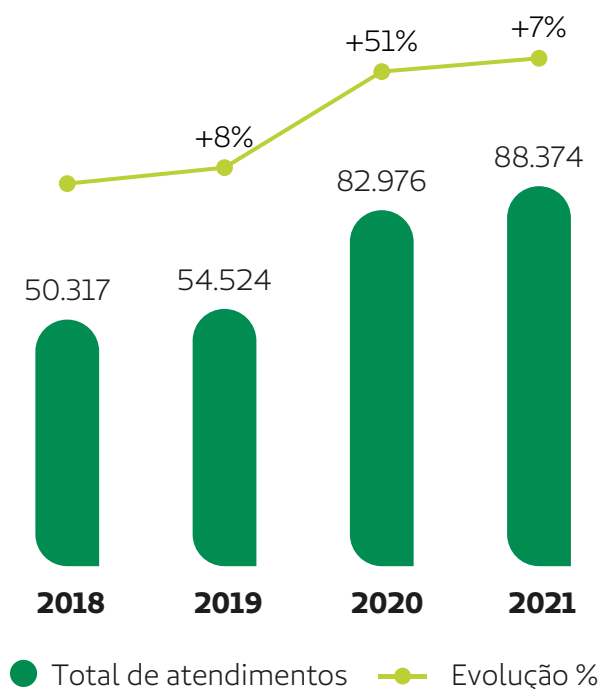
## NÚMERO DE ATENDIMENTO DOS PROGRAMAS DE PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Linha de atenção	Programas	Nº de atendimentos			
		2018	2019	2020	2021
Idoso	Programa Vida Saudável	221	196	2.705	8.193
	Monitoramento COVID-19	-	-	1.744	4.989
	Ação Idoso COVID-19	-	-	18.755	-
Gerenciamento de crônicos	Bem-Estar & Saúde	14.943	18.104	15.056	22.073
	Estamos com você	230	1.412	1.636	1.732
Materno-infantil	Gestação Saudável	274	593	410	668
	Primeiro Ano de Vida	0	497	572	1.178
	Gestação de Risco	0	491	461	969
	Mamãe e Bebê	2.854	3.144	2.748	3.039
Jovens e Adultos	Mente Saudável	-	-	41	345
	#SaiadoSofá	-	-	550	1.338
	Programa Viva Leve	-	43	1.359	2.978
	Programa Você sem Cigarro	34	52	259	319
Clientes PJ	Programa de Saúde Empresarial	31.761	29.992	36.244	22.768
	Atenção Personalizada à Saúde – APS	-	-	436	17.785
<b>TOTAL</b>		<b>50.317</b>	<b>54.524</b>	<b>82.976</b>	<b>88.374</b>

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



## NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTO DOS PROGRAMAS DE PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS – 2018-2021



Em comparação a 2020, é possível observar um crescimento de 7% dos atendimentos. O aumento nos atendimentos do Programa Bem-estar e Saúde, deve-se à maior capacidade de monitoramentos com a utilização da ferramenta do WhatsApp web. Já o aumento na Linha Materno Infantil, à implantação de novos meios de atendimento, como o ambulatório de amamentação e a Central de Atendimento da Mamãe.

A queda nos Programas de Saúde Empresarial diz respeito à estabilização das ações de contingência da pandemia. Por exemplo, houve uma redução nas visualizações de vídeos no YouTube em 2021, ferramenta usada de forma extensiva a fim de alcançar os clientes em 2020, o que refletiu nos números de atendimento.



## INDICADORES DE IMPACTO DOS PROGRAMAS DE PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS

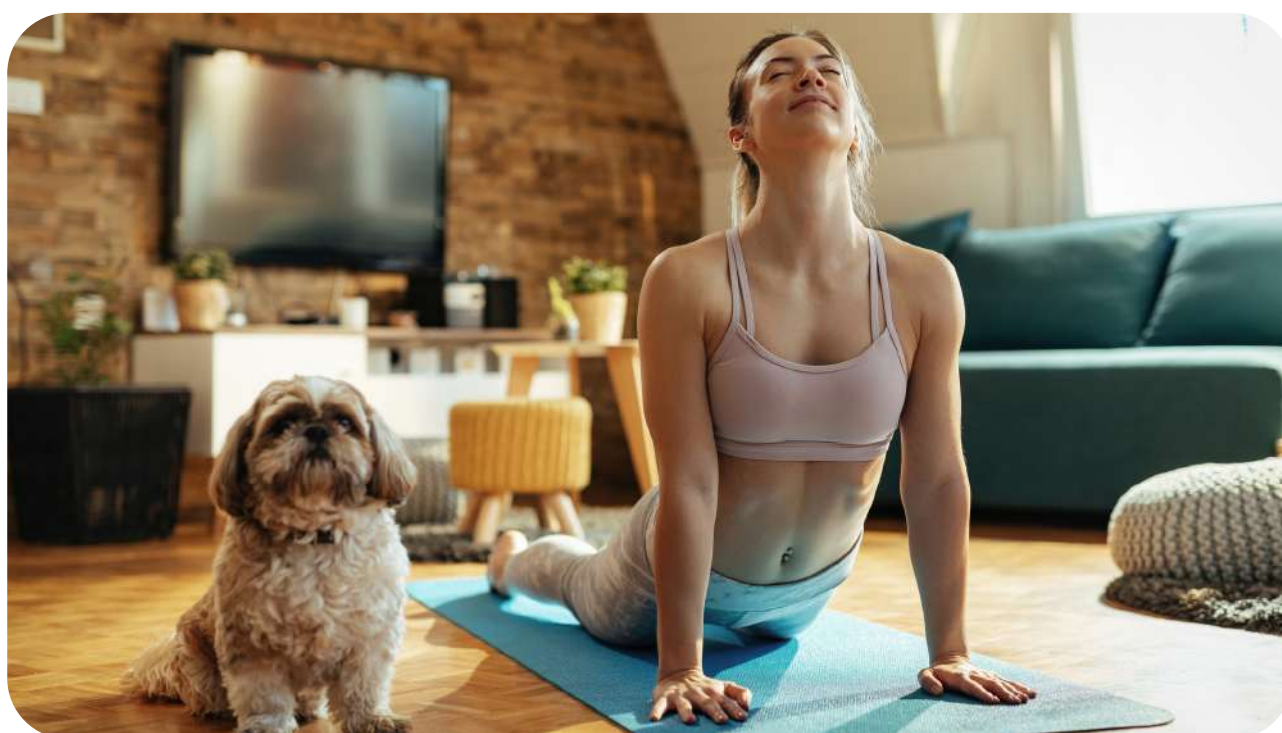
### PROGRAMA BEM-ESTAR E SAÚDE

Fator Avaliado	Indicador		
	2019	2020	2021
<b>Etilismo</b>	99% se declaram não etilistas	94% se declararam não etilistas 6% etilistas (sendo que, dentro desse total, 86% ingerem até cinco doses/semana e 14% acima de cinco doses/semana)	92,3% se declararam não etilistas 7,7% etilistas (sendo que, dentro desse total, 84,2% ingerem até cinco doses/semana, 13,1% de 5 a 9 doses/semana e 2,63% acima de 10 doses/semana)
<b>Atividade física</b>	37% dos participantes aumentaram a frequência de atividade física	57% dos clientes realizam exercícios físicos. Do total, 27% aumentaram a frequência, 18% mantiveram a frequência, 12% diminuiram a frequência e 43% não realizam ou pararam com os exercícios devido à pandemia	64,3% dos clientes realizam exercícios físicos, dos quais, 19,4% se exercitam de 1 a 2x/semana. Já 44,9% praticam exercício mais que 2x na semana. O restante, 35,7%, não realiza atividade física
<b>Pressão Arterial</b>	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	Conforme novas diretrizes da SBHA, 64,9% dos clientes mantiveram o resultado da pressão arterial dentro dos padrões de normalidade, 23,5% apresentaram resultados classificados como pré-hipertensos, 9,7% como Hipertensos Estágio I, 1,7% como Hipertensos Estágio II e 0,5% como Hipertensos Estágio III.
<b>Tabagismo</b>	-	98% dos clientes com quem entramos em contato declararam que não fumam e 2% que fumam (dentro destes 2%, 22% fumam até cinco cigarros/dia e 78% fumam acima de cinco cigarros/dia)	96,5% dos clientes declararam que não fumam, 1,1% abaixo de 10 cigarros/dia, 1,3% fumam de 10 a 14 cigarros/dia, 1,2% fumam mais que 15 cigarros/dia.

<b>Passagem por pronto socorro</b>	11,25% é a Média do Ano de passagens por Pronto Socorro dos clientes acompanhados pelo Programa Bem-estar e Saúde	8,3% é a Média do Ano de passagens por Pronto Socorro dos clientes acompanhados pelo Programa Bem-estar e Saúde. (A meta mensal é de 10%, uma vez que, quanto menor o resultado, melhor.)	8,4% é a Média do Ano de passagens por Pronto Socorro dos clientes acompanhados pelo Programa Bem-estar e Saúde. (A meta mensal é de 9%, uma vez que, quanto menor o resultado, melhor.)
<b>ROI</b>	6,50	4,98	4,83
<b>NPS</b>	NPS= 88 (Zona de Excelência)	NPS= 82 (Zona de Excelência)	NPS = 93 (Zona de Excelência)

Em 2021, realizamos 585 captações - 522% a mais comparado com 2020. Desses, 377 clientes tinham menos de seis meses de programa e ainda não apresentam resultados frente às ações da equipe. Tivemos, ainda, 241 altas do programa, que impactaram diretamente

nos resultados do ano, apresentando um CCO (Coeficiente do Custo Operacional) acumulado de 4,83 e um índice de qualidade monitorados pelo NPS de 93. Os números representam a estabilidade do programa dentro da zona de excelência.



## PROGRAMA PRIMEIRO ANO DE VIDA

Fator Avaliado	Indicador		
	2019	2020	2021
<b>Calendário Vacinal</b>	98% das lactantes mantiveram calendário vacinal completo	86% das lactantes mantiveram calendário vacinal completo	91% das lactantes mantiveram calendário vacinal completo
<b>Aleitamento materno</b>	29% mantiveram o aleitamento materno exclusivo nos primeiros seis meses de vida	35% mantiveram o aleitamento materno exclusivo nos primeiros seis meses de vida	32% mantiveram o aleitamento materno exclusivo nos primeiros seis meses de vida

Em 2021, mantivemos os indicadores em patamares semelhantes a 2020. Com a Implantação do Ambulatório de

Amamentação, espera-se um aumento no índice em 2022.



# INVESTIMENTOS, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO ● ● ● ● ●

Desde 2019, a Unimed Curitiba estimula a inovação por meio do Centro de Pesquisa e Inovação e do Programa Conecta. Inicialmente como um programa de inovação aberta, o Conecta gerou conexões com mais de 190 startups de diferentes segmentos, mais de 600 horas de atividades de inovação aberta e fomentou a

integração entre nossos colaboradores e aceleradoras, startups e academia em 12 estados brasileiros.

Em 2021, reformulamos o programa a partir de uma visão holística da gestão da inovação, agregando mais atribuições, distribuídas em quatro eixos:

<b>Conecta Inova</b>	Tem como objetivo estimular a pauta inovação no dia a dia, focar em iniciativas que reconheçam e potencializem o DNA inovador da organização, inspirem o diálogo sobre temas prioritários e concentrem esforços para apoiar a cooperativa frente aos desafios dos negócios, experiência do cliente e usabilidade.
<b>Conecta Capacita</b>	Agrega iniciativas focadas em disseminar conceitos, metodologias e ferramentas para facilitar o surgimento da inovação.
<b>Conecta Open</b>	Trabalha em iniciativas que combinam competências internas e externas para acelerar e internalizar a inovação. É uma continuação do movimento de open innovation iniciado em 2019. Esse pilar permite que a Unimed Curitiba estude e proponha soluções aos mais diversos desafios de negócios; contando com parcerias relevantes a cada estágio do processo e fortalecendo o ecossistema de inovação.
<b>Conecta Ideias</b>	Visa apoiar a expressão da inovação, reconhecer as grandes ideias e insights para a cooperativa, bem como estimular e capturar insights de inovação e semear o intraempreendedorismo.  Tem foco no engajamento e interação de colaboradores em todas as instâncias no processo de contribuição de ideias para o negócio: melhorando processos internos, otimizando recursos e chegando a criações originais com capacidade de diferenciação no mercado.

O Conecta Unimed Curitiba é totalmente alinhado com os valores centrais da cooperativa: colaboração que gera valor para públicos de

relacionamento. Prova disso são os mais recentes projetos que estamos desenvolvendo e que trarão benefícios diretos aos nossos clientes:

**Projeto  
MOM–Mother’s  
Outcomes  
Management**

Em parceria com a academia e empresa privada de base tecnológica, desenvolvemos um projeto de pesquisa científica para avaliar a capacidade do dispositivo (cardiotocógrafo digital móvel) em identificar o trabalho de parto prematuro, considerado uma importante causa de morbimortalidade materno-infantil.

Caso se demonstre viável, o dispositivo poderá auxiliar a equipe assistencial na tomada de decisões clínicas no futuro. Com base nos resultados obtidos, a Unimed Curitiba avaliará a viabilidade técnica e econômica de implantação em seu Programa de Gestação de Risco.

**Oncotype**

Conduzimos um estudo a partir do uso do exame Oncotype DX por 61 beneficiárias com câncer de mama, conforme protocolo desenvolvido. O exame é usado para prever o risco de recorrência do câncer de mama e se a quimioterapia poderia ajudar a reduzir o risco.

A partir do resultado do exame e o escore de recorrência, o médico avalia se prescreve ou não a quimioterapia. Entre janeiro de 2020 e agosto de 2021, observamos que 65% das participantes evitaram o uso de quimioterapia. Um benefício significativo para a saúde e bem-estar da mulher em tratamento, bem como economia de insumos para a cooperativa, que chegou   casa de R\$ 1,2 milhões.

## LEI DO BEM

Inovar tem se mostrado uma estratégia importante para preservação e crescimento das oportunidades dos negócios de diversos segmentos, assim como o alcance de consumidores com comportamentos distintos.

Com esse prisma, a Unimed Curitiba, focada em seus pilares estratégicos,

adicionou, aos seus processos, a busca pelo fomento à inovação, e passou a utilizar, a partir de 2019, os benefícios fiscais previstos na Lei do Bem.

Nos exercícios de 2019 e 2020 a cooperativa obteve cerca de R\$ 2,4 milhões em desoneração tributária, o que reflete a dedicação da organização em prol da inovação.

## CONHEÇA A LEI DO BEM

A Lei do Bem (11.196/05) permite a concessão de incentivos fiscais às pessoas jurídicas que realizam aporte em pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica. A finalidade é incentivar e incrementar o processo de inovação tecnológica no país.



## PRESTADORES DA REDE CREDENCIADA

A rede credenciada de prestadores é parceira estratégica da Unimed Curitiba na entrega de serviços de saúde assistencial de excelência. É por meio deles que nossos clientes acessam serviços prestados em hospitais,

clínicas médicas, laboratórios e bancos de sangue. Assim, trabalhamos de forma muito próxima para atender os requerimentos da Resolução Normativa 452 e demais normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

### REDE CREDENCIADA

- **54** hospitais, sendo **25** hospitais gerais e **29** hospitais especializados
- **241** clínicas de especialidades médicas
- **93** laboratórios de análises, sendo **20** unidades próprias (Unimed Laboratório)
- **3** bancos de sangue credenciados para disponibilizar bolsas para os hospitais que não possuem banco próprio

### PROGRAMA QUALIDADE EM FOCO

Cuidar da saúde é o propósito da Unimed Curitiba e o nosso maior compromisso. Sabemos que a gestão da qualidade dos serviços prestados contribui para a melhoria contínua da estrutura, dos processos e dos resultados, além da garantia da excelência assistencial. Pensando nisso, a Unimed Curitiba vem estruturando

projetos voltados à qualidade assistencial e à segurança do paciente. Assim, foi desenvolvido o programa Qualidade em Foco, o qual teve seu lançamento oficial em 2021, a fim de qualificar toda a rede credenciada de clínicas e laboratórios por meio de uma avaliação baseada em critérios específicos por tipo de serviço prestado.





Entendendo que a busca pela qualidade é contínua, o programa vai focar nos requisitos de qualidade e legislações vigentes, sendo avaliadas uma série de critérios de acordo com o tipo de serviço com metodologias específicas que visam:

- Incentivar a melhoria e qualificação da prestação de serviços oferecida
- Estimular a adoção de boas práticas no cuidado assistencial
- Mitigar riscos e incentivar a segurança do paciente
- Agregar diferenciais na prestação de serviços
- Valorizar o profissional e o estabelecimento que oferecem resolutividade e efetividade no desfecho do atendimento.

Por meio desse programa, podemos auxiliar nossos prestadores a descobrirem seus pontos fortes e fracos, garantindo oportunidades de melhoria e sustentabilidade. Ao avaliarmos a qualidade das entregas, podemos cuidar ainda mais uns dos outros e fortalecer a parceria entre Unimed Curitiba e sua rede credenciada.

O programa teve início com a avaliação das clínicas de imagem e, aos poucos, deve alcançar outras especialidades, até contemplar toda a sua rede credenciada de clínicas e laboratórios.

Uma vez comprovada a conformidade com os requisitos, o prestador recebe um selo de qualificação ao fim do processo. **(D416-1)**.

## **POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE**

Buscando aprimorar as ações voltadas à mitigação dos riscos assistenciais, a Unimed Curitiba está estruturando a implantação da Política de Segurança do Paciente para toda a rede credenciada. Esse documento tem a finalidade de identificar eventos adversos ou riscos na prestação dos cuidados de saúde que possam ocasionar consequências indesejadas aos pacientes.

Também com o intuito de garantir a qualidade assistencial, são realizadas as visitas técnicas de avaliação para

todos os pedidos de credenciamento, extensões e alterações. Os parceiros passam por rigorosa análise técnica que avalia aspectos legais e estruturais dos proponentes ou prestadores.

Além disso, periodicamente avaliamos a suficiência da rede, ou seja, com base nas demandas de novos serviços, demandas dos clientes, distribuição geográfica, analisamos e tratamos todas as manifestações/reclamações de clientes que dizem respeito à rede credenciada.

## **PROGRAMA SEGURANÇA EM ALTA**

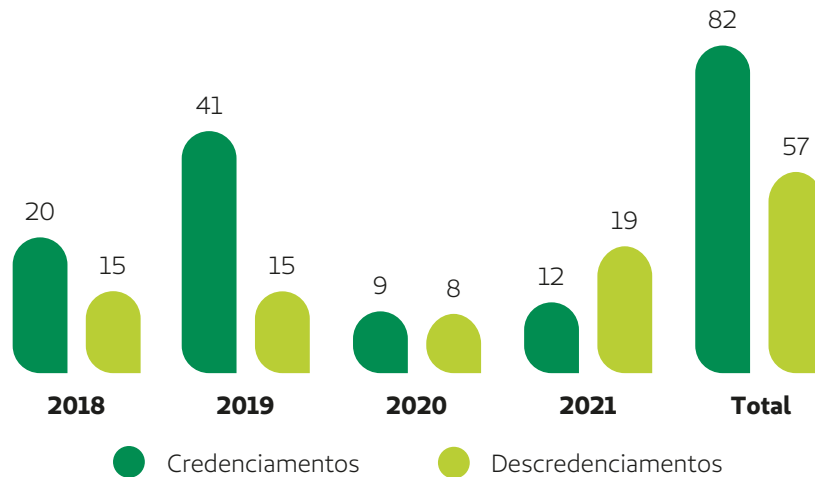
Dando continuidade à promoção de ações voltadas à qualidade da assistência, a Unimed Curitiba é uma das singulares do estado do Paraná que participa do Programa Segurança em Alta. Promovido pela Unimed Paraná, funciona de modo a apoiar os hospitais da rede credenciada na estruturação de um modelo de gestão voltado para a qualidade e segurança do paciente.

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, 17 hospitais credenciados participam do programa:



<b>Prestadores</b>	<b>Certificação</b>
<b>Maternidade Santa Brígida</b>	Selo Prata
<b>Hospital Cruz Vermelha</b>	Selo Ouro
<b>Hospital XV</b>	Em avaliação
<b>Hospital Sugisawa</b>	Selo Ouro
<b>70HNSG</b>	Selo Diamante
<b>Hospital Erasto Gaertner</b>	Selo Ouro
<b>Hospital Pilar</b>	Selo Ouro
<b>Hospital Novaclínica</b>	Selo Prata
<b>Menino Deus</b>	Em avaliação
<b>Hospital de Olhos</b>	Em avaliação
<b>Vita Batel</b>	Selo Diamante
<b>Vita Curitiba</b>	Selo Diamante
<b>Hospital Costantini</b>	Selo Diamante
<b>Hospital Nossa Senhora do Rocio</b>	Em avaliação
<b>Hospital Marcelino Champagnat</b>	Em avaliação
<b>Hospital Nações</b>	A iniciar
<b>Hospital INC</b>	A iniciar

## REDE CREDENCIADA EM NÚMEROS EVOLUÇÃO DA REDE CREDENCIADA 2018-2021

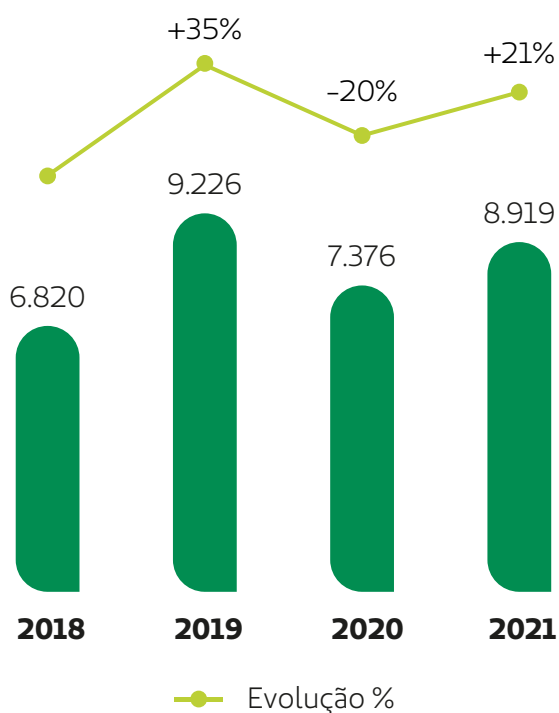


### RELACIONAMENTO COM A REDE CREDENCIADA

Unimed Curitiba tem se empenhado em garantir a relação harmoniosa entre todos os públicos envolvidos com o seu negócio. Para aprimorar a comunicação e investir em vínculos sólidos de relacionamento junto à rede prestadora, possui um canal de atendimento exclusivo chamado Conexão Ativa, disponível para acesso via portal da

Unimed Curitiba. Por meio dele, os prestadores podem fazer solicitações diversas de questões operacionais (como deliberação de contas) e esclarecimentos de dúvidas sobre notas fiscais, pagamentos ou sistemas. Conseqüentemente, a cooperativa pode melhorar seus controles internos e o tempo de resposta das autorizações.

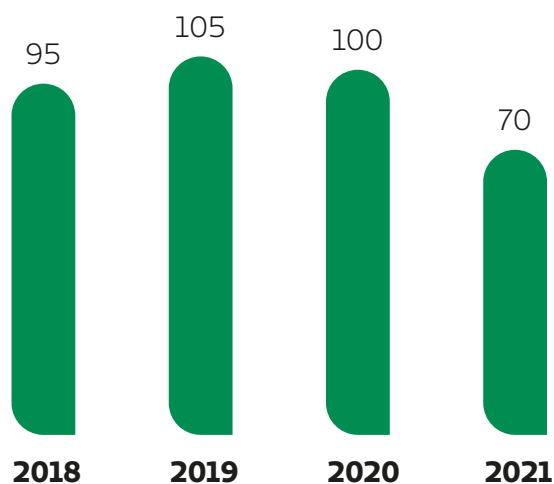
## NÚMERO DE ATENDIMENTOS À REDE CREDENCIADA NO CONEXÃO ATIVA – 2018-2021



Com a criação, em 2018, de um SAC exclusivo para atender demandas geradas por hospitais e clínicas, a cooperativa passou a ter um olhar especial e personalizado para as solicitações advindas dos prestadores. Naturalmente, implementar melhorias gradativas, como a automatização de processos, que contribuíram

para garantir a rastreabilidade das informações e a gestão dos dados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), além de diminuir o tempo de resposta de autorizações e aumentar a satisfação da rede credenciada com o atendimento da Unimed Curitiba.

## NÚMERO DE TREINAMENTOS PARA A REDE CREDENCIADA 2018-2021



## SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação com os prestadores é realizada por meio de formulário eletrônico e tem por

objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo SAC Prestadores.

	2018	2019	2020	2021
Resultados gerais	87,7%	100%	100%	100%

## PERFORMANCE DA ANÁLISE REALIZADA PELO SAC PRESTADORES – 2018-2021

	2018	2019	2020	2021
Solicitações de complementos SADT Internados	79%	97%	98%	98%
Solicitações de procedimentos de alta complexidade e materiais não cadastrados	-	85%	92%	90%

**Nota:** em 2018 não havia indicador específico para solicitações de alta complexidade. Quanto ao resultado da performance em 2021, tivemos uma pequena redução no percentual finalizado dentro do prazo, considerando que houve 175% de aumento na demanda ao longo do ano, mantendo o mesmo quadro de pessoal.

Em 2021, como parte da estratégia de aproximação com os prestadores, lançamos um informativo exclusivo para a rede prestadora, chamado “Unimed Curitiba Informa”, que reúne

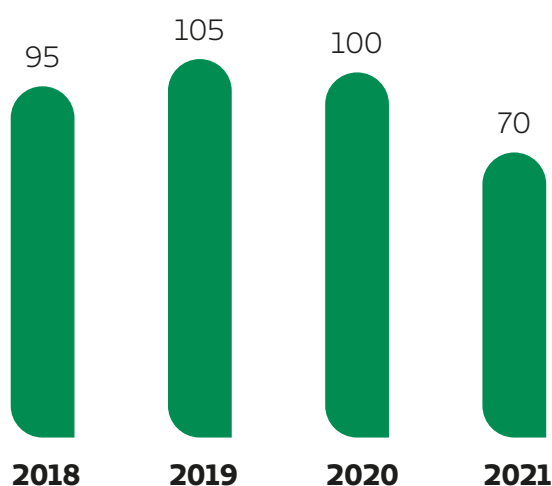
conteúdos relevantes e apresenta novidades estratégicas dessa parceria tão promissora. Sua periodicidade será bimestral.

## TREINAMENTOS

Em 2021, oferecemos treinamentos aos prestadores nos quais os principais temas foram: Recurso de Glosa Eletrônico, Processo de complemento na apresentação de contas, orientações operacionais e sistemas para novos

prestadores, entre outros. A queda em relação a 2020 se deve às adequações operacionais dos prestadores no começo da pandemia, os quais em 2021 já se encontravam adaptados.

### NÚMERO DE TREINAMENTOS PARA A REDE CREDENCIADA - 2018-2021







## **CUIDADO QUE REFLETE NO SERVIÇO**

Para manter-se competitiva e atualizada em relação às legislações pertinentes e ao relacionamento com os prestadores frente a um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo, a Unimed Curitiba desmembrou suas atividades no que diz respeito à rede de prestadores em GOR (Gestão Operacional da Rede) e GRR (Gestão de Relacionamento com a Rede). A decisão foi tomada no início de 2019. De lá para cá passamos a ter foco e atuação estratégicos em frentes específicas e necessárias quanto às tratativas operacionais e de relacionamento, internas e externas à cooperativa. Como resultado,

destacamos o reforço da assertividade e agilidade nesses quesitos.

Uma das ações foi a formatação de uma rede de prestadores especializada no atendimento de terapias pediátricas especiais, antes mesmo da ANS incluir esses eventos no rol de serviços obrigatórios a serem prestados pelas operadoras de planos de saúde. Com isso, mitigamos demandas judiciais e passamos a oferecer prestadores que atendem a critérios de qualidade e segurança.

Implantamos novas formas de prestação de serviços, com o Centro de Infusão,

e oportunizamos aos prestadores credenciados alinharem-se ao novo formato de prestação desses serviços.

Acompanhando a forte tendência de movimento do mercado, novos modelos de negociação vem sendo realizados, como a mudança da tabela de pagamento de materiais e medicamentos, trazendo para uma lista referencial, com base em cotação mercadológica e margem de administração desses, e, conseqüentemente, contribuindo para que os hospitais da nossa rede deixem de ser grandes “farmácias” para tornarem-se grandes “hospitais”. De igual forma, estabelecemos uma rede referenciada de serviços especializados com novos modelos, como Bucomaxilofacial e TAVI (Implante de Válvula Transcateter Aórtica).

Em 2021, com a unificação dos setores de processamento e análise de contas, conseguimos ampliar a gestão dos processos administrativos,

otimizando recursos, reduzindo o custo administrativo e aumentando, assim, a qualidade da entrega e a busca constante por melhorias.

Com a automatização de 18 processos, 52% das guias são analisadas e validadas automaticamente e 81% dos registros das notas fiscais, encaminhadas pelos fornecedores, são feitos eletronicamente. Isso reduz o trabalho manual e conseqüentemente, o retrabalho, o que resultou na redução do quadro em 41%, além da mitigação do risco de erro ou inserção incorreta de dados.

Um dos processos que passou a ser feito eletronicamente foi a apresentação de recurso de glosas, que teve impacto direto nos prestadores, pois desburocratizou o processo e garantiu agilidade ao facilitar a visualização das glosas e o procedimento de abertura do recurso. Com a mudança, foi possível eliminar documentos físicos e o preenchimento manual de guias.

**JANEIRO/21: 78% MANUAL X 22% ELETRÔNICO**  
**OUTUBRO/21: 18% MANUAL X 82% ELETRÔNICO**

A criação da política de armazenamento e arquivos de documentos, dispensando a obrigatoriedade do envio de documentos físicos, promoveu uma redução média anual estimada em R\$ 470 mil nas despesas de arquivo.

## ATUAÇÃO DURANTE A PANDEMIA

Algumas ações foram realizadas frente ao agravamento da pandemia da COVID-19, às dificuldades impostas pelo aumento expressivo no número de casos de pessoas infectadas e pela elevada taxa de ocupação hospitalar. Contratamos, em caráter emergencial e temporário, 73 leitos de retaguarda em sete prestadores exclusivos para clientes Unimed Curitiba e 22 leitos de UTI retaguarda exclusivos para clientes de singulares do Paraná.

Além disso, implantamos a Central de Apoio Unimed (CAU) para regulação de leitos COVID-19, a fim de mapear e localizar leitos de internação em prazo reduzido. O CAU possui uma equipe multidisciplinar que atua 24 horas por dia nas solicitações oriundas de hospitais, UPAs/UBS,

SOS Unimed e outras singulares do Sistema Unimed. Com isso, prestamos assistência aos clientes Unimed com o cuidado e a qualidade necessários de forma ágil e com excelência. Além disso, contribuímos também com a sociedade ao auxiliar no atendimento de demandas de remoção e hospitalização de pacientes. Confira os principais números desde a implantação, em agosto de 2020:

- 949 atendimentos realizados pela CAU
- 498 clientes tiveram assistência em leitos de retaguarda
- 166 clientes, removidos pelo SAMU ou que buscaram atendimentos de UPAs/UBS, foram hospitalizados em leitos da rede credenciada da Unimed Curitiba.



## CLIENTES

Atualmente, nossos serviços de saúde assistencial são entregues a mais de 550 mil vidas em Curitiba e região. Este é o tamanho da nossa missão e responsabilidade.

Olhamos para todas as etapas da vida de nossos clientes e para os diferentes

perfis e necessidades de cada grupo de clientes – Pessoa Física e Pessoa Jurídica. Assim, podemos, de fato, gerar valor e bem-estar para todos os envolvidos.

## RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

É no momento do uso de seu plano que o cliente consolida, efetivamente, sua percepção sobre a marca Unimed Curitiba. Não basta oferecer os melhores serviços e rede credenciada, é preciso também oferecer uma boa experiência desde o pagamento de sua mensalidade até a liberação de exames e procedimentos.

Para isso, a cada ano temos nos dedicado a ampliar os canais de relacionamento com o cliente e a desburocratizar os procedimentos para tornar sua jornada mais rápida e intuitiva.



## CANAIS DE ATENDIMENTO 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](http://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.

\* O e-mail para recebimento de autorizações e internamentos foi descontinuado.

Em 2021, mais de 435 notícias foram publicadas no portal Unimed Curitiba e 324.130 clientes baixaram o aplicativo desde que foi lançado em 2017. Além disso, trabalhamos na otimização de fluxos internos, na padronização de processos e na revisão de *scripts* para atendimento ao cliente. Estas melhorias internas se refletem em atendimento mais rápido e descomplicado para os clientes.

Além disso, expandimos as funcionalidades da LUCIA, nossa linha de Inteligência Artificial, para liberação de baixa complexidade. Essa medida trouxe os seguintes benefícios: agilidade nos atendimentos, satisfação dos clientes e redução de custo administrativo.

## VOLUMES DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELOS CANAIS DE RELACIONAMENTO AOS CLIENTES

Ano	2018	2019	2020	2021	% 2020 x 2021
Atendimento a clientes em unidades de atendimento presencial	970.090	982.169	658.438	393.674	-40,2%
Atendimento a clientes via telefone (Exceto 0800 COVID-19)	1.987.696	1.999.992	1.928.104	1.953.582	1,3%
Facebook	145	198	133	70	-47,4%
Instagram	-	40	356	47	-86,8%
Ouvidoria	2.212	2.733	2.555	3.456	35,3%
LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial)	-	4.075	45.017	131.248	191,6%
COVID-19 0800	-	-	29.666	33.670	13,5%
Aplicativo de relacionamento do cliente	-	-	214.413	396.953	85,1%
E-mail	-	-	197.910	128.239	-35,2%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2.960.143</b>	<b>2.989.207</b>	<b>3.076.592</b>	<b>3.040.939</b>	<b>-1,2%</b>



A demanda total de atendimentos de clientes manteve-se similar ao ano de 2020. A tendência de migração de parte do serviço prestado presencialmente para canais digitais, fruto das restrições da pandemia, também se manteve em 2021.

Já as demandas recebidas pela Ouvidoria totalizaram 3.456 em 2021. Dessas, 1.257 foram referentes a clientes que registraram reclamações junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), 592 foram pedidos de reanálise de autorização, quatro demandas de 2ª instância e 1.603 direcionadas para atendimento em 1ª instância **(D419-1)**.





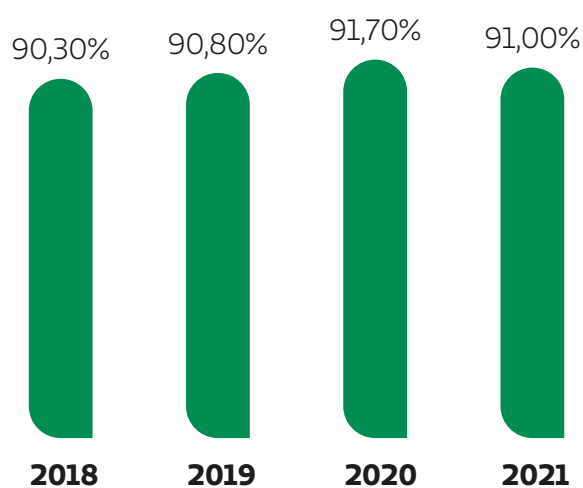


## SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

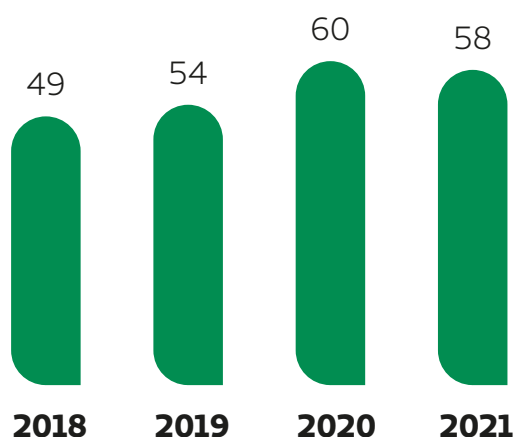
A Unimed Curitiba entende o cuidado com as pessoas como propósito e isso se reflete em cada ação, atendimento e serviço prestado. É o que comprova a Pesquisa de Satisfação realizada anualmente pela cooperativa para saber a opinião de seus clientes a respeito do atendimento e dos serviços oferecidos. Este ano, o estudo foi realizado pela Zoom Inteligência em Pesquisas, contou

com a participação de 400 clientes e revelou um índice de satisfação geral com o plano de saúde da Unimed Curitiba de 91%. Dos entrevistados, 95% sentem-se totalmente ou parcialmente cuidados pela cooperativa e seis em cada 10 afirmaram que o plano de saúde superou as expectativas. Os resultados positivos têm se mantido nos últimos quatro anos.

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2018-2021



## NET PROMOTER SCORE (NPS) - 2018 - 2021



76 a 100 - zona de excelência  
51 a 75 - zona de qualidade  
1 a 50 - zona de aperfeiçoamento  
-100 a 0 - zona crítica

Utilizamos também a metodologia Net Promoter Score (NPS), que mede a satisfação e a lealdade dos clientes. Em 2021, alcançamos a nota 58, indicando

que 67% dos clientes percebem a qualidade dos serviços, além de promovê-los para outras pessoas.

Com a pandemia da COVID-19, o volume de atendimentos nas operadoras de planos de saúde em geral aumentou, inclusive na Unimed Curitiba. Mesmo com investimento em tecnologia, ampliação dos canais digitais e melhorias, a cooperativa tem enfrentado desafios, como o retrabalho gerado por uma mesma solicitação feita em diversos meios. Além de prejudicar o atendimento, o problema causa transtornos e insatisfação, aumentando,

por consequência, o número de manifestações no site.

Por outro lado, mesmo o aumento de manifestações no site, observa-se redução de 10h no tempo médio de resposta para o cliente. A abreviação é decorrente da revisão de processos, com atuação de colaboradores especialistas, cujo reflexo é observado nos itens “voltaria a fazer negócio” com o aumento de 2,6% e “nota do consumidor” em 0,40.

## AVALIAÇÕES DO SITE RECLAME AQUI

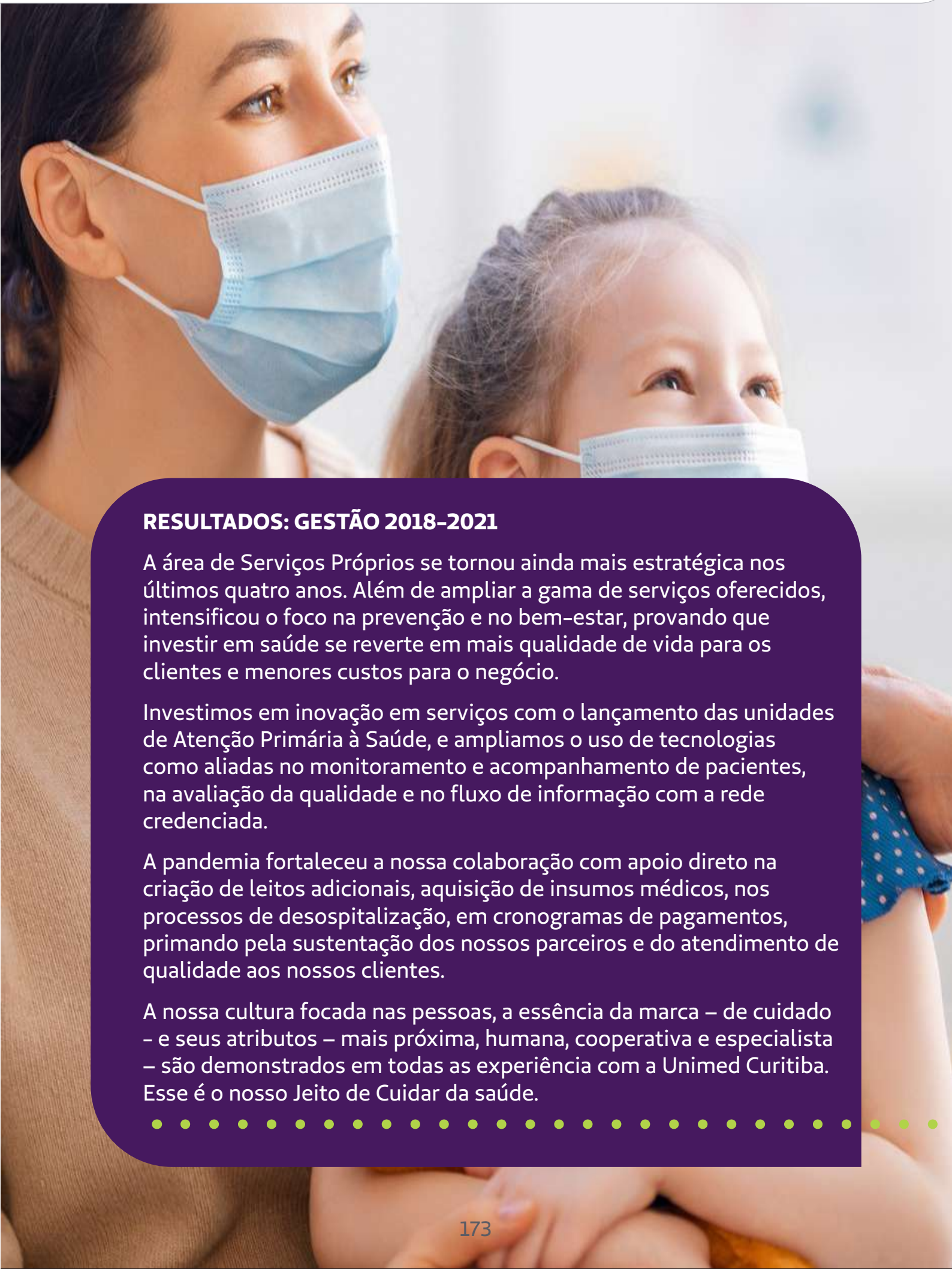
	2018	2019	2020	2021
Nota do consumidor	8,2	7,93	7,12	7,52
Tempo médio de resposta	8h	6h	17h	7h
Avaliações	76	92	141	259
Não atendidas	0	0	0	0
Atendidas	166	224	342	636
Conceito	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Ótimo
% de reclamações atendidas	100%	100%	100%	100%
% de reclamações solucionadas	91,4%	87%	83,7%	84,9%
Voltaria a fazer negócio	82,9%	83,7%	77,3%	79,9%





## PRÊMIO RECLAME AQUI

Pelo terceiro ano consecutivo, a Unimed Curitiba foi indicada ao Prêmio Reclame Aqui, a maior premiação de atendimento do Brasil que reconheceu as empresas destaque mais respeitadas pelos consumidores. Em 2021, figurou em 5º lugar na categoria “planos de saúde” por conta da boa performance nos atendimentos às solicitações da plataforma. A cooperativa alcançou 5.259 votos e foi a segunda mais bem colocada entre as singulares do Sistema Unimed participantes. Ao todo, foram mais de 11 milhões de votos nesta edição do prêmio.



## **RESULTADOS: GESTÃO 2018-2021**

A área de Serviços Próprios se tornou ainda mais estratégica nos últimos quatro anos. Além de ampliar a gama de serviços oferecidos, intensificou o foco na prevenção e no bem-estar, provando que investir em saúde se reverte em mais qualidade de vida para os clientes e menores custos para o negócio.

Investimos em inovação em serviços com o lançamento das unidades de Atenção Primária à Saúde, e ampliamos o uso de tecnologias como aliadas no monitoramento e acompanhamento de pacientes, na avaliação da qualidade e no fluxo de informação com a rede credenciada.

A pandemia fortaleceu a nossa colaboração com apoio direto na criação de leitos adicionais, aquisição de insumos médicos, nos processos de desospitalização, em cronogramas de pagamentos, primando pela sustentação dos nossos parceiros e do atendimento de qualidade aos nossos clientes.

A nossa cultura focada nas pessoas, a essência da marca – de cuidado – e seus atributos – mais próxima, humana, cooperativa e especialista – são demonstrados em toda a experiência com a Unimed Curitiba. Esse é o nosso Jeito de Cuidar da saúde.





## NOSSO JEITO DE CUIDAR **DA SOCIEDADE** .....

Como cooperativa, é parte de nossa essência o interesse pela comunidade em que estamos inseridas. Quando fortalecemos a economia da região, por meio do relacionamento com fornecedores locais, e apoiamos a comunidade em suas necessidades, ampliamos nosso impacto positivo e todos prosperam juntos.

## FORNECEDORES

Na relação com os fornecedores primamos por suprimentos que nos levem a ser referência no cuidado e atenção com os clientes e cooperados. Para isso, trabalhamos com empatia, determinação e responsabilidade em relações de parceria que gerem valor

para ambos os lados e que assegurem o cumprimento da legislação e o fortalecimento da cadeia de valor. Em 2021, a Unimed Curitiba estabeleceu relação comercial ativa e periódica com 2.102 fornecedores diretos e indiretos.



**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.

A contratação de fornecedores locais é uma forma de apoiar o desenvolvimento socioeconômico da região. Atualmente,

49% de todo o volume de compras e 56% de nossa base é composta por parceiros locais.

## NÚMERO DE FORNECEDORES E VOLUME DE COMPRAS

Número de fornecedores e volume de compras D204-1	2018	2019	2020	2021
Total de fornecedores	1.205	1.355	2.014	2.102
% de fornecedores locais (Curitiba & Região)	55%	62%	62%	56%
Volume de compras (milhões de R\$)	268,496	343,385	467,717	523,364
% de volume de compras de fornecedores locais (Curitiba & Região)	62%	60%	60%	49%



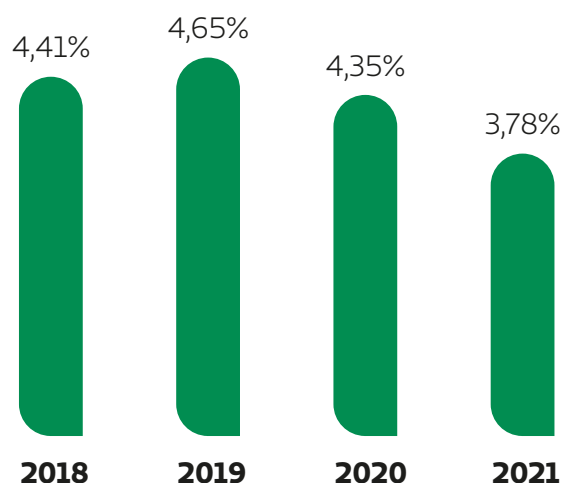


## CUSTO ASSISTENCIAL

O cuidado em sustentar um custo assistencial competitivo, sem deixar de manter o nosso compromisso em entregar produtos e serviços de qualidade para o cliente, é um dos maiores desafios da cooperativa. Para isso, fazemos a gestão da carteira de fornecedores de Órteses, Prótese e Materiais Especiais (OPME) de modo a

reduzir a representatividade do OPME frente ao custo assistencial total com o menor impacto direto no valor do ticket médico por cliente. Em 2021, os 93 fornecedores de OPME representaram, aproximadamente, 44,1 mil itens negociados e um montante de R\$ 121,7 milhões.

### REPRESENTATIVIDADE DE OPME NO CUSTO ASSISTENCIAL (%) 2018-2021



Mesmo diante de fatores que impactam o valor do ticket médio, como inflação e aumento do dólar, conseguimos manter sua evolução ao longo dos anos, muito abaixo dos efeitos externos. Os resultados foram possíveis devido à gestão de compras com objetivos e métodos consolidados a partir da aprovação e implementação de uma política corporativa, com diretrizes e

regras pré-definidas. Além disso, foram realizadas ações de reestruturação e informatização as quais garantiram otimização dos processos, aliados a um trabalho em equipe envolvendo diversas áreas da cooperativa e fornecedores. Todas essas iniciativas fortaleceram a cadeia de suprimentos da Unimed Curitiba na busca por gestão mais eficiente e sustentável.

## FORNECIMENTO RESPONSÁVEL

Buscamos parceiros que estejam alinhados aos nossos valores e comprometidos com a responsabilidade socioambiental. Os requisitos de fornecimento estão elencados no **Manual do Fornecedor** e na **Política de Compliance de Relacionamento com Fornecedores**, disponíveis no portal [unimedcuritiba.com.br](http://unimedcuritiba.com.br), bem como nas cláusulas contratuais.

Dentre os aspectos inclusos estão: observância à Legislação Trabalhista, Sanitária, Ambiental, de Saúde Ocupacional e de Responsabilidade Social e a recusa a qualquer tipo de discriminação nas relações. Estão englobadas nesses itens a não aceitação de trabalho infantil e análogo ao escravo na cadeia de fornecimento (**D408-1, D409-1**). Além disso, exigimos uma série de documentos que comprovem o cumprimento das obrigações legais, no intuito de mitigar os riscos ao lidar com fornecedores que estejam em não-conformidade.

Avaliamos periodicamente 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**).

Uma melhoria significativa em 2021 foi o início da implantação da Plataforma de Gestão de Fornecedores, que automatiza processos como coleta e gestão de documentos, homologação e contrato. Essa medida fortalecerá o *due diligence* e permitirá incluir novos requisitos socioambientais na seleção de fornecedores.

### AUTOAVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Em 2021, convidamos 204 fornecedores de alta relevância para a cooperativa a responder de forma voluntária o Questionário de Autoavaliação, dos quais 72% responderam. A autoavaliação inclui perguntas sobre os aspectos social, ambiental, governança e gestão, e visão e estratégia (**D412-1, D414-1**).

## CATEGORIZAÇÃO DE FORNECEDORES RESPONDENTES DA AUTOAVALIAÇÃO

Carteira de fornecedor	Perfil de produtos / serviços	Total de respondentes
CAPEX/OPEX	Ativos, TI, infraestrutura, manutenção, material de expediente, gráfico, eventos, entre outros.	100
Saúde	Materiais e medicamentos hospitalares, insumos e reagentes, serviços home care, consultoria em saúde, entre outros.	47
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>147</b>

As empresas respondentes apresentaram os seguintes resultados:

- 53% têm ações relacionadas à gestão ambiental
- 59% têm ações relacionadas à impacto socioambiental
- 69% têm ações relacionadas à responsabilidade social
- 71% têm ações relacionadas à comunicação
- 81% têm ações relacionadas à gestão da qualidade
- 84% têm ações relacionadas à desempenho social
- 84% têm ações relacionadas à planejamento estratégico

A partir deste diagnóstico foi possível planejar o desenvolvimento de fornecedores críticos com maior assertividade. Dentre as ações está o Encontro de Fornecedores, que, nesta 15ª edição, abordou o tema: “Inovação para a Sustentabilidade na Cadeia de Suprimentos”. O evento foi online e contou com mais de 100 participantes. A avaliação do evento foi de 89,6% dos participantes muito satisfeitos.

## COMUNIDADE

Cuidar do outro faz parte de cuidar de si próprio. Essa foi a grande lição que aprendemos ao longo da pandemia. Não é possível falar de saúde e bem-estar sem considerar o apoio e o suporte à comunidade local, pois cooperativismo é isso: todos juntos trabalhando para melhorar a sociedade.

Em 2021, tivemos um importante marco em nossa atuação social. Fundamos o Instituto Unimed Curitiba, organização sem fins lucrativos que nasceu para potencializar a capacidade da cooperativa em gerar transformação social. O foco do Instituto está na promoção à saúde e prevenção de doenças, com o propósito de ampliar a escala no cuidado individual e coletivo.



Unidade Itupava (Sede)

## SAIBA MAIS SOBRE O INSTITUTO UNIMED CURITIBA



CURITIBA

- **Data de Fundação:** 12/04/2021
- **Sede:** na unidade Itupava, no bairro Juvevê, em Curitiba
- **Área de abrangência:** Curitiba e região metropolitana
- **Causa:** saúde, com foco prioritário na promoção à saúde e prevenção de doenças
- **Propósito:** cuidar da vida das pessoas, visando contribuir para **habilitá-las** para agir com proteção à saúde e a favor da vida.
- **Eixos de atuação:**
  1. Promover saúde e prevenir doenças
  2. Fortalecer as organizações sociais

O ano de 2021 se caracterizou pela fase de transição para o novo modelo de atuação, com a revisão de estrutura, processos, projetos, atribuições e responsabilidades entre

a cooperativa e o Instituto. Nessa fase de mudança, mantivemos a execução de projetos próprios e de apoio a projetos de terceiros, um legado social da cooperativa.

## PROGRAMAS E PROJETOS PRÓPRIOS

### COOPERANDO COM A EDUCAÇÃO

O Projeto Cooperando com a Educação tem como objetivo estimular o hábito da leitura, incentivar a cultura, contribuir com o desenvolvimento intelectual e integral dos estudantes. Desde 2009, em parceria com os Núcleos Regionais

de Educação de Curitiba, o projeto já beneficiou 50 escolas das Regionais do Bairro Novo, Cajuru e Boa Vista, alcançou a marca de mais de 10 mil livros novos doados e mais de 37 mil alunos e professores impactados.

### INDICADORES DE RESULTADOS DO PROJETO COOPERANDO COM A EDUCAÇÃO

Ações e Investimento	2018	2019	2020	2021
Nº de escolas atendidas	3	4	0	4
Nº de alunos e professores beneficiados	2.019	2.353	0	2.722
Equipamentos doados (notebooks)	3	4	0	*0
Livros doados	600	800	0	800
Investimento	R\$ 14.610,25	R\$ 23.959,25	R\$ 21.930,00	**0,00

\* O programa passou por uma reformulação e deixou de contemplar a doação de equipamentos eletrônicos.

\*\* Devido à pandemia da Covid-19 houve a paralisação das aulas presenciais na rede municipal de ensino desde abril de 2020, motivo que impossibilitou o lançamento do projeto e a entrega dos materiais nesse ano. Os livros foram doados para as escolas somente em junho de 2021.



## PROGRAMA GENTE QUE CUIDA

Até então chamado de Programa de Voluntariado, o Gente que Cuida visa incentivar colaboradores da Unimed Curitiba e empresas do grupo e também os médicos cooperados a participarem e apoiarem as ações voluntárias do instituto.

Em 2021, além da criação da política de voluntariado, foi realizada a revisão do propósito do programa, alinhando as ações e projetos aos eixos de atuação e à causa do Instituto Unimed Curitiba que, a partir de 2021, tornou-se responsável pela gestão. As ações do programa estão estruturadas da seguinte forma:



## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO GENTE QUE CUIDA

### Eixos de Atuação

Atividades voluntárias com o propósito preferencial de promover saúde e prevenir doenças, voltado a indivíduos atendidos por organizações sociais e escolas públicas.

Atividades voluntárias às organizações sociais que visam melhorar a condição de saúde e a qualidade de vida da comunidade e dos indivíduos atendidos.

### Modalidades

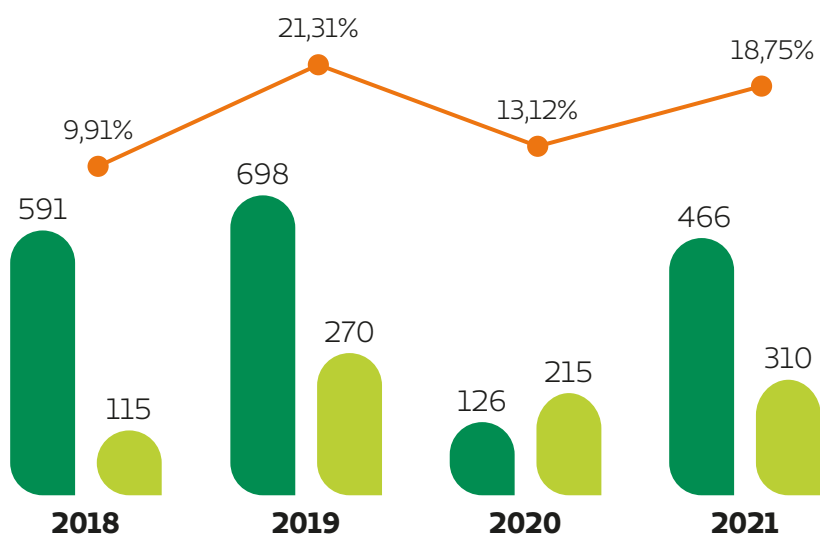
**Voluntariado  
pela CAUSA**

**Voluntariado  
por DOAÇÃO**

**Voluntariado a favor  
do DESENVOLVIMENTO  
DE HABILIDADES E  
COMPETÊNCIAS**



## RESULTADOS GERAIS DO PROGRAMA GENTE QUE CUIDA 2018-2021 (D413-1)



● Nº total de horas de trabalho voluntário

● Nº total de voluntários

—● % de voluntários x total de colaboradores do Grupo Unimed Curitiba

## RESULTADOS POR MODALIDADE DO PROGRAMA GENTE QUE CUIDA

Voluntariado pela Causa	Voluntários envolvidos				Total de beneficiados			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
Projeto Selando Afeto	0	0	0	90	0	0	0	90
Natal Solidário–Crianças	158	157	121	154	259	264	259	275
Papai Noel dos Idosos (médicos cooperados)	-	-	89	65	-	-	132	65

Voluntariado por doação	Total arrecadado (itens)				Total de beneficiados			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
Campanha do Agasalho	4665	2723	2346	2603	1166	680	580	650
*Doações pontuais e ou emergenciais	6255	4378	972	2259	1652	1008	1324	405

\* Campanha Essencial é Viver (1006 itens); Doação de material escolar para CEMEI Tia Eva e Associação Beneficente Renascer (1208 itens); fraldas para a Escola Vivian Marçal (45 itens).

Voluntariado para o desenvolvimento de habilidades e competências	Voluntários envolvidos				Total de beneficiados			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
*Dia Nacional do Voluntariado	11	6	63	66	90	120	0	0

## PONTAPÉ INICIAL DO NOVO VOLUNTARIADO

No dia 26 de agosto, o Instituto Unimed Curitiba, em parceria com o setor de Desenvolvimento Humano, realizou o evento em comemoração ao Dia Nacional do Voluntariado.

A ação marca o lançamento do Programa de Voluntariado Gente que Cuida do Instituto Unimed Curitiba, que contou com a participação de 66 colaboradores. A palestra “Compartilhe o seu melhor” buscou sensibilizar os colaboradores para a importância do voluntário como agente de transformação social. Nesse dia, os colaboradores puderam conhecer também as ações de voluntariado que teriam oportunidade de participar no segundo semestre.

A avaliação foi de 88% dos participantes muito satisfeitos.



## **PROGRAMAS E PROJETOS DE TERCEIROS APOIADOS**

Apoiamos programas e projetos de entidades parceiras para ampliar nosso impacto positivo na comunidade.

### **PROJETOS APOIADOS COM RECURSOS PRÓPRIOS**

Ainda como desdobramento da pandemia, vários projetos tiveram suas atividades suspensas ou mesmo

encerradas definitivamente, o que refletiu nos valores direcionados para projetos de parceiros em 2021.



## VALOR INVESTIDO EM PROJETOS DE PARCEIROS COM RECURSOS PRÓPRIOS

Projeto	Investimento (R\$)				Atendimentos			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
<b>*Gol do Bem</b>	2.450	2.390	2.295	2.085	60	80	60	60
<b>**Grupo Terapia da Música</b>	1100	458	0	0	227	313	0	0
<b>**Associação Mãos Amigas</b>	1090	1050	948	0	363	329	0	0
<b>***Comunidade Emaús</b>	-	5000	0	0	-	30	0	0
<b>Centro de apoio às mulheres e ao casal grávido</b>	-	14.400	10.800	14.400	-	315	400	400
<b>Programa Empreenda-Natal de dignidade e oportunidades</b>				12.000				50
<b>Projeto Asas</b>				5.376				4
<b>TOTAL</b>	<b>4.640</b>	<b>23.298</b>	<b>14.043</b>	<b>33.861</b>	<b>650</b>	<b>1067</b>	<b>460</b>	<b>514</b>

\* O Gol do Bem decidiu encerrar suas atividades por falta de recursos e espaço físico.

\*\*O Grupo Terapia da Música e a Associação Mãos Amigas encerraram as atividades em 2020. Em função da pandemia e por serem de grupo de risco (idosas) elas decidiram encerrar as suas atividades.

\*\*\*Comunidade Emaús – apoio para a realização de um evento pontual, sem continuidade devido à pandemia.



## **NOVOS PROJETOS APOIADOS EM 2021 PARCERIA COM A ASID BRASIL**



### **PROGRAMA EMPREENDA–NATAL DE DIGNIDADE E OPORTUNIDADES**

O programa tem como objetivo empoderar pessoas com deficiência e suas famílias por meio do empreendedorismo, oportunizando que essas pessoas se tornem microempreendedoras, aumentando sua renda familiar, o acesso a bens e serviços, e melhorando a qualidade de vida.

As famílias participantes receberam formação, capacitação e acompanhamento com mentores, que são empreendedores veteranos em jornada semelhante.



### **PROJETO ASAS**

O projeto foi criado para trabalhar uma problemática ainda pouco explorada: o envelhecimento da pessoa com deficiência com autonomia.

Os participantes recebem formação, capacitação e acompanhamento com mentores para desenvolvimento de planos de futuro e fortalecimento de redes de amizade e de apoio para pessoas com deficiência e seus familiares.

A Unimed Curitiba apoiou a terceira edição do projeto, que será realizada em 2022/2023, com a expansão digital para 10 organizações da Rede ASID, beneficiando 235 pessoas com deficiência até 2023.



## PROJETOS DE TERCEIROS INCENTIVADOS

Desde 2014, a Unimed Curitiba destina parte do imposto de renda devido a projetos sociais, por meio de leis de incentivo fiscal. O ano de 2021 foi um ano atípico nesse aspecto, visto que o imposto de renda da cooperativa sofreu significativa redução. A situação impactou diretamente projetos que

utilizam recurso provenientes das leis de incentivo fiscal.

Os principais motivos para esta redução foram o aumento da sinistralidade (custos assistenciais) e a perda de receitas, devido ao reajuste negativo da ANS (mais detalhes no capítulo Gestão Financeira).

## 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
2021	167.376,00	3	10.054	40.112	50.166





## RESULTADOS: GESTÃO 2018-2021

A reestruturação da área de Suprimentos com a organização por especialidade de compras, informatização de processos e como uma área compartilhada para a Unimed Curitiba e empresas do grupo, intensificou seu papel estratégico nos resultados. A redução de 3,78% da representatividade do custo do OPME frente ao custo assistencial total é uma dessas evidências. Da mesma forma, a agilidade em suprir o Grupo e a Rede credenciada em anos de pandemia, com foco na empatia e sustentação dos nossos fornecedores, confirma o nosso Jeito de Cuidar dos parceiros.

A constituição do Instituto Unimed Curitiba, em meio à crise pandêmica, expressa o grau de compromisso da Cooperativa em ampliar para um número maior de pessoas da sociedade o nosso Jeito de Cuidar.



## NOSSO JEITO DE CUIDAR **DO MEIO AMBIENTE** .....

Na cooperativa os principais aspectos e impactos ambientais estão relacionados aos nossos equipamentos e espaços físicos. A adoção de medidas e tecnologias que promovem a eficiência no uso de recursos naturais e na destinação correta dos nossos resíduos se caracterizam como nosso foco ao meio ambiente.

## 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. As águas são descartadas na rede de coleta de esgoto e tratadas por meio de estações de tratamento da Companhia (D303-4).

Nos anos de 2020 e 2021, enfrentamos o racionamento de água na região

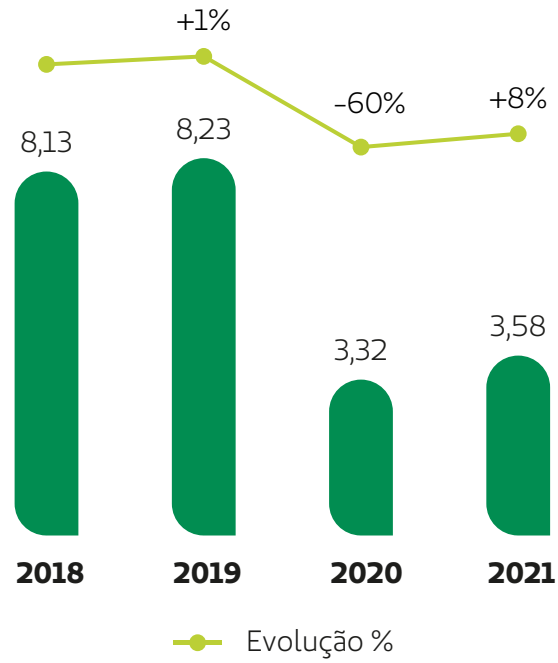
devido à longa estiagem, o que nos fez usar esse recurso de forma ainda mais consciente.

Como uma prática estabelecida, mantivemos a utilização de arejadores nas torneiras e caixas acopladas aos vasos, coleta de água de chuva, campanhas de sensibilização com colaboradores e monitoramento do consumo das unidades para constatar a existência de algum tipo de vazamento.

### CONSUMO DE ÁGUA

	2018	2019	2020	2021
<b>Retirada total de água D303-3</b>	9.437	10.432	5.740	4.899
<b>Descarga total de água D303-4</b>	7.550	8.346	4.592	3.919
<b>Consumo de água D303-5</b>	1.887	2.086	1.148	980

## CONSUMO DE MÉDIO DE ÁGUA POR COLABORADOR (M<sup>3</sup>)-2018-2021



A queda no consumo de água nos anos de 2020 e 2021 tem relação direta com a pandemia e o trabalho remoto,

já que um número significativo de colaboradores trabalhou de casa.



# RESÍDUOS

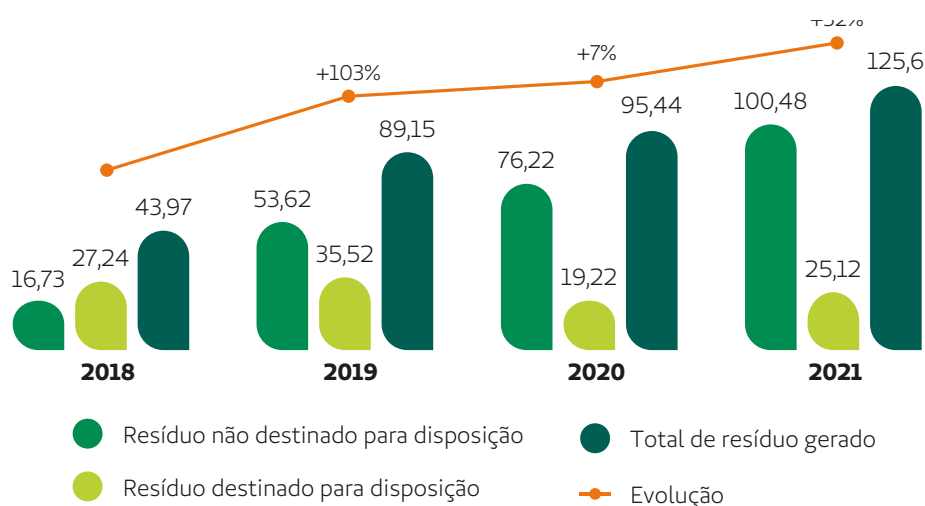
Temos dois principais tipos resíduos sólidos na cooperativa:

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

## RESÍDUOS ADMINISTRATIVOS

Realizamos a separação dos resíduos das áreas administrativas, como papel, plástico, metais e vidro, que são encaminhados à reciclagem por terceiros. Os resíduos 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)**

### D306-3, D306-4, D306-5 – RESÍDUO ADMINISTRATIVO, EM TONELADAS MÉTRICAS (T)



Com o aumento de área construída (novos prédios) e o início das atividades nas unidades Itupava, APS, Unidade de Transição e Acolher, observamos um aumento no volume de resíduos gerados.

Buscando diminuir a quantidade de resíduos enviados à disposição, os setores possuem lixeiras coloridas

que identificam o tipo de resíduo a ser descartado, evitando, assim, a contaminação daqueles que ainda podem ser reciclados.

Além disso, vários setores digitalizaram processos, o que permitiu reduzir impressões e o uso de papel.

## PROGRAMA UNIMED PARCEIRA DO MEIO AMBIENTE

Com o intuito de sensibilizar colaboradores, cooperados e clientes para o uso consciente de recursos

naturais e incentivar hábitos sustentáveis, desenvolvemos uma série de iniciativas.

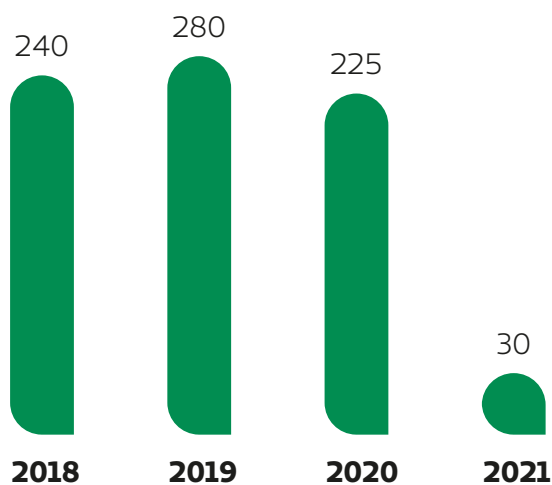


**Descarte de cartões de clientes vencidos:** coletamos cartões vencidos dos clientes nas unidades de atendimento para a reciclagem. Do total de cartões recolhidos, cerca de 40% retornam como um novo cartão.

Em 2021, houve diminuição da entrega de cartões vencidos nas unidades de atendimento por conta dos desdobramentos da pandemia – algumas unidades fechadas,

redução na circulação de pessoas, entre outros. Além disso, com o uso da carteirinha digital via aplicativo, alguns beneficiários não mais utilizam cartões físicos.

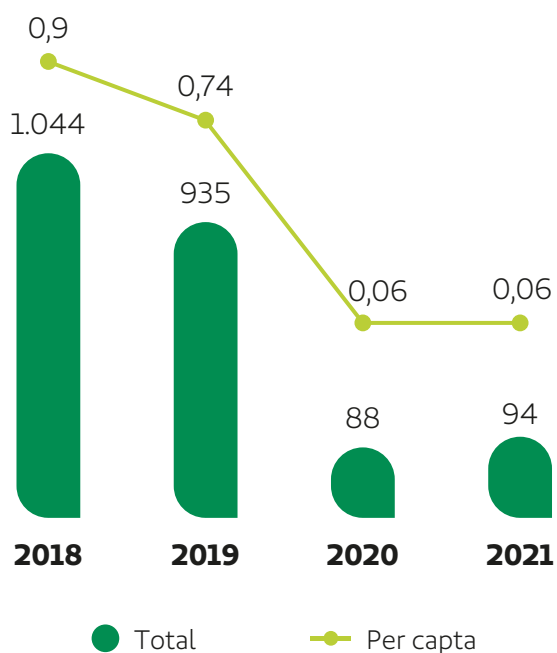
### COLETA DE CARTÕES VENCIDOS DE CLIENTES (KG)



**Campanhas para redução de consumo de materiais:** buscamos sensibilizar nossos colaboradores a utilizarem materiais e recursos de forma consciente. Incentivamos também

o reaproveitamento de materiais e a reciclagem. Como consequência, temos observado uma redução no consumo de materiais de escritório.

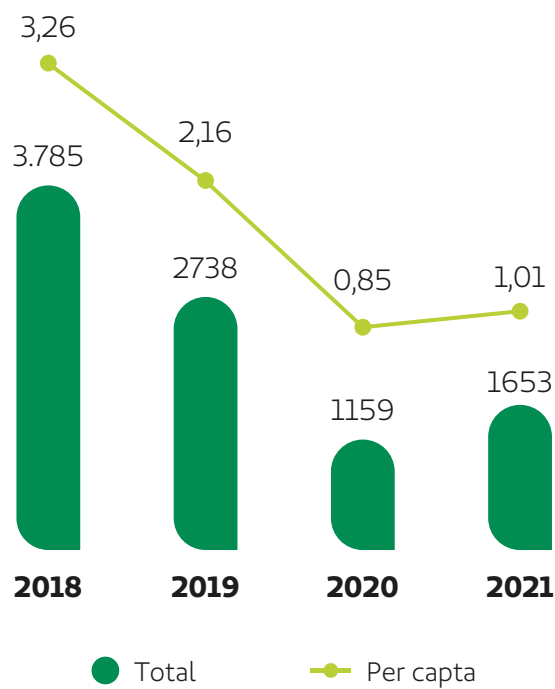
### CONSUMO TOTAL DE COPOS PLÁSTICOS E POR COLABORADOR (KG)







### CONSUMO TOTAL DE RESMAS DE PAPEL E POR COLABORADOR (UNIDADE)



### Reaproveitamento de banners:

enviamos os banners descartados para organizações sociais que são responsáveis por transformá-los em bolsas, pastas e necessaires. Esses produtos são utilizados em eventos com os públicos de relacionamento.

Ano	Banners
2018	56
2019	40
2020	25
2021	0

# eu ajudo na lata

**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.

	Total kg	Equipamentos adquiridos	Instituições beneficiadas
2018	385	3	2
2019	108	3	0
2020	267	6	2
2021	125	2	1

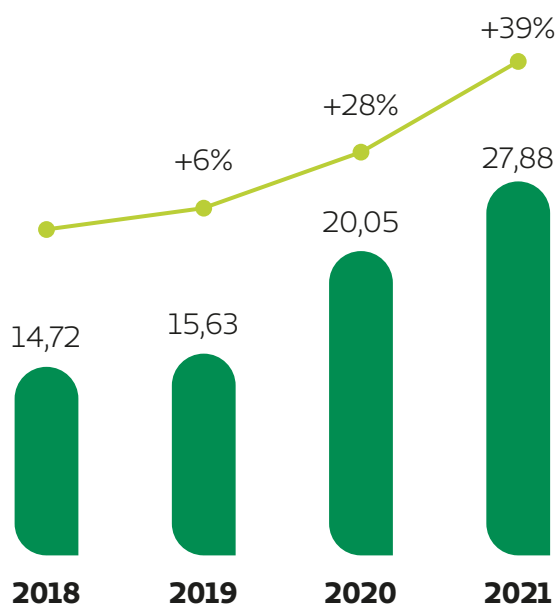
## RESÍDUOS MÉDICOS

Temos o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), aplicável a todas as unidades da Unimed Curitiba e empresas do grupo, que orienta sobre as práticas de manejo, armazenamento, coleta, transporte e

destinação final dos resíduos, de acordo com o grupo de risco.

A política segue os requisitos da Resolução RDC 222, de 28 de março de 2018, da Anvisa.

### D306-3, D306-4, D306-5 – RESÍDUO DE SAÚDE, EM TONELADAS MÉTRICAS (T)



- Resíduo destinado para disposição
- Evolução %

O crescimento da geração de resíduos médicos está ligado, principalmente, ao aumento dos atendimentos do Home Care. Esse serviço cresceu 20% em 2021.



## ENERGIA

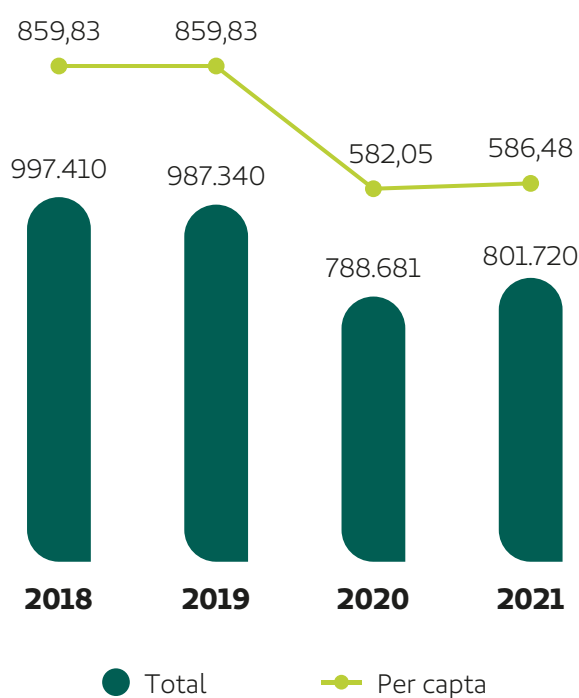
A cooperativa consome dois tipos de energia: elétrica – adquirida da rede pública – e combustível fóssil (diesel) utilizado em geradores nas unidades Tarumã, Itupava, Germano e Araucária. O último somente é acionado em caso de falta de energia elétrica.

Acompanhamos, mensalmente, o consumo para identificar se tem algo fora da normalidade e buscamos sensibilizar os colaboradores para a utilização consciente de energia.

### D302-1 CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

	2018	2019	2020	2021
Combustíveis não renováveis – (litros gasolina)	4.249	5265	5.004	3.707
Energia elétrica adquirida (KWh)	997.410	987.340	788.681	801.720

### CONSUMO TOTAL DE ENERGIA ELÉTRICA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO E POR COLABORADOR (KWH) – 2018-2021



Da mesma forma que para os resíduos administrativos, o aumento do consumo em 2021 diz respeito aos novos prédios e unidades. Isto é, mais espaços que precisam de iluminação e que utilizam equipamentos eletrônicos. A tendência é que esse número cresça após o retorno dos colaboradores que estão em *home office*.

Buscando reduzir desperdícios e estimular o consumo consciente, realizamos as seguintes ações:

- Substituição de todas as lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED que têm melhor eficiência e baixo consumo;
- Orientação aos colaboradores sobre o uso correto do aparelho de ar-condicionado, o que inclui manter portas e janelas fechadas para evitar perdas;
- Campanhas de sensibilização, com adesivos ao lado dos interruptores para lembrar a todos de apagarem as luzes.



## EMISSÕES

Por meio da ferramenta da Calculadora de CO2 disponibilizada pela Unimed do Brasil, a Unimed Curitiba mensura

o impacto de suas atividades e busca implementar medidas que possam contribuir para a redução das emissões.

### D 305-1, 305-2, 305-3 - EMISSÕES

#### Emissões

	Total emissão (tCO2e)	Total de mudas NECESSÁRIAS para neutralização	Áreas (HA)
2018	108,99	680	0,61
2019	109,60	684	0,62
2020	74,36	465	0,42
2021	136,14	850	0,77

### D 305-1, 305-2, 305-3 - EMISSÕES

Escopo de emissão	Descrição	Resultado em 2021
Escopo 1	Combustão Estacionária, gerador de energia, consumo de óleo diesel. Este escopo engloba veículos, extintores de incêndio e equipamentos de ar-condicionado.	Redução de 6,5%
Escopo 2	Energia Elétrica	Aumento de 56,2%
Escopo 3	Resíduos (orgânicos, reciclados, incinerados) e Viagens aéreas	Aumento de 15,4%

Em 2021, o aumento das emissões em relação a 2020 se deu em função do retorno gradativo de colaboradores ao trabalho presencial e da crise hídrica no Brasil, que impactou a matriz energética

e elétrica, causando esse aumento considerável no escopo 2.

Buscando reduzir o consumo de energia elétrica (escopo 2), substituímos 100% das lâmpadas tubulares por LED.



Adoção de tecnologias que reduzem o consumo de água e energia em nossas edificações e o aprimoramento em controles e mensurações atestam o nosso Jeito de Cuidar do meio ambiente.





# ÍNDICE GRI





## APÊNDICE – DADOS SUPLEMENTARES GRI

### TOTAL DE EMPREGOS POR GÊNERO E IDADE (D102-7, D102-8)

	2018						2019		
	Homem			Mulher			Homem		
Unidade / Idade	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Unimed Curitiba	82	169	23	188	611	55	90	187	24
Unimed Laboratório	19	15	02	95	77	04	17	16	04
SOU	-	-	-	-	-	-	01	03	0
Unimed Curitiba Corretora de Seguros	-	-	-	-	-	-	01	01	0
<b>TOTAL POR FAIXA ETÁRIA</b>	101	184	25	283	688	59	109	207	28
<b>TOTAL POR GÊNERO</b>	<b>310</b>			<b>1030</b>			<b>343</b>		
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1340</b>								

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

			2020						2021					
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
231	655	57	83	193	27	207	725	75	67	196	29	214	754	81
113	96	03	13	22	5	91	126	2	14	13	5	113	137	4
02	07	0	0	4	0	4	5	0	0	5	0	5	7	0
0	01	0	0	1	0	0	2	0	0	0	2	1	5	1
346	759	60	96	220	32	302	858	77	81	214	36	333	903	86
<b>1165</b>			<b>348</b>			<b>1237</b>			<b>331</b>			<b>1322</b>		
<b>1509</b>						<b>1585</b>						<b>1653</b>		

## TOTAL DE EMPREGOS GERADOS POR TIPO DE JORNADA DE TRABALHO

(D102-7, D102-8)

Nº de empregos no fim do período	2018				2019				2020				2021			
	Homem		Mulher		Homem		Mulher		Homem		Mulher		Homem		Mulher	
Por tipo de emprego	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período	Jornada integral	Meio período
<b>Unimed Curitiba</b>	255	19	809	45	279	22	893	50	288	15	962	45	273	19	995	54
<b>Unimed Laboratório</b>	35	01	175	01	35	02	209	03	38	2	217	2	31	1	248	6
<b>SOU</b>	-	-	-	-	04	0	08	01	0	4	8	1	5	0	11	1
<b>Unimed Curitiba Corretora de Seguros</b>	-	-	-	-	02	0	01	0	1	0	2	0	2	0	7	0
<b>Total por tipo de jornada</b>	290	20	984	46	320	24	1111	54	331	17	1189	48	311	20	1261	61

# CONTEÚDO GRI

## D102-55

GRI	Descrição	Página Resposta
D102-01	Nome da organização	24
D102-02	Atividades, marcas, produtos e serviços	34
D102-03	Localização da sede	28
D102-04	Localização das operações	28
D102-05	Propriedade e forma jurídica	24, 25
D102-06	Mercados atendidos	34, 35
D102-07	Número total de empregos gerados no final do período por região, gênero, idade, tipo de emprego	110, 111, 210
D102-08	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	110, 111, 210
D102-09	Cadeia de fornecimento	30
D102-10	Mudanças significativas na organização e na cadeia de suprimentos	25, 30
D102-11	Princípio de Precaução	71
D102-12	Iniciativas externas	69, 79
D102-13	Participação em associações	79
D102-14	Declaração do principal líder decisor	12
D102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	71, 82
D102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	26, 62, 69
D102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	69

<b>D102-18</b>	Estrutura de governança	56
<b>D102-40</b>	Lista de grupos de partes interessadas	75
<b>D102-41</b>	Acordos de negociação coletiva	112
<b>D102-42</b>	Identificar e selecionar as partes interessadas	74
<b>D102-43</b>	Abordagem para o engajamento dos stakeholders	75
<b>D102-44</b>	Principais tópicos e preocupações levantadas	77
<b>D102-46</b>	Definição do conteúdo e dos tópicos do relatório Limites	8, 11
<b>D102-47</b>	Lista de tópicos relevantes	11
<b>D102-48</b>	Reformulações de informações	10
<b>D102-49</b>	Alterações nos relatórios	10
<b>D102-50</b>	Período coberto pelo relatório	7
<b>D102-51</b>	Data do relatório mais recente	7
<b>D102-52</b>	Ciclo de emissão de relatórios	7
<b>D102-53</b>	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório	7
<b>D102-54</b>	Alegações de relatar de acordo com as Normas da GRI	7
<b>D102-55</b>	Sumário de Conteúdo GRI	213
<b>D102-56</b>	Verificação Externa	7
<b>D103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite	Indicador descrito em cada capítulo.
<b>D103-2</b>	Abordagem de gestão	Indicador descrito em cada capítulo.
<b>D201-1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído	92

<b>D203-1</b>	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	92
<b>D204-1</b>	Proporção de gastos com fornecedores locais em Unidades de Negócio importantes	176
<b>D205-2</b>	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção, proteção	Não realizou nenhuma iniciativa
<b>D302-1</b>	Consumo de energia dentro da organização	204
<b>D302-4</b>	Redução do consumo de energia	Não realizou nenhuma iniciativa
<b>D302-5</b>	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Não realizou nenhuma iniciativa
<b>D303-1</b>	Interações com a água como um recurso compartilhado	195
<b>D303-2</b>	Gestão de impactos relacionados à descarga de água	195
<b>D303-3</b>	Retirada de água	195
<b>D303-4</b>	Descarga de água	195
<b>D303-5</b>	Consumo de água	195
<b>D306-1</b>	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Organização não dispõe de informação
<b>D306-2</b>	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	197
<b>D306-3</b>	Resíduos gerados	197
<b>D306-4</b>	Resíduos não destinados para disposição final	197
<b>D306-5</b>	Resíduos destinados para disposição final	197
<b>D308-2</b>	Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	Organização não dispõe de informação

<b>D402-1</b>	Prazo Mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	112
<b>D403-1</b>	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	113
<b>D403-2</b>	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	114
<b>D403-3</b>	Serviços de saúde ocupacional	114
<b>D403-4</b>	Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores sobre saúde e segurança ocupacional	114
<b>D403-5</b>	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	113
<b>D403-6</b>	Promoção da saúde do trabalhador	119
<b>D403-7</b>	Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança ocupacional diretamente ligados às relações comerciais	Não aplicável
<b>D403-8</b>	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	113
<b>D403-9</b>	Lesões relacionadas ao trabalho	116
<b>D403-10</b>	Problemas de saúde relacionados ao trabalho	116
<b>D404-1</b>	Média de horas de treinamento por ano por empregado	120
D404-2	Programas de desenvolvimento de competência dos funcionários e de assistência para a transição de carreira	118
D404-3	Funcionários que recebem avaliações de desempenho regular	123
D406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	69




<b>D407-1</b>	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	Organização não dispõe de informação
<b>D408-1</b>	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	178
<b>D409-1</b>	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	178
<b>D412-1</b>	Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos	178
<b>D413-1</b>	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	185
<b>D413-2</b>	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Organização não dispõe de informação
<b>D414-1</b>	Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais	178
<b>D414-2</b>	Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	178
<b>D416-1</b>	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	133
<b>D416-2</b>	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Não foi registrado nenhum caso.
<b>D417-3</b>	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	<b>Não foi registrado nenhum caso.</b>
<b>D418-1</b>	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	72
<b>D419-1</b>	Não-conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	167



# **UNIMED CURITIBA SOCIEDADE COOPERATIVA DE MÉDICOS**



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E  
CONSOLIDADAS PARA O EXERCÍCIO FINDO EM  
31 DE DEZEMBRO DE 2021







# Conteúdo

<b>Relatório da administração</b>	<b>3</b>
<b>Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras</b>	<b>6</b>
<b>Balanco patrimonial</b>	<b>9</b>
<b>Demonstração do resultado</b>	<b>10</b>
<b>Demonstração do resultado abrangente</b>	<b>11</b>
<b>Demonstração das mutações do patrimônio líquido</b>	<b>12</b>
<b>Demonstração dos fluxos de caixa - método direto</b>	<b>13</b>
<b>Notas explicativas às demonstrações financeiras</b>	<b>14</b>

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO ANO DE 2021

### 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.

### 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 50 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 2021, a economia retomou seu crescimento econômico com o arrefecimento da pandemia após vacinação e positivos efeitos na redução de internamentos e óbitos.

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 parcialmente retomadas em 2021. Mesmo assim, mantivemos ações de auxílio com visão para todos os públicos de forma a arrefecer os reflexos remanescentes de 2020.

Mesmo dentro deste contexto, a Unimed Curitiba apresentou aumento no seu volume de beneficiários de 536.155 vidas em dezembro de 2020 para 555.865 vidas em dezembro de 2021.

Do ponto de vista de custo assistencial, a cooperativa consolidou seu compromisso de valorização do cooperado. Neste ano de 2021, 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) com teto de auxílio de R\$ 10 mil. Foram R\$ 5,4 milhões adiantados a mais de 500 cooperados que aderiram ao programa. Em Dezembro/2021 fizemos o rateio e pagamento de R\$ 25 milhões a todos os cooperados na forma de Complemento de Honorários.

A Margem de Solvência é acompanhada mensalmente pela Alta Administração e se mantém positiva mesmo com resultado negativo de 2021.

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

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

As despesas mantiveram o patamar em relação à Receita Líquida dado o rigor orçamentário e aperfeiçoamento constante das nossas ferramentas de controle e gestão.

Cientes da imprevisibilidade dos custos assistenciais em 2021 (pandemia e eventos represados), em 2020 constituímos um Fundo Covid19 no valor de R\$ 100 milhões com vistas a proteção do Patrimônio Líquido da Cooperativa e Cooperados. Encerramos com resultado econômico abaixo do orçado diante da forte retomada dos custos represados em 2021 e inesperada correção negativa 8,17% dos planos pessoa física. Apesar do resultado negativo mantivemos a alta liquidez com obtenção de geração de caixa de R\$ 40,6 milhões configurando ainda um dos maiores caixas do sistema Unimed o que dá segurança aos nossos parceiros e cooperados.

Estamos preparados para os desafios de 2022 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 para 2022 e desdobramentos das variantes do vírus, destacamos a tendência de estabilidade dos custos assistenciais com forte preocupação com os índices de inflação e estagnação econômica.

### **3. COVID-19**

Em 2021 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 2021, trabalhamos intensamente para oferecer orientação, apoio e cuidado aos públicos de relacionamento.

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 de muitas incertezas em que mais uma vez foi necessário se adaptar e superar desafios, a Unimed Curitiba, que completou 50 anos de existência em 2021, conseguiu crescer e se fortalecer. O índice de satisfação geral de nossos beneficiários com a cooperativa foi de 91,7% e 98% dos cooperados avaliaram positivamente a imagem da cooperativa, nas pesquisas realizadas anualmente. Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed Curitiba atingiu a nota máxima (1,0000) no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, publicado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) referente ao ano de 2020 (ano base 2019). O que nos coloca entre as melhores operadoras de planos de saúde do Brasil. Fomos reconhecidos entre as 10 maiores operadoras de planos de saúde do Brasil no Prêmio Valor 1000, do Jornal Valor Econômico. De acordo com o levantamento do Grupo Amanhã, o mais importante ranking regional do Brasil, ficamos na 67ª colocação entre as 500 maiores do Sul e na 28ª posição entre as 100 maiores do Paraná. Fomos reconhecidos como Nível I pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), que avalia e certifica a qualidade e segurança assistencial em serviços de saúde e atingimos o 5º lugar na categoria Saúde, do Prêmio Reclame Aqui, considerado a maior premiação do atendimento brasileiro. Mais uma vez, a Great Place to Work (GPTW) reconheceu a cooperativa como uma das melhores empresas para se trabalhar no Paraná. Mantivemos a certificação junto à Unimed do Brasil com o selo Ouro de Governança e Sustentabilidade e fomos finalistas na categoria Epidemiologia, Saúde e Bem-Estar, com o Prêmio Voto do Sistema Unimed para o Projeto Acolher no Prêmio Inova + Saúde.

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 2022 com foco em ampliar o resultado da Unimed Curitiba:

1. Aumento na carteira de clientes;
2. Maior controle da Sinistralidade
3. Expansão dos programas de prevenção a saúde em serviços próprios
4. Transformação Digital (automações, robotizações, inteligência artificial) para os negócios continuarem em condição de competição no mercado

#### **6. Descrição dos principais investimentos realizados**

O ano de 2021 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 grande objetivo foi a modernização buscando eficiência operacional e melhor atendimento ao cliente Unimed Curitiba. Os investimentos foram realizados com recursos próprios.

<b>Investimentos – R\$/mil</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Reforma em edificação	2.058	19.296
Hardware (servidor de TI)	5.654	2.937
Software	1.754	759
Móveis e utensílios	254	1.892
Instalações, máquinas e equipamentos	3.589	1.666
<b>Total</b>	<b>13.309</b>	<b>26.550</b>

#### **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\$ 912,7 milhões em 31 dezembro de 2021, sendo R\$ 557.982 em aplicações financeiras classificadas como mantidas até o vencimento e liquidez geral de 1,47.

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”.

#### **8. Investimentos da cooperativa em sociedades coligadas e controladas, realizados no exercício**

<b>Investimentos – Em R\$/mil</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Unimed Participações S.A	444	6.471
Unimed Curitiba Saúde Ocupacional Ltda	594	297
COMPAR – Sociedade de Compartilhamento Participações S.A	1.515	848
<b>Total</b>	<b>2.553</b>	<b>7.616</b>

Curitiba, 03 de março de 2022





KPMG Auditores Independentes Ltda.  
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

# 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 2021 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, 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 2021, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

## Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidades 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.

## Ênfase

Conforme descrito nas notas explicativas 3j e 43, a determinação da política contábil adotada pela entidade para o não reconhecimento da insuficiência apurada no resultado do Teste de Adequação de Passivos segue o entendimento manifestado pela ANS na Resolução Normativa nº 435 de 23 de novembro de 2018. Nossa opinião não está ressalvada em relação a esses assuntos.

## 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, 03 de março de 2022

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



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

## Unimed Curitiba - Sociedade Cooperativa De Médicos

### Balanco patrimonial levantado para os exercicios findos em 31 de dezembro de 2021 e 2020

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

ATIVO	Nota explicativa	Controladora		Consolidado	
		31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2020
CIRCULANTE		920.039	1.017.816	954.426	1.037.382
Disponível	4	2.570	2.518	2.775	2.788
Realizável		917.469	1.015.298	951.651	1.034.594
Aplicações financeiras		623.673	706.718	651.290	717.944
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	5.a	149.750	247.487	149.750	247.487
Aplicações livres	5.b	473.923	459.231	501.540	470.457
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	6	167.889	194.122	167.889	194.122
Contraprestação pecuniária a receber		67.942	59.404	67.942	59.404
Participação de beneficiários em eventos/sinistros indenizáveis		18.207	14.839	18.207	14.839
Operadoras de planos de assistência à saúde		78.971	75.680	78.971	75.680
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		2.769	44.199	2.769	44.199
Créditos de operações assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7	27.081	19.934	28.059	20.755
Despesas de comercialização diferidas	8	13.984	11.334	13.984	11.334
Créditos tributários e previdenciários	9	46.430	47.371	47.337	48.013
Bens e títulos a receber	10	34.655	30.188	39.290	36.776
Despesas antecipadas		3.700	5.621	3.745	5.640
Conta corrente com cooperados		57	10	57	10
NÃO CIRCULANTE		775.672	649.347	746.163	634.046
Realizável a longo prazo		524.708	428.774	525.838	429.583
Aplicações financeiras		286.481	162.881	286.481	162.881
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	5.a	203.079	67.799	203.079	67.799
Aplicações livres	5.b	83.402	95.082	83.402	95.082
Créditos tributários e previdenciários	9	2.523	1.145	2.523	1.145
Títulos e créditos a receber	10	499	395	499	395
Despesas de comercialização diferidas	8	12.032	9.877	12.032	9.877
Ativo fiscal diferido	11	58.735	42.290	59.865	43.099
Depósitos judiciais e fiscais	12	164.438	212.186	164.438	212.186
Investimentos	13	163.748	146.113	122.232	119.234
Imobilizado	14	82.477	70.912	92.382	80.855
Intangível	15	4.739	3.548	5.711	4.374
TOTAL DO ATIVO		1.695.711	1.667.163	1.700.589	1.671.428

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	Nota explicativa	Controladora		Consolidado	
		31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2020
<b>CIRCULANTE</b>		<b>611.202</b>	<b>513.457</b>	<b>615.353</b>	<b>517.211</b>
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde		<u>444.400</u>	<u>366.426</u>	<u>439.582</u>	<u>358.911</u>
Provisão de contraprestação não ganha - PPCNG	16	51.361	50.652	51.361	50.652
Provisão de eventos a liquidar para o SUS	16	10.390	11.735	10.390	11.735
Provisão de eventos a liquidar para outros prest. de serviços assistenciais	16	257.036	211.766	252.218	204.251
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	16	125.613	92.273	125.613	92.273
Débitos de operações de assistência à saúde		<u>46.540</u>	<u>42.414</u>	<u>46.540</u>	<u>42.441</u>
Contraprestações a restituir	17	5.713	5.634	5.713	5.634
Receita antecipada de contraprestações	18	1.657	1.122	1.657	1.149
Comercialização sobre operações de assistência à saúde		14.167	13.470	14.167	13.470
Operadoras de plano de assistência à saúde	19	25.000	22.188	25.000	22.188
Outros débitos de operações c/planos de assistência à saúde		3		3	
Débitos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	20	43.639	26.199	47.299	33.005
Tributos e encargos sociais a recolher	21	45.322	51.573	46.981	54.805
Débitos diversos	22	27.071	24.684	30.721	25.888
Conta corrente de cooperados	23	4.230	2.161	4.230	2.161
<b>NÃO CIRCULANTE</b>		<b>373.209</b>	<b>381.386</b>	<b>373.936</b>	<b>381.897</b>
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde		<u>82.295</u>	<u>73.893</u>	<u>82.295</u>	<u>73.893</u>
Provisão de eventos a liquidar para o SUS	16	82.295	73.893	82.295	73.893
Provisões		<u>257.441</u>	<u>231.594</u>	<u>257.573</u>	<u>231.713</u>
Provisões para ações judiciais	24	257.441	231.594	257.573	231.713
Tributos e encargos sociais a recolher	21	33.473	75.899	34.068	76.291
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		<b>711.300</b>	<b>772.320</b>	<b>711.300</b>	<b>772.320</b>
Capital social	25.a	260.583	244.161	260.583	244.161
Reservas		<u>450.717</u>	<u>504.428</u>	<u>450.717</u>	<u>504.428</u>
Reservas de sobras	25.b	450.717	504.428	450.717	504.428
Sobras à disposição da AGO		-	23.731	-	23.731
<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		<b><u>1.695.711</u></b>	<b><u>1.667.163</u></b>	<b><u>1.700.589</u></b>	<b><u>1.671.428</u></b>

## Unimed Curitiba - Sociedade Cooperativa De Médicos

### Demonstração do resultado

Para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e 2020

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

	Nota explicativa	Controladora		Consolidado	
		2021	2020	2021	2020
CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		2.999.585	2.776.986	2.997.632	2.775.369
Receitas com operações de assistência à saúde		3.029.273	2.817.017	3.027.320	2.815.400
Contraprestações líquidas	26	3.029.273	2.817.017	3.027.320	2.815.400
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	27	(29.688)	(40.031)	(29.688)	(40.031)
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS		(2.701.372)	(2.216.348)	(2.667.467)	(2.192.823)
Eventos conhecidos ou avisados	28	(2.668.032)	(2.220.792)	(2.634.127)	(2.197.267)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		(33.340)	4.444	(33.340)	4.444
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		298.213	560.638	330.165	582.546
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde		2.044	1.648	2.044	1.648
Receitas de assist. à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		45.759	29.662	56.835	37.917
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar	29	5.989	4.656	5.989	4.656
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assist. médico hospitalar	30	15.379	4.976	15.379	4.976
Outras receitas operacionais	31	24.391	20.030	35.467	28.285
Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde		(832)	(665)	(9.404)	(7.246)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde		(102.780)	(69.312)	(102.767)	(69.312)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	32	(95.120)	(64.636)	(95.120)	(64.636)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(2.921)	(2.179)	(2.921)	(2.179)
(-) Recuperação de outras despesas operacionais de assist. a saúde	33	1	8.297	1	8.297
Provisão para perdas sobre créditos		(4.740)	(10.794)	(4.727)	(10.794)
Outras despesas operacionais de assist. à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	34	(69.304)	(43.041)	(71.932)	(46.881)
RESULTADO BRUTO		173.100	478.930	204.941	498.672
Despesas de comercialização		(104.935)	(90.929)	(104.935)	(90.929)
Despesas administrativas	35	(198.752)	(197.132)	(212.236)	(207.639)
Resultado financeiro líquido	36	50.251	10.317	51.166	10.553
Receitas financeiras		68.455	52.893	69.623	53.269
Despesas financeiras		(18.204)	(42.576)	(18.457)	(42.716)
Resultado patrimonial	37	16.296	23.390	1.847	15.780
Receitas patrimoniais		17.364	24.682	2.134	16.453
Despesas patrimoniais		(1.068)	(1.292)	(287)	(673)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS		(64.040)	224.576	(59.217)	226.437
Imposto de renda	38	(4.431)	(35.163)	(8.176)	(37.102)
Contribuição social	38	(1.685)	(13.359)	(3.084)	(14.090)
Impostos diferidos	11	16.445	2.087	16.766	2.896
RESULTADO LÍQUIDO		(53.711)	178.141	(53.711)	178.141

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 2021 e 2020

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

	Controladora e Consolidado	
	2021	2020
RESULTADO LÍQUIDO	(53.711)	178.141
Outros resultados abrangentes	-	-
RESULTADO ABRANGENTE TOTAL DO EXERCÍCIO	<u>(53.711)</u>	<u>178.141</u>

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 2021 e 2020

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

	Nota explicativa	Capital social	Reserva
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019		226.244	
Integralização de capital	25.a)(i)	4.818	
Retenção para capital social	25.a)(i)	14.445	
Cotas a restituir	25.a)(ii)	(1.346)	
Distribuição sobras 2019			
Sobras do exercício		-	
Destinação fundo margem de solvência	25.b)(iii), (iv)	-	
Destinação fundo covid-19	25.b)(iii), (iv)	-	
Utilização de reservas	25.b)(i) e (iv)	-	
FATES - Operações com terceiros	25.b)(i)	-	
Constituição de reservas:			
Reserva legal (10%)	25.b)(ii) e (iv)	-	
Reserva de assistência técnica educacional e social (5%)	25.b)(i) e (iv)	-	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020		244.161	
Integralização de capital	25.a)(i)	4.436	
Retenção para capital social	25.a)(i)	15.606	
Cotas a restituir	25.a)(ii)	(3.620)	
Distribuição sobras 2020			
Sobras do exercício		-	
Destinação fundo margem de solvência	25.b)(iii), (iv)	-	
Destinação fundo covid-19	25.b)(iii), (iv)	-	
Utilização de reservas	25.b)(i) e (iv)	-	
FATES - Operações com terceiros	25.b)(i)	-	
Constituição de reservas:			
Reserva legal (10%)	25.b)(ii) e (iv)	-	
Reserva de assistência técnica educacional e social (5%)	25.b)(i) e (iv)	-	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021		260.583	

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



Reserva de sobras					
Legal	Fundo garantidor para margem de solvência	Fundo Covid-19	Reserva de assistência técnica educacional e social	Sobras à disposição da AGO para distribuição	Total
75.496	260.130	-	14.392	10.900	587.162
-	-	-	-	-	4.818
-	-	-	-	-	14.445
-	-	-	-	-	(1.346)
-	-	-	-	(10.900)	(10.900)
-	-	-	-	178.141	178.141
-	30.000	-	-	(30.000)	-
-	-	100.000	-	(100.000)	-
-	-	-	(14.392)	14.392	-
-	-	-	11.674	(11.674)	-
-	-	-	-	-	-
18.086	-	-	-	(18.086)	-
-	-	-	9.042	(9.042)	-
93.582	290.130	100.000	20.716	23.731	772.320
-	-	-	-	-	4.436
-	-	-	-	-	15.606
-	-	-	-	-	(3.620)
-	-	-	-	(23.731)	(23.731)
-	-	-	-	(53.711)	(53.711)
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	(43.270)	(20.716)	63.986	-
-	-	-	10.275	(10.275)	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
93.582	290.130	56.730	10.275	-	711.300

## Unimed Curitiba - Sociedade Cooperativa De Médicos

### Demonstração dos fluxos de caixa - método direto

Para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e 2020

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

	Nota explicativa	Controladora		Consolidado	
		2021	2020	2021	220
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>					
(+) Recebimentos de plano de saúde		2.840.452	2.549.987	2.838.502	2.548.365
(+) Recebimentos de juros de aplicações financeiras		56.750	28.452	57.798	28.591
(+) Resgate de aplicações financeiras		2.758.994	1.754.786	2.876.739	1.787.608
(+) Outros recebimentos operacionais		979.638	750.277	993.199	757.835
(-) Pagamentos a fornecedores / prestadores de serviço de saúde		(3.181.952)	(2.590.492)	(3.126.726)	(2.547.561)
(-) Pagamentos de comissões		(107.054)	(90.296)	(107.054)	(90.296)
(-) Pagamentos de pessoal		(84.804)	(72.532)	(100.765)	(85.007)
(-) Pagamentos de pró-Labore		(4.392)	(4.845)	(4.392)	(4.845)
(-) Pagamentos de serviços de terceiros		(42.252)	(36.302)	(52.104)	(44.261)
(-) Pagamentos de tributos		(348.583)	(359.580)	(363.578)	(368.611)
(-) Pagamento de processos judiciais (cíveis, trabalhistas e tributárias)		(10.914)	(13.579)	(10.914)	(13.579)
(-) Pagamentos de aluguel		(6.512)	(6.020)	(11.696)	(14.263)
(-) Pagamentos de promoção / publicidade		(4.276)	(6.957)	(4.618)	(7.218)
(-) Aplicações financeiras		(2.804.343)	(1.796.246)	(2.938.738)	(1.835.913)
(-) Outros pagamentos operacionais		(28.100)	(56.814)	(31.024)	(60.251)
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades operacionais		<u>12.652</u>	<u>49.839</u>	<u>14.629</u>	<u>50.594</u>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>					
(+) Outros recebimentos das atividades de investimento		620	1.774	620	1.774
(-) Aquisição de ativo imobilizado	14	(13.313)	(51.358)	(15.224)	(51.822)
(-) Aquisição de ativo intangível	15	(1.754)	(759)	(2.138)	(1.133)
(-) Aquisição de participação em outras empresas	13	(1.038)	(299)	(785)	(52)
Caixa líquido (aplicado nas) atividades de investimentos		<u>(15.485)</u>	<u>(50.642)</u>	<u>(17.527)</u>	<u>(51.233)</u>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>					
(+) Integralização de capital social	24.a)(i)	4.436	4.818	4.436	4.818
(-) Outros pagamentos da atividade de financiamento		(1.551)	(2.701)	(1.551)	(2.701)
Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento		<u>2.885</u>	<u>2.117</u>	<u>2.885</u>	<u>2.117</u>
<b>VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA</b>					
		<u>52</u>	<u>1.314</u>	<u>(13)</u>	<u>1.478</u>
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	3	2.518	1.204	2.788	1.310
Caixa e equivalentes de caixa no fim do exercício	3	2.570	2.518	2.775	2.788
Ativos livres no início do exercício anterior	5.b	554.313	524.181	565.539	528.593
Ativos livres no final do exercício anterior	5.b	557.325	554.313	584.942	565.539
Aumento nas aplicações financeiras - recursos livres		3.012	30.132	19.403	36.946

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 03 de março de 2022.

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.

### **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>	
	2021	2020
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. E a precificação dos ativos financeiros classificados nesta categoria, é realizada através de um banco custodiante que possui metodologia própria de mensuração.

### ***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), e sua precificação é realizada através de um banco custodiantes (Banco Itaú) que possui metodologia própria de mensuração.

#### ***Títulos 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 393 de 09 de dezembro de 2015, e suas alterações.



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: 80% do total de eventos realizados no 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 Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – PIC, referente à insuficiência de contraprestação/prêmio para a cobertura dos eventos/sinistros a ocorrer, quando constatada, é calculada pela metodologia da ANS através da multiplicação do FIC - Fator de Insuficiência de Contraprestação/Prêmio (anexo VII da RN 393/2015) pela soma dos valores das contraprestações pecuniárias de contratos de planos médico-hospitalares em preço preestabelecido nos últimos 12 meses (art. 14-B da RN 393/2015).  
Para a data base de 31 de dezembro de 2021 não houve necessidade de provisionamento.

A Resolução Normativa Nº435/2018 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.
- Taxa de inflação implícita adicionadas as estruturas a termo da taxa de juros (ETTJ) livre de risco pré-fixada definidas pela ANBIMA;
- Taxa de rotatividade/cancelamento dos contratos.

O resultado do TAP para a data base de 31 de dezembro de 2021 não identificou insuficiências financeiras nas estimativas correntes dos fluxos de caixa entre receitas e despesas para o período abrangido entre 2022 a 2029 nas modalidades de contratação coletivo empresarial e coletivo por adesão. Na modalidade de contratação individual/familiar foram identificadas insuficiências nas estimativas correntes dos fluxos de caixa, conforme nota explicativa nº 43.

#### **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 2021 a política e benefícios culminou no pagamento do montante de R\$ 23.078 (R\$ 19.146 em 2020).

**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 2022**

Resolução Normativa RN nº 472/2021 de 29 de setembro de 2021, que dispõe sobre o plano de contas padrão e requer que a Cooperativa adote os seguintes pronunciamentos já emitidos:

IFRS	CPC	Pronunciamentos	Data de entrada em vigor – ANS
IFRS 16	CPC 06 (R2)	Arrendamentos	01/01/2022
IFRS 15	CPC 47	Receita de Contrato com Cliente	01/01/2022

**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, 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 foi referendado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar através da Resolução Normativa RN nº 472/2021 de 29 de setembro de 2021, com vigência a partir de 1º de janeiro de 2023.

*IFRS 15 (CPC 47) – Receita de contrato com cliente*

O CPC 47, conforme descrito no novo Plano de Contas da ANS, diz que o montante da receita proveniente de uma transação é geralmente acordado entre a entidade e o comprador ou usuário do ativo e é mensurado pelo valor justo da contraprestação recebida, deduzida de quaisquer descontos comerciais e/ou bonificações concedidas pela entidade ao comprador.

Em 2022 a Cooperativa, em atendimento à Resolução Normativa RN nº 472/2021 que define o novo Plano de Contas, modificará a contabilização da corresponsabilidade cedida e da modalidade de contratos com preço pós estabelecido, onde passará a reconhecer a despesa com evento e a recuperação por reembolso do contratante no mesmo grupo de contas. Desta forma, no grupo de receitas constará apenas a taxa de administração cobrada e a diferença de tabela positiva.

Com a adoção desta norma, a Cooperativa estima que aproximadamente 18% da receita com contraprestações serão reclassificados para conta redutora do custo com eventos indenizáveis, sem alterar o resultado líquido.

#### *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.

A Resolução Normativa nº 472/21 referendou o CPC 06, o qual deve ser aplicado a partir de 1º de janeiro de 2022. O impacto para o ano de 2022 com a adoção desta norma é de aumento aproximado de R\$ 8.177 em ativos e passivos, e na despesa em R\$ 315.

#### *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	
	2021	2020	2021	2020
Caixa	10	10	27	38
Depósitos bancários	2.560	2.508	2.748	2.750
<b>Total</b>	<b>2.570</b>	<b>2.518</b>	<b>2.775</b>	<b>2.788</b>

## 5 Aplicações financeiras

### a. Aplicações garantidoras de provisões técnicas

Recursos garantidores das Provisões técnicas	Indexador	Controladora e Consolidado	
		2021	2020
<b>Mantidos até o vencimento:</b>			
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	CDI	22.011	-
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	PRÉ	29.612	-
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	IPCA+	19.372	-
Letra Financeira Bancária (LF)	CDI	34.174	83.912
Letra Financeira Bancária (LF)	PRÉ	64.267	67.045
Letras Financeiras do Tesouro LTN / NTN-B / LFT	SELIC	84.996	-
Letras Financeiras do Tesouro LTN / NTN-B / LFT	PRÉ	20.050	162.288
Letras Financeiras do Tesouro LTN / NTN-B / LFT	IPCA+	78.347	-
Letras Financeiras do Tesouro LTN / NTN-B / LFT	IGPM+	-	2.041
<b>Total</b>		<b>352.829</b>	<b>315.286</b>

**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	
		2021	2020	2021	2020
<b>Valor justo por meio do resultado:</b>					
	Variação				
Cotas de fundos de investimentos	cotas	90.040	1.246	90.040	1.246
Aplicações em Compromissadas	CDI	70.837	-	70.837	-
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	CDI	191.045	279.640	218.662	290.866
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC)	CDI	250	254	250	254
<b>Mantidos até o vencimento:</b>					
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	CDI	-	47.215	-	47.215
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC)	CDI	1.267	1.227	1.267	1.227
Letra Financeira Bancária (LF)	CDI	37.418	74.108	37.418	74.108
Letra Financeira Bancária (LF)	PRÉ	111.501	150.623	111.501	150.623
Letra Financeira Bancária (LF)	IPCA+	54.967	-	54.967	-
<b>Total</b>		<b>557.325</b>	<b>554.313</b>	<b>584.942</b>	<b>565.539</b>

**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 2021							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	
<b>Valor justo por meio do resultado:</b>								
Cotas de fundos de investimentos	90.040	-	-	90.040	90.040	-	90.040	2
Aplicações em Compromissadas	70.837	-	-	70.837	70.837	-	70.837	2
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	191.045	-	-	191.045	191.045	-	191.045	2
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC)	250	-	-	250	250	-	250	2
<b>Total</b>	<b>352.172</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>352.172</b>	<b>352.172</b>	<b>-</b>	<b>352.172</b>	
<b>Mantidos até o vencimento:</b>								
Certificado de Depósito Bancário (CDB)	10.435	60.560	-	70.995	70.995	-	70.995	2
Recibo de Depósito Cooperativista (RDC)	-	-	1.267	1.267	1.267	-	1.267	2
Letra Financeira Bancária (LF)	96.948	85.806	119.574	302.328	302.328	-	302.328	2
Letras Financeiras do Tesouro LTN / NTN-B / LFT	-	17.751	165.641	183.392	180.254	(3.138)	183.392	2
<b>Total</b>	<b>107.383</b>	<b>164.117</b>	<b>286.482</b>	<b>557.982</b>	<b>554.843</b>	<b>(3.138)</b>	<b>557.982</b>	
<b>Total Geral</b>	<b>459.555</b>	<b>164.117</b>	<b>286.482</b>	<b>910.154</b>	<b>907.015</b>	<b>(3.138)</b>	<b>910.154</b>	

**Unimed Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos**  
**Demonstrações financeiras individuais e consolidadas**  
para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021

	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Controladora 2020		Ajuste a valor justo	Valor do custo atualizado	Nível Hierarquia
				Valor Contábil	Valor Justo			
<b>Valor justo por meio do resultado:</b>								
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
<b>Total</b>	<b>281.140</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>281.140</b>	<b>281.140</b>	<b>-</b>	<b>281.140</b>	

<b>Mantidos até o vencimento:</b>								
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
<b>Total</b>	<b>77.712</b>	<b>347.866</b>	<b>162.881</b>	<b>588.459</b>	<b>592.665</b>	<b>4.206</b>	<b>588.459</b>	

<b>Total Geral</b>	<b>358.852</b>	<b>347.866</b>	<b>162.881</b>	<b>869.599</b>	<b>873.805</b>	<b>4.206</b>	<b>869.599</b>	
--------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	--------------	----------------	--

**Consolidado 2021**

	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
Cotas de fundos de investimentos	90.040	-	-	90.040	90.040	-	90.040	2
Aplicações em Compromissadas	70.837	-	-	70.837	70.837	-	70.837	2
Certificado de Depósito Bancário ( CDB )	218.662	-	-	218.662	218.662	-	218.662	2
Recibo de Depósito Cooperativista ( RDC )	250	-	-	250	250	-	250	2
<b>Total</b>	<b>379.789</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>379.789</b>	<b>379.789</b>	<b>-</b>	<b>379.789</b>	

**Mantidos até o vencimento:**

Certificado de Depósito Bancário ( CDB )	10.435	60.560	-	70.995	70.995	-	70.995	2
Recibo de Depósito Cooperativista ( RDC )	-	-	1.267	1.267	1.267	-	1.267	2
Letra Financeira Bancária ( LF )	96.948	85.806	119.573	302.327	302.327	-	302.327	2
Letras Financeiras do Tesouro LTN / NTN-B / LFT	-	17.751	165.642	183.393	180.254	-3.138	183.393	2
<b>Total</b>	<b>107.383</b>	<b>164.117</b>	<b>286.482</b>	<b>557.982</b>	<b>554.843</b>	<b>-3.138</b>	<b>557.982</b>	
<b>Total Geral</b>	<b>487.172</b>	<b>164.117</b>	<b>286.482</b>	<b>937.771</b>	<b>934.632</b>	<b>-3.138</b>	<b>937.771</b>	

**Consolidado 2020**

	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
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
<b>Total</b>	<b>292.366</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>292.366</b>	<b>292.366</b>	<b>-</b>	<b>292.366</b>	

**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
<b>Total</b>	<b>77.712</b>	<b>347.866</b>	<b>162.881</b>	<b>588.459</b>	<b>592.665</b>	<b>4.206</b>	<b>588.459</b>	
<b>Total Geral</b>	<b>370.078</b>	<b>347.866</b>	<b>162.881</b>	<b>880.825</b>	<b>885.031</b>	<b>4.206</b>	<b>880.825</b>	

## 6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	<b>Controladora e Consolidado</b>	
	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Contraprestação pecuniária a receber (a)	100.574	87.239
(-)Provisão para perdas sobre créditos	(32.632)	(27.835)
<b>Subtotal</b>	<b>67.942</b>	<b>59.404</b>
Participação de beneficiário sem eventos/sinistros indenizáveis (b)	22.368	18.255
(-)Provisão para perdas sobre créditos	(4.161)	(3.416)
<b>Subtotal</b>	<b>18.207</b>	<b>14.839</b>
Operadoras de planos de assistência à saúde (c)	79.127	75.822
(-)Provisão para perdas sobre créditos	(156)	(142)
<b>Subtotal</b>	<b>78.971</b>	<b>75.680</b>
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde (d)	3.448	47.388
(-)Provisão para perdas sobre créditos	(679)	(3.189)
<b>Subtotal</b>	<b>2.769</b>	<b>44.199</b>
<b>Total</b>	<b>167.889</b>	<b>194.122</b>

- (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 em 2020.

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

	<b>Controladora e Consolidado 2021</b>					<b>Total</b>
	<b>Vencidos</b>					
	<b>A Vencer</b>	<b>01 a 30 dias</b>	<b>31 a 60 dias</b>	<b>61 a 90 dias</b>	<b>Mais de 91 dias</b>	
Contraprestação pecuniária a receber	42.327	21.874	8.075	2.100	26.198	100.574
Participação de beneficiários em eventos/sinistros indenizáveis	16.461	1.667	556	210	3.474	22.368
Operadoras de planos de assistência à saúde	77.609	1.489	-	-	29	79.127
Outros créditos de operações com planos de assist. à saúde	3.391	24	4	1	28	3.448
<b>Total</b>	<b>139.788</b>	<b>25.054</b>	<b>8.635</b>	<b>2.311</b>	<b>29.729</b>	<b>205.517</b>



**Controladora e Consolidado 2020**

	Vencidos					Total
	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
<b>Total</b>	<b>171.486</b>	<b>22.007</b>	<b>8.217</b>	<b>1.939</b>	<b>25.055</b>	<b>228.704</b>

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

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Faturas a receber – intercâmbio (a)	28.953	20.723	28.953	20.723
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(4.279)	(2.888)	(4.279)	(2.888)
Subtotal	24.674	17.835	24.674	17.835
Outros créditos	3.876	2.871	4.854	3.692
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(1.469)	(772)	(1.469)	(772)
Subtotal	2.407	2.099	3.385	2.920
<b>Total</b>	<b>27.081</b>	<b>19.934</b>	<b>28.059</b>	<b>20.755</b>

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	2021					Total
	Vencidos					
A vencer	01 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 91 dias		
Faturas a receber – intercâmbio	26.595	502	20	45	1.791	28.953
Outros créditos	2.962	282	132	48	452	3.876
<b>Total</b>	<b>29.557</b>	<b>784</b>	<b>152</b>	<b>93</b>	<b>2.243</b>	<b>32.829</b>

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

<b>Consolidado</b>	<b>2021</b>					<b>Total</b>
	<b>Vencidos</b>					
	<b>A vencer</b>	<b>01 a 30 dias</b>	<b>31 a 60 dias</b>	<b>61 a 90 dias</b>	<b>Mais de 91 dias</b>	
Faturas a receber – intercâmbio	26.595	502	20	45	1.791	28.953
Outros créditos	3.892	314	148	48	452	4.854
<b>Total</b>	<b>30.487</b>	<b>816</b>	<b>168</b>	<b>93</b>	<b>2.243</b>	<b>33.807</b>

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

## 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.

<b>Controladora e consolidado</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Saldo inicial</b>	<b>21.211</b>	<b>17.547</b>
Constituição	15.703	12.921
Apropriação	(10.898)	(9.257)
<b>Saldo final</b>	<b>26.016</b>	<b>21.211</b>

## 9 Créditos tributários e previdenciários

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Taxa Saúde Suplementar - ANS	-	7.932	-	7.932
IRPJ a compensar	19.558	13.941	19.558	13.975
Imposto de Renda Retido na Fonte (a)	6.571	7.397	6.571	7.467
Retenção PIS e/ COFINS	13.755	9.394	14.367	9.777
Retenção órgãos públicos	3.853	3.636	3.853	3.636
CSLL a compensar	4.831	4.963	4.831	5.108
IRRF sobre faturamento	338	140	338	140
Outros	47	1.113	342	1.123
<b>Total</b>	<b><u>48.953</u></b>	<b><u>48.516</u></b>	<b><u>49.860</u></b>	<b><u>49.158</u></b>

(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	
	2021	2020	2021	2020
Estoque de materiais e medicamentos	23.137	14.991	27.994	21.890
Adiantamento a fornecedores	3.312	10	3.383	76
Adiantamento a cooperados (a)	5.954	13.011	5.954	13.011
Outros	2.751	2.571	2.458	2.194
<b>Total</b>	<b><u>35.154</u></b>	<b><u>30.583</u></b>	<b><u>39.789</u></b>	<b><u>37.171</u></b>

(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 está sendo descontado da produção médica desde 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	
	2021	2020	2021	2020
<b>Ativo</b>				
Crédito tributário sobre provisão para ações judiciais	49.556	43.577	49.601	43.617
Outros	9.179	3.321	10.264	4.090
<b>Passivo</b>				
Passivo fiscal diferido sobre atualização de depósito judicial	-	(4.608)	-	(4.608)
<b>Total</b>	<b><u>58.735</u></b>	<b><u>42.290</u></b>	<b><u>59.865</u></b>	<b><u>43.099</u></b>

## 12 Depósitos judiciais e fiscais

	<b>Controladora e Consolidado</b>	
	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Depósitos Judiciais - SUS (a)	82.295	73.893
Depósitos Judiciais - Multa ANS (b)	26.231	29.910
Depósito Judicial – ISS faturamento (c)	31.608	77.744
Depósito Judicial – ISS auto de infração (d)	16.903	17.185
Depósitos Judiciais - Reclamações cíveis (b)	6.295	11.731
Depósitos Judiciais - Reclamações trabalhistas	1.106	1.723
<b>Total</b>	<b>164.438</b>	<b>212.186</b>

- (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).

No ano de 2021 a Prefeitura de Curitiba levantou os valores referente aos clientes residentes em Curitiba.

- (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).

## 13 Investimentos

A movimentação dos investimentos está demonstrada a seguir:

	<b>Controladora</b>			
	<b>Saldo em</b>		<b>Equivalência</b>	<b>Saldo em</b>
	<b>31.12.20</b>	<b>Adição</b>	<b>Patrimonial</b>	<b>31.12.21</b>
Unimed Participações S.A. (a)	49.665	444	-	50.109
Unimed Curitiba Participações S.A. (c)	28.535	-	15.567	44.102
Unimed do Estado do Paraná (e)	26.600	-	-	26.600
Unimed Seguradora S.A. (b)	21.145	-	-	21.145
Unimed Curitiba Saúde Ocupacional Ltda.	770	594	(816)	548
Imóvel destinado à renda (d)	8.218	-	-	8.218
Central Nacional Unimed (e)	9.711	495	-	10.206
Greencred (e)	190	2	-	192
Outros	1.279	1.519	(170)	2.628
<b>Total</b>	<b>146.113</b>	<b>3.054</b>	<b>14.581</b>	<b>163.748</b>

**Unimed Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos**  
*Demonstrações financeiras individuais e consolidadas*  
para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021

	<b>Consolidado</b>			
	<b>Saldo em 31.12.20</b>	<b>Adição</b>	<b>Equivalência Patrimonial</b>	<b>Saldo em 31.12.21</b>
Unimed Participações S.A. (a)	49.665	444	-	50.109
Unimed do Estado do Paraná (e)	26.600	-	-	26.600
Unimed Seguradora S.A. (b)	21.145	-	-	21.145
Imóvel destinado à renda (d)	8.218	-	-	8.218
Central Nacional Unimed (e)	9.711	495	-	10.206
Greencred (e)	190	2	-	192
Univision Informática S.A.	750	-	(35)	715
Emedbr Tecnologia Ltda.	1.676	341	403	2.420
Outros	1.279	1.519	(171)	2.627
<b>Total</b>	<b>119.234</b>	<b>2.801</b>	<b>197</b>	<b>122.232</b>

- (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 7,70% do capital votante em 31 de dezembro de 2021 (7,68% em 31 de dezembro de 2020) 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 2021 (2,00% em 31 de dezembro de 2020) 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\$ 11.270 em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 11.300 em 2020).

- (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 2021		
	Unimed Curitiba Participações S.A.	Unimed Curitiba Saúde Ocupacional S.A.	Sociedade de Compartilhamento
<b>Informações sobre as controladas e controladas em conjunto:</b>			
Ativo	65.743	948	8.148
Passivo	21.641	394	7
Patrimônio líquido	44.102	554	8.141
Lucro (prejuízo) do exercício	15.567	(824)	(549)
Número de ações de Capital	53.015.000	2.900.000	10.215.117

**Informações sobre os investimentos nas controladas e controladas em conjunto:**

Número de ações/quotas possuídas	53.015.000	2.871.000	3.257.685
Percentuais de Participação	100%	99%	31,89%

	31 de dezembro de 2020		
	Unimed Curitiba Participações S.A.	Unimed Curitiba Saúde Ocupacional S.A.	Sociedade de Compartilhamento
<b>Informações sobre as controladas e controladas em conjunto:</b>			
Ativo	50.016	1.050	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%

## 14 Imobilizado

### Composição

Descrição	Controladora				
	Taxa de depreciação anual	Custo	Depreciação acumulada		
				2021	2020
			Saldo líquido	Saldo líquido	
Terrenos	-	23.075	-	23.075	23.075
Edificações	2%	29.503	(1.696)	27.807	22.489
Móveis e utensílios	6,67%	4.466	(1.553)	2.913	2.883
Instalações e equipamentos	6,67%	9.426	(2.884)	6.542	3.489
Equipamentos de informática	20%	19.828	(9.272)	10.556	7.152
Outras imobilizações	4%	14.591	(3.007)	11.584	11.824
<b>Total</b>		<b>100.889</b>	<b>(18.412)</b>	<b>82.477</b>	<b>70.912</b>

*Unimed Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos*  
*Demonstrações financeiras individuais e consolidadas*  
*para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021*

<b>Consolidado</b>					
<b>Descrição</b>	<b>Taxa de depreciação anual</b>	<b>2021</b>		<b>2020</b>	
		<b>Custo</b>	<b>Depreciação acumulada</b>	<b>Saldo líquido</b>	<b>Saldo líquido</b>
Terrenos	-	23.075	-	23.075	23.075
Edificações	2%	29.503	(1.696)	27.807	22.489
Móveis e utensílios	6,67%	6.807	(2.622)	4.185	4.307
Instalações e equipamentos	6,67%	15.747	(5.368)	10.379	7.315
Equipamentos de informática	20%	21.789	(10.117)	11.672	7.595
Outras imobilizações	4%	26.323	(11.059)	15.264	16.074
<b>Total</b>		<b>123.244</b>	<b>(30.862)</b>	<b>92.382</b>	<b>80.855</b>

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 2021 o valor residual contábil dos bens arrolados é de R\$ 7.008.

Em setembro de 2013, a Cooperativa ofereceu imóveis no valor contábil de R\$ 28.580 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\$ 20.362 classificado em terrenos e edificações.

A movimentação do imobilizado está demonstrada a seguir:

<b>Controladora</b>							
	Terrenos	Edificações	Móveis e utensílios	Instalações e equipamentos	Equipamentos de informática	Outras imobilizações	Total
<b>Custo</b>							
<b>Saldo em 31/12/2019</b>	<b>9.467</b>	<b>9.317</b>	<b>2.541</b>	<b>5.146</b>	<b>12.646</b>	<b>4.125</b>	<b>43.242</b>
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)
<b>Saldo em 31/12/2020</b>	<b>23.075</b>	<b>23.622</b>	<b>4.290</b>	<b>6.196</b>	<b>14.285</b>	<b>13.455</b>	<b>84.923</b>
Adições	-	2.058	254	3.589	5.654	1.758	13.313
Baixas	-	-	(78)	(359)	(111)	(211)	(759)
Redução ao valor recuperável (a)	-	3.823	-	-	-	-	3.823
Transferência para intangível	-	-	-	-	-	(411)	(411)
<b>Saldo em 31/12/2021</b>	<b>23.075</b>	<b>29.503</b>	<b>4.466</b>	<b>9.426</b>	<b>19.828</b>	<b>14.591</b>	<b>100.889</b>

**Unimed Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos**  
**Demonstrações financeiras individuais e consolidadas**  
para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021

**Depreciação**

<b>Saldo em 31/12/2019</b>	-	<b>(2.110)</b>	<b>(1.431)</b>	<b>(3.012)</b>	<b>(6.738)</b>	<b>(1.151)</b>	<b>(14.442)</b>
Depreciação	-	(191)	(101)	(236)	(1.598)	(480)	(2.606)
Baixas	-	1.168	125	541	1.203	-	3.037
Transferência	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo em 31/12/2020</b>	-	<b>(1.133)</b>	<b>(1.407)</b>	<b>(2.707)</b>	<b>(7.133)</b>	<b>(1.631)</b>	<b>(14.011)</b>
Depreciação	-	(563)	(218)	(467)	(2.245)	(1.376)	(4.869)
Baixas	-	-	72	290	106	-	468
Transferência	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo em 31/12/2021</b>	-	<b>(1.696)</b>	<b>(1.553)</b>	<b>(2.884)</b>	<b>(9.272)</b>	<b>(3.007)</b>	<b>(18.412)</b>

**Imobilizado líquido**

<b>Saldo em 31/12/2020</b>	<b>23.075</b>	<b>22.489</b>	<b>2.883</b>	<b>3.489</b>	<b>7.152</b>	<b>11.824</b>	<b>70.912</b>
<b>Saldo em 31/12/2021</b>	<b>23.075</b>	<b>27.807</b>	<b>2.913</b>	<b>6.542</b>	<b>10.556</b>	<b>11.584</b>	<b>82.477</b>

**Consolidado**

	<b>Terrenos</b>	<b>Edificações</b>	<b>Móveis e utensílios</b>	<b>Instalações e equipamentos</b>	<b>Equipamentos de informática</b>	<b>Outras imobilizações</b>	<b>Total</b>
<b>Custo</b>							
<b>Saldo em 31/12/2019</b>	<b>9.467</b>	<b>9.317</b>	<b>4.938</b>	<b>10.709</b>	<b>13.694</b>	<b>15.175</b>	<b>63.300</b>
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)
<b>Saldo em 31/12/2020</b>	<b>23.075</b>	<b>23.622</b>	<b>6.752</b>	<b>11.930</b>	<b>15.415</b>	<b>24.630</b>	<b>105.424</b>
Adições	-	2.058	311	3.904	6.637	2.314	15.224
Baixas	-	-	(87)	(359)	(111)	(211)	(768)
Redução ao valor recuperável (a)	-	3.823	-	-	-	-	3.823
Transferência	-	-	(169)	272	(152)	(410)	(459)
<b>Saldo em 31/12/2021</b>	<b>23.075</b>	<b>29.503</b>	<b>6.807</b>	<b>15.747</b>	<b>21.789</b>	<b>26.323</b>	<b>123.244</b>
<b>Depreciação</b>							
<b>Saldo em 31/12/2019</b>	-	<b>(2.110)</b>	<b>(2.228)</b>	<b>(4.364)</b>	<b>(7.236)</b>	<b>(6.289)</b>	<b>(22.227)</b>
Depreciação	-	(191)	(342)	(792)	(1.787)	(2.267)	(5.379)
Baixas	-	1.168	125	541	1.203	-	3.037
Transferência	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo em 31/12/2020</b>	-	<b>(1.133)</b>	<b>(2.445)</b>	<b>(4.615)</b>	<b>(7.820)</b>	<b>(8.556)</b>	<b>(24.569)</b>
Depreciação	-	(563)	(353)	(901)	(2.481)	(2.503)	(6.801)
Baixas	-	-	72	290	106	-	468
Transferência	-	-	104	(142)	78	-	40
<b>Saldo em 31/12/2021</b>	-	<b>(1.696)</b>	<b>(2.622)</b>	<b>(5.368)</b>	<b>(10.117)</b>	<b>(11.059)</b>	<b>(30.862)</b>
<b>Imobilizado líquido</b>							
<b>Saldo em 31/12/2020</b>	<b>23.075</b>	<b>22.489</b>	<b>4.307</b>	<b>7.315</b>	<b>7.595</b>	<b>16.074</b>	<b>80.855</b>
<b>Saldo em 31/12/2021</b>	<b>23.075</b>	<b>27.807</b>	<b>4.185</b>	<b>10.379</b>	<b>11.672</b>	<b>15.264</b>	<b>92.382</b>

- (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.



No ano de 2021 a Cooperativa procedeu com o reconhecimento da reversão da perda, com base em laudo técnico. 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:

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	2021	2020	2021	2020
<b>Saldo no início do exercício</b>	<b>3.548</b>	<b>2.478</b>	<b>4.374</b>	<b>3.207</b>
Adições	1.754	759	2.138	1.133
Baixas	(97)	-	(97)	(2)
Transferências	411	2.200	419	2.200
(-) Amortizações	(877)	(1.889)	(1.123)	(2.164)
<b>Saldo no fim do exercício</b>	<b><u>4.739</u></b>	<b><u>3.548</u></b>	<b><u>5.711</u></b>	<b><u>4.374</u></b>

## 16 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	<u>Controladora</u>		<u>Consolidado</u>	
	2021	2020	2021	2020
Provisão de contraprestação não ganha – PPCNG (a)	51.361	50.652	51.361	50.652
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS (b)	92.685	85.628	92.685	85.628
Eventos ocorridos e não avisados PEONA (c)	120.734	84.621	120.734	84.621
PEONA SUS (d)	4.879	7.652	4.879	7.652
Eventos a liquidar (e)	<u>257.036</u>	<u>211.766</u>	<u>252.218</u>	<u>204.251</u>
<b>Total</b>	<b>526.695</b>	<b>440.319</b>	<b>521.877</b>	<b>432.804</b>

- (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 2021 e finalizada em janeiro de 2022. Tais valores serão reconhecidos na receita em janeiro de 2022.
- (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 61% do total de eventos avisados nos últimos 24 meses.
- (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 na Resolução Normativa n.º 392/15, que regulamenta o procedimento de reconhecimento contábil dos valores referentes à provisão de eventos a liquidar com operações de assistência à saúde, demonstrado abaixo:

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Total das provisões técnicas</b>	<b>526.695</b>	<b>440.319</b>	<b>521.877</b>	<b>432.804</b>
Provisão que não exige ativo garantidor				
PPCNG	(51.361)	(50.652)	(51.361)	(50.652)
Eventos a liquidar garantido por depósito judicial – Ressarcimento ao SUS	(82.295)	(73.893)	(82.295)	(73.893)
Eventos a liquidar corresponsabilidade assumida a menos de 60 dias	(72.243)	(58.026)	(71.037)	(56.149)
<b>Total exigível de ativos lastreados (A)</b>	<b>320.796</b>	<b>257.748</b>	<b>317.184</b>	<b>252.110</b>
Eventos a liquidar avisado em até 30 dias	(130.042)	(115.445)	(126.380)	(110.116)
<b>Total exigível de ativos vinculados (B)</b>	<b>190.754</b>	<b>142.303</b>	<b>190.804</b>	<b>141.994</b>
<b>Aplicações financeiras garantidoras</b>				
Vinculados	203.000	194.304	203.000	194.304
Não vinculados	149.829	120.982	149.829	120.982
<b>Total garantidor conforme nota explicativa 5.a (C)</b>	<b>352.829</b>	<b>315.286</b>	<b>352.829</b>	<b>315.286</b>
<b>Total vinculado (D)</b>	<b>203.000</b>	<b>194.304</b>	<b>203.000</b>	<b>194.304</b>
<b>Suficiência de ativos lastreados (C) - (A)</b>	<b>32.033</b>	<b>57.538</b>	<b>35.645</b>	<b>63.176</b>
<b>Suficiência de ativos vinculados (D) - (B)</b>	<b>12.246</b>	<b>52.001</b>	<b>12.196</b>	<b>52.310</b>

## **17 Contraprestações a restituir**

	<b>Controladora e Consolidado</b>	
	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Contraprestações a restituir (a)	3.080	2.997
Mensalidades a restituir (b)	2.633	2.637
<b>Total</b>	<b>5.713</b>	<b>5.634</b>

- (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\$ 1.657 em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 1.122 em 2020) 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\$ 25.000 em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 22.188 em 2020), 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	
	2021	2020	2021	2020
Rede credenciada	17.822	12.116	17.822	12.116
Médicos cooperados	3.538	2.310	3.538	2.310
Fornecedores	21.982	11.537	25.642	18.343
Outros	297	236	297	236
<b>Total</b>	<b>43.639</b>	<b>26.199</b>	<b>47.299</b>	<b>33.005</b>

## 21 Tributos e encargos sociais a recolher

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
ISS a recolher sobre faturamento (*)	33.490	75.914	33.812	75.914
IRRF a recolher cooperados	27.672	25.878	27.672	25.878
IRRF a recolher - Juros S/ Capital Próprio	20	6.961	20	6.961
INSS a recolher cooperados	5.349	5.277	5.349	5.277
IRPJ a recolher	-	1.786	-	1.894
INSS a recolher sobre folha de colaboradores	2.858	2.262	3.844	3.012
IRRF a recolher prestadores	2.003	1.747	2.016	1.762
PIS, COFINS, CSLL a recolher	5.304	4.779	5.418	4.901
Contribuição social a recolher	-	622	-	634
Outros	2.099	2.246	2.918	4.863
<b>Total</b>	<b>78.795</b>	<b>127.472</b>	<b>81.049</b>	<b>131.096</b>

(\*) Em 2021 a Prefeitura de Curitiba levantou os valores que estavam depositados em juízo, vide nota explicativa nº 12.c.

## 22 Débitos diversos

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Provisão de férias e encargos	10.589	8.935	12.468	8.935
Fornecedores	13.667	10.718	13.667	10.718
Outras obrigações a pagar	2.815	5.031	4.586	6.235
<b>Total</b>	<b>27.071</b>	<b>24.684</b>	<b>30.721</b>	<b>25.888</b>

## 23 Conta corrente cooperados

O saldo da conta corrente com cooperados no valor de R\$ 4.230 em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 2.161 em 2020), refere-se a cotas de capital social a restituir aos médicos que solicitaram descredenciamento da Cooperativa.

## 24 Provisões para ações judiciais

	Controladora					
	2020	Adição	Reversão	Pagamento	Atualização	2021
Ações tributárias (a)	66.720	321	(4.255)	-	2.271	65.057
Ações cíveis (b)	156.937	52.799	(11.330)	(23.681)	8.410	183.135
Ações trabalhistas (c)	7.937	2.184	(153)	(1.137)	418	9.249
<b>Total</b>	<b>231.594</b>	<b>55.304</b>	<b>(15.738)</b>	<b>(24.818)</b>	<b>11.099</b>	<b>257.441</b>

	Consolidado					
	2020	Adição	Reversão	Pagamento	Atualização	2021
Ações tributárias (a)	66.720	321	(4.255)	-	2.271	65.057
Ações cíveis (b)	157.056	52.839	(11.365)	(23.681)	8.418	183.267
Ações trabalhistas	7.937	2.184	(153)	(1.137)	418	9.249
<b>Total</b>	<b>231.713</b>	<b>55.344</b>	<b>(15.773)</b>	<b>(24.818)</b>	<b>11.107</b>	<b>257.573</b>

(a) Abaixo, os tributos por natureza:

	Controladora e Consolidado					
	2020	Adição	Reversão	Pagamento	Atualização	2021
PIS e COFINS (a)	45.228	-	-	-	566	45.794
ISS Curitiba (b)	19.575	-	(4.255)	-	1.584	16.904
INSS Folha	1.917	321	-	-	121	2.359
<b>Total</b>	<b>66.720</b>	<b>321</b>	<b>(4.255)</b>	<b>-</b>	<b>2.271</b>	<b>65.057</b>

(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\$ 28.880 em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 28.563 em 2020).

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\$ 117.436 está parcialmente provisionado, sendo o risco de perda provável, no montante de R\$ 16.915 em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 16.665 em 2020) e R\$ 100.521 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 2021 e 2020 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 2021 no montante de R\$ 16.904 (R\$ 19.575 em 2020). 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 constituiu provisão para perdas prováveis no montante de R\$ 33.737 em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 37.723 em 2020). A Cooperativa possui o montante de R\$ 751 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 constituiu provisão para perdas no montante de R\$ 146.701 em 31 de dezembro de 2021 (R\$118.076 em 2020). A Cooperativa possui o montante de R\$ 3.520 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 constituiu provisão para perdas no montante de R\$ 546 em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 91 em 2020). 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\$ 8.709 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\$ 4.436 (R\$ 4.818 em 2020).

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 2021 soma R\$ 15.606 (R\$ 14.445 em 2020).

- (ii) Transferência do Capital Social para o passivo circulante, conforme Lei 5.764/1971, Art. 24, § 4º, no montante de R\$ 3.620, referente a cotas a restituir aos cooperados descredenciados em 2020 (R\$ 1.346 em 2020).
- (iii) Após as integralizações e transferências acima, o capital social integralizado soma R\$260.583 em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 244.161 em 2020) e pertence a 5.138 cooperados (5.059 em 2020).

### 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) As sobras e reservas foram apuradas conforme abaixo:

	<u>Controladora e Consolidado</u>				
	Sobras	FATES	Margem de solvência	Fundo Covid-19	Reserva legal
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	-	-	-

*Unimed Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos*  
*Demonstrações financeiras individuais e consolidadas*  
*para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021*

	Controladora e Consolidado				
	Sobras	FATES	Margem de solvência	Fundo Covid-19	Reserva legal
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
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
Distribuição sobras 2020	(23.731)	-	-	-	-
Resultado do ato cooperativo	(63.986)	-	-	-	-
Resultado com terceiros, não cooperados	-	10.275	-	-	-
Utilização do saldo do FATES de 2020	20.716	(20.716)	-	-	-
Utilização Fundo Covid-19	43.270	-	-	(43.270)	-
Saldo em 31 de dezembro de 2021	-	10.275	290.130	56.730	93.582

## 26 Contraprestações líquidas

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Receitas líquidas com planos de saúde:				
Familiar	1.199.068	1.152.961	1.199.068	1.152.961
Empresarial	1.148.071	1.005.987	1.146.118	1.004.370
Adesão	332.474	314.348	332.474	314.348
(-) Corresponsabilidade Transferida (a)	(369.633)	(340.661)	(369.633)	(340.661)
(-) Descontos/devoluções	(10.658)	(8.049)	(10.658)	(8.049)
	2.299.322	2.124.586	2.297.369	2.122.969
Corresponsabilidade Assumida (b)	729.951	692.431	729.951	692.431
<b>Total</b>	<b>3.029.273</b>	<b>2.817.017</b>	<b>3.027.320</b>	<b>2.815.400</b>

- (a) Refere-se ao custo assistencial dos beneficiários da UNIMED Curitiba, pela corresponsabilidade transferida de atendimentos de forma continuada ou habitual em outras Operadoras Unimed.
- (b) 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.

## 27 Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora

	Controladora e Consolidado	
	2021	2020
ISS sobre faturamento	(26.883)	(34.597)
COFINS sobre o faturamento	(644)	(1.271)
PIS sobre o faturamento	(2.161)	(4.163)
<b>Total</b>	<b>(29.688)</b>	<b>(40.031)</b>

## 28 Eventos conhecidos ou avisados

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Custo com plano de saúde:				
Familiar	1.018.231	819.754	1.012.808	816.148
Empresarial	753.698	564.213	736.402	551.330
Adesão	196.600	150.451	193.216	147.759
	1.968.529	1.534.418	1.942.426	1.515.237
Corresponsabilidade Assumida	699.503	686.374	692.171	682.030
<b>Total</b>	<b>2.668.032</b>	<b>2.220.792</b>	<b>2.634.597</b>	<b>2.197.267</b>

## 29 Receitas com operações de assistência médico hospitalar

	Controladora e Consolidado	
	2021	2020
Saúde ocupacional	3.938	3.250
Intercâmbio eventual (a)	2.051	1.406
<b>Total</b>	<b>5.989</b>	<b>4.656</b>

(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\$ 15.379 em 31 de dezembro de 2021 (R\$ 4.976 em 2020) referem-se a taxa de administração cobradas de outras UNIMEDs em função dos atendimentos prestados aos seus beneficiários.

## 31 Outras receitas operacionais

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Remoção médica	12.591	11.132	12.591	11.132
Taxas administrativas rede credenciada	4.373	3.652	4.373	3.652
Parceria banco Santander	1.595	1.595	1.595	1.595
Receita com exame de não beneficiários	-	-	6.741	5.560
Saúde ocupacional	-	-	2.834	1.608
Receita com corretagem	-	-	1.480	1.087
Outras receitas	5.832	3.651	5.853	3.651
<b>Total</b>	<b>24.391</b>	<b>20.030</b>	<b>35.467</b>	<b>28.285</b>



### 32 Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde

	<b>Controladora e Consolidado</b>	
	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Plano de extensão assistencial – PEA (a)	17.336	15.775
Taxa de cobrança plano de saúde	17.558	14.230
Eventos não cobertos	25.025	12.590
Seguro plano de saúde	7.934	7.067
Remoção médica SOS	5.622	4.457
Medina preventiva	3.723	3.702
Taxa rede credenciada	3.172	2.612
Emergência odontológica	2.118	1.593
Inspeção de risco - CPT	1.013	895
Confecção de carteirinhas/livro de credenciamento	621	548
Aluguel de leitos para Covid-19	10.357	-
Outras despesas	641	1.167
<b>Total</b>	<b>95.120</b>	<b>64.636</b>

- (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

Refere-se a reversão de provisão para ressarcimento ao SUS.

### 34 Outras despesas operacionais de assist. à saúde não relacionados com plano de saúde da operadora

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Benefícios a cooperados (a)	29.784	19.460	29.784	19.460
Remoção médica - SOS	7.805	7.005	7.805	7.005
Custo de ociosidade	14.427	5.135	14.427	5.135
Provisão p/ perdas sobre crédito não relac com plano saúde	3.801	4.928	3.801	4.928
Intercâmbio eventual (b)	8.742	3.310	4.809	3.310
Saúde ocupacional	3.487	2.770	5.670	4.250
Custo com exame de não beneficiários do plano de saúde	-	-	3.806	1.752
Custo com corretagem	-	-	734	608
Outras despesas	1.258	433	1.133	433
<b>Total</b>	<b>69.304</b>	<b>43.041</b>	<b>71.969</b>	<b>46.881</b>

- (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	
	2021	2020	2021	2020
Despesas com Pessoal Próprio	103.968	93.182	111.606	99.518
Despesas com Serviços de Terceiros	52.700	41.825	54.096	41.825
Despesas com Localização e Funcionamento	12.945	14.052	15.393	17.030
Despesas com Publicidade e Propaganda Institucional	9.203	7.914	10.035	8.438
Despesas com Multas Administrativas (a)	(826)	614	(826)	614
Despesas com Depreciação/Amortização	4.432	3.752	5.095	4.366
Provisão para redução ao valor recuperável (b)	(3.823)	3.823	(3.823)	3.823
Despesas com Tributos	615	425	615	462
Despesa com ações judiciais cíveis	10.460	23.415	10.460	23.415
Despesa com contribuição cooperativista	3.361	3.176	3.361	3.176
Despesas Administrativas Diversas (c)	5.717	4.954	5.717	4.972
<b>Total</b>	<b>198.752</b>	<b>197.132</b>	<b>211.729</b>	<b>207.639</b>

(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	
	2021	2020	2021	2020
<b>Receitas financeiras:</b>				
Rendimentos de aplicações financeiras	51.264	33.851	52.324	33.996
Receitas por recebimentos em atraso	8.627	8.361	8.627	8.364
Recuperação Taxa Saúde Suplementar ANS	59	148	59	148
Atualização Créditos Tributários	688	361	688	418
Juros sobre capital	1.305	4.042	1.305	4.042
Atualização depósitos judiciais	6.007	5.825	6.007	5.825
Outros ingressos/receitas	505	305	613	476
Subtotal	68.455	52.893	69.623	53.269
<b>Despesas financeiras:</b>				
Encargos sobre tributos	(4.462)	(2.209)	(4.517)	(2.209)
Juros sobre capital próprio	-	(29.036)	-	(29.036)
Descontos concedidos sobre faturas	(5.286)	(4.326)	(5.286)	(4.326)
Atualização de processos judiciais	(8.411)	(6.558)	(8.411)	(6.563)
Outros	(45)	(447)	(243)	(582)
Subtotal	(18.204)	(42.576)	(18.457)	(42.716)
<b>Resultado financeiro</b>	<b>50.251</b>	<b>10.317</b>	<b>51.166</b>	<b>10.553</b>

## 37 Resultado patrimonial

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
<b>Receitas patrimoniais:</b>				
Sobras participação em outras cooperativas	1.527	5.816	1.527	5.816
Participações de investimentos a custo	-	10.488	-	10.488
Equivalência patrimonial (a)	15.567	8.201	402	-
Outros ingressos/receitas	270	177	205	149
	<u>17.364</u>	<u>24.682</u>	<u>2.134</u>	<u>16.453</u>
<b>Subtotal</b>				
<b>Despesas patrimoniais:</b>				
Equivalência patrimonial (a)	(986)	(1.201)	(205)	(582)
Outros	(82)	(91)	(82)	(91)
	<u>(1.068)</u>	<u>(1.292)</u>	<u>(287)</u>	<u>(673)</u>
<b>Subtotal</b>				
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b><u>16.296</u></b>	<b><u>23.390</u></b>	<b><u>1.847</u></b>	<b><u>15.780</u></b>

(a) Vide nota explicativa nº 13.

## 38 Imposto de renda e contribuição social

	Controladora	
	2021	2020
Resultado do exercício antes do imposto de renda e da contribuição social	(64.234)	224.575
Sobras decorrentes de atos cooperativos	52.241	(69.580)
Ajustes do lucro tributável (adições e exclusões)	<u>30.712</u>	<u>(4.913)</u>
Base de cálculo dos tributos	<u>18.719</u>	<u>150.082</u>
Imposto de renda de 15% e adicional	(4.655)	(37.113)
Incentivo Fiscal PAT	112	900
Patrocínio cultural	112	554
Doação Fundo da Criança e Adolescente	-	135
Doação Fundo Municipal da Pessoa Idosa	-	135
Doação Pronas	-	101
Doação Lei do Esporte	-	125
Imposto de renda devido	<u>(4.431)</u>	<u>(35.163)</u>
Contribuição social de 9%	<u>(1.685)</u>	<u>(13.359)</u>
<b>Total</b>	<b><u>(6.116)</u></b>	<b><u>(48.522)</u></b>
<b>Alíquota efetiva</b>	<b><u>32,67%</u></b>	<b><u>32,33%</u></b>

	<b>Consolidado</b>	
	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Resultado do exercício antes do imposto de renda e da contribuição social	(43.728)	235.276
Sobras decorrentes de atos cooperativos	52.241	(69.580)
Ajustes do lucro tributável (adições e exclusões)	32.225	(4.013)
Compensação prejuízo fiscal	(6.476)	(3.477)
	34.262	158.206
Base de cálculo dos tributos		
Imposto de renda de 15% e adicional	(8.494)	(39.101)
Incentivo Fiscal PAT	206	949
Patrocínio cultural	112	554
Doação Fundo da Criança e Adolescente	-	135
Doação Fundo Municipal da Pessoa Idosa	-	135
Doação Pronas	-	101
Doação Lei do Esporte	-	125
Imposto de renda devido	(8.176)	(37.102)
Contribuição social de 9%	(3.084)	(14.090)
<b>Total</b>	<b>(11.260)</b>	<b>(51.192)</b>
<b>Alíquota efetiva</b>	<b>32,86%</b>	<b>32,36%</b>

## 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 2021**

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%
Compromissada - Pós	70.837	300	750	1.501	(300)	(750)	(1.501)
CDB – Pós	213.056	978	2.445	4.890	(978)	(2.445)	(4.890)
RDC - Pós	1.517	7	17	34	(7)	(17)	(34)
Letra Financ. - Pós	71.591	359	897	1.795	(359)	(897)	(1.795)
LFT – Pós	84.995	379	949	1.897	(379)	(948)	(1.896)
Fundos de Invest.	90.040	-	-	-	-	-	-
CDB – Pré	29.613	-	-	-	-	-	-
Letra Financ. – Pré	175.768	-	-	-	-	-	-
LTN – Pré	20.050	-	-	-	-	-	-
CDB – IPCA + Pré	19.372	-	-	-	-	-	-
Letra Financ.– IPCA + Pré	54.967	-	-	-	-	-	-
NTN – B – IPCA + Pré	78.347	-	-	-	-	-	-
		2.023	5.058	10.117	2.023	5.058	10.117
<b>Efeito no resultado</b>		<b>2.023</b>	<b>5.058</b>	<b>10.117</b>	<b>2.023</b>	<b>5.058</b>	<b>10.117</b>

O índice de CDI considerado: 4,4357% a.a., foi obtido através de informações disponibilizadas pelo Banco Central do Brasil, acumulando o índice até 31 de dezembro de 2021.

***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 2021, 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/2021:

Rating	<b>Controladora</b>			
	<b>2021</b>		<b>2020</b>	
	<u>Valor</u>	<u>%</u>	<u>Valor</u>	<u>%</u>
Soberano	183.393	20,15	164.329	18,90
AAA	654.048	71,86	633.096	72,80
AA	72.463	7,96	71.920	8,27
<b>Sub-total</b>	<b><u>909.904</u></b>	<b><u>99,97</u></b>	<b><u>869.345</u></b>	<b><u>99,97</u></b>
Sem Classificação (*)	250	0,03	254	0,03
<b>Total</b>	<b><u>910.154</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>869.599</u></b>	<b><u>100</u></b>

Rating	<b>Consolidado</b>			
	<b>2021</b>		<b>2020</b>	
	<u>Valor</u>	<u>%</u>	<u>Valor</u>	<u>%</u>
Soberano	183.393	19,56	164.329	18,66
AAA	681.665	72,69	644.322	73,15
AA	72.463	7,73	71.920	8,17
<b>Sub-total</b>	<b><u>937.521</u></b>	<b><u>99,97</u></b>	<b><u>880.571</u></b>	<b><u>99,97</u></b>
Sem Classificação (*)	250	0,03	254	0,03
<b>Total</b>	<b><u>937.771</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>880.825</u></b>	<b><u>100</u></b>

### ***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 Financeiro, Superintendente Financeiro e Gerente 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 em alguns ativos 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	2.570	-	-	2.570	2.775
Aplicações financeiras – Com liquidez	-	352.172	-	352.172	379.789
Aplicações financeiras – Com liquidez no vencimento	-	271.500	286.482	557.982	557.982
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	-	167.889	-	167.889	167.889
Créditos de op. assist. à saúde não rel. com planos de saúde da Op.	-	27.081	-	27.081	28.059
Bens e títulos a receber	-	34.655	-	34.655	39.290
<b>Total dos ativos financeiros</b>	<b>2.570</b>	<b>853.297</b>	<b>286.482</b>	<b>1.142.349</b>	<b>1.175.784</b>
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	-	444.400	-	444.400	439.582
Débito de operações com planos de assistência à saúde	-	46.540	-	46.540	46.540
Débitos de op. assist. à saúde não rel. com planos de saúde da Op.	-	43.639	-	43.639	47.299
Tributos e contribuições a recolher	-	45.322	-	45.322	46.981
Débitos diversos	-	27.071	-	27.071	30.721
Conta corrente de cooperados	-	4.230	-	4.230	4.230
<b>Total dos passivos financeiros</b>	<b>-</b>	<b>611.202</b>	<b>-</b>	<b>611.202</b>	<b>615.353</b>

#### **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 foi uma questão bem debatida no segmento das operadoras de saúde cujos reflexos no custo assistencial se confirmaram em 2021 a partir de mês de abril. O Fundo de Contingência Covid-19 no valor de R\$ 100 milhões suportou com

folga o resultado negativo de 2021 ocasionado principalmente pela demanda reprimida e pelo reajuste negativo da ANS para Planos Pessoa Física.

Do lado dos recebíveis, notamos estabilidade da inadimplência no decorrer de 2021 com atenção ao quadro econômico para 2022 dada alta de inflação, juros e PIB em queda.

A Cooperativa manteve suas aplicações em papéis de renda fixa, conforme política de investimentos. Os rendimentos das aplicações financeiras foram maiores em 2021 devido aumento na taxa de juros SELIC que iniciou o ano com 2% a.a e finalizando o exercício com 9,25% a.a além de alocação em papéis em IPCA e pré-fixadas.

### c. Gerenciamento do Capital Regulatório

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.

Em 2021 a Cooperativa aderiu de forma antecipada ao modelo padrão de capital baseado em risco definido pela Resolução Normativa – RN/ANS nº 451/20, que determina em síntese:

- As operadoras devem adotar como capital regulatório o maior valor entre a margem de solvência e o capital baseado em risco;

- Fixa em 75% o escalonamento da margem de solvência até dezembro de 2022.

Em 31 de dezembro de 2021 o capital baseado em risco foi de R\$ 291.885 e margem de solvência fixada em 75% foi de R\$ 553.043.

O quadro a seguir demonstra o enquadramento à margem de solvência exigida nos exercícios de 2021 e 2020:

	2021	2020
(+) Margem de solvência atingida pela Cooperativa	565.963	633.351
(-) Margem de solvência exigida pela ANS	553.043	544.822
(=) Superávit	<u>12.920</u>	<u>88.529</u>

## 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.

	2021		2020	
	Passivo	Despesa	Passivo	Despesa
<b>Saldos</b>			-	56.516
PAC	-	64.807	-	49.413
Taxa de intercâmbio	-	7.564	-	5.840
APS	-	402	-	1.263

***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:

	2021		2020	
	Ativo/ (Passivo)	Receita/ (Despesa)	Ativo/ (Passivo)	Receita/ (Despesa)
<b>Saldos</b>	(4.735)	(83.980)	(7.495)	(64.034)
Contas a receber	327	1.884	338	1.555
Contas a pagar	(5.062)	(85.864)	(7.833)	(65.589)

**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:

	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Remuneração	4.746	5.126
Encargos	887	929
Benefícios	<u>46</u>	<u>48</u>
	<b><u>5.679</u></b>	<b><u>6.103</u></b>

#### **41 Reconciliação entre o lucro líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais**

	<b>Controladora</b>		<b>Consolidado</b>	
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Resultado líquido	(53.711)	178.141	(53.711)	178.141
Ajustes para reconciliar o resultado líquido do exercício com o caixa gerado pelas atividades operacionais:				
Depreciação e amortização	5.278	4.494	7.456	7.542
Redução ao valor recuperável (Impairment)	(3.823)	3.823	(3.823)	3.823
Baixa de bens do ativo imobilizado e intangível	856	618	865	641
Despesas de comercialização diferidas	(4.805)	(3.664)	(4.805)	(3.664)
Impostos diferidos	(16.445)	(2.087)	(16.766)	(2.896)
Equivalência patrimonial de investidas	(14.581)	(7.001)	(197)	581
Aumento de investimento por incorporação de lucros/sobras	(2.636)	(19.687)	(2.636)	(19.688)
Receita financeira de aplicações	(51.264)	(33.851)	(52.324)	(33.996)
Provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosos	5.134	6.550	5.134	6.550
Provisão de eventos a liquidar para o SUS	7.057	6.328	7.057	6.328
Provisão para PEONA	33.340	(4.445)	33.340	(4.445)
Provisões para ações judiciais	25.847	8.081	25.860	8.086
(Aumento) diminuição das contas do ativo:				
Contraprestação pecuniária a receber	(13.335)	(1.735)	(13.335)	(1.735)
Participação de beneficiários em eventos/sinistros indenizáveis	(4.113)	(537)	(4.113)	(537)
Operadoras de planos de assistência à saúde	(3.305)	(9.065)	(3.305)	(9.065)
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde	43.940	(44.342)	43.940	(44.342)
Créditos tributários e previdenciários	(437)	(13.366)	(702)	(11.911)
Aplicações financeiras	10.709	(12.209)	(4.622)	(18.878)
Créditos não relacionados com planos de saúde da Operadora	(9.235)	2.043	(9.392)	1.942
Outros ativos	45.051	(66.097)	46.978	(70.264)
Aumento (diminuição) das contas do passivo:				
Contraprestação não ganha - PPCNG	709	1.281	709	1.281
Eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais	60.876	23.373	63.573	18.799
Contraprestações a restituir	79	462	79	462
Receita antecipada de contraprestações	535	136	508	62
Comercialização sobre operações de assistência à Saúde	697	1.809	697	1.809
Outros débitos de operações com planos de assistência à saúde	2.815	5.608	2.815	5.609
Tributos e encargos sociais a recolher	(32.189)	97.176	(30.711)	98.788
Débitos não relacionados com planos de saúde da Operadora	17.440	(16)	14.294	3.829
Débitos diversos	2.387	(4.390)	4.833	(3.691)

**Unimed Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos**  
**Demonstrações financeiras individuais e consolidadas**  
para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Distribuição das sobras do exercício anterior	(23.731)	(10.900)	(23.731)	(10.900)
Caixa gerado nas operações	29.140	106.531	33.965	108.261
Pagamento de IRPJ e CSLL	(16.488)	(56.692)	(19.336)	(57.667)
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades operacionais	<u>12.652</u>	<u>49.839</u>	<u>14.629</u>	<u>50.594</u>

## 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 2021 e de 2020.

	2021		
	Ato cooperativo	Ato não cooperativo	Total
<b>Contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde</b>			
Contraprestações líquidas	2.924.432	104.841	3.029.273
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(28.195)	(1.493)	(29.688)
	<u>2.896.237</u>	<u>103.348</u>	<u>2.999.585</u>
<b>Eventos indenizáveis líquidos</b>			
Eventos conhecidos ou avisados	(2.587.811)	(80.221)	(2.668.032)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(34.966)	1.626	(33.340)
	<u>(2.622.777)</u>	<u>(78.595)</u>	<u>(2.701.372)</u>
<b>Resultado das operações com planos de assistência à saúde</b>	<u>273.460</u>	<u>24.753</u>	<u>298.213</u>
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde	1.985	59	2.044
Receitas de assist. à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora			
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar	5.989	-	5.989
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assist. médico hospitalar	14.599	780	15.379
Outras receitas operacionais	7.645	16.746	24.391
	<u>28.233</u>	<u>17.526</u>	<u>45.759</u>
Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde	(270)	(562)	(832)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde			
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(81.434)	(13.686)	(95.120)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(2.836)	(85)	(2.921)
(-) Recuperação de outras despesas operacionais de assist. a saúde	1	-	1
Provisão para perdas sobre créditos	(4.601)	(139)	(4.740)
	<u>(88.870)</u>	<u>(13.910)</u>	<u>(102.780)</u>
Outras despesas operacionais de assist. à saúde não relacionados	(62.262)	(7.042)	(69.304)
<b>Resultado bruto</b>	<u>152.276</u>	<u>20.824</u>	<u>173.100</u>
Despesas de comercialização	(101.867)	(3.068)	(104.935)
Despesas administrativas	(192.897)	(5.855)	(198.752)
<b>Resultado financeiro líquido</b>			
Receitas financeiras	66.453	2.002	68.455
Despesas financeiras	(17.672)	(532)	(18.204)
	<u>48.781</u>	<u>1.470</u>	<u>50.251</u>
<b>Resultado patrimonial líquido</b>			
Receitas patrimoniais	16.639	725	17.364
Despesas patrimoniais	(1.036)	(32)	(1.068)

**Unimed Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos**  
**Demonstrações financeiras individuais e consolidadas**  
**para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021**

	<b>2021</b>		
	<b>Ato cooperativo</b>	<b>Ato não cooperativo</b>	<b>Total</b>
	15.603	693	16.296
<b>Resultado antes dos impostos</b>	<b>(78.104)</b>	<b>14.064</b>	<b>(64.040)</b>
Imposto de renda (*)	(1.556)	(2.875)	(4.431)
Contribuição social (*)	78	(1.763)	(1.685)
Impostos diferidos	15.596	849	16.445
<b>Resultado líquido</b>	<b>(63.986)</b>	<b>10.275</b>	<b>(53.711)</b>

(\*) O imposto de renda e a contribuição social sobre atos cooperativos decorrem substancialmente dos rendimentos das aplicações financeiras e do ato cooperativo auxiliar.

	<b>2020</b>		
	<b>Ato cooperativo</b>	<b>Ato não cooperativo</b>	<b>Total</b>
<b>Contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde</b>			
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
<b>Eventos indenizáveis líquidos</b>			
Eventos conhecidos ou avisados	(2.153.976)	(66.816)	(2.220.792)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	11.713	(7.269)	4.444
	(2.142.263)	(74.085)	(2.216.348)
<b>Resultado das operações com planos de assistência à saúde</b>	<b>539.477</b>	<b>21.161</b>	<b>560.638</b>
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)
<b>Resultado bruto</b>	<b>453.168</b>	<b>25.762</b>	<b>478.930</b>
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)

*Unimed Curitiba – Sociedade Cooperativa de Médicos  
Demonstrações financeiras individuais e consolidadas  
para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021*

	2020		
	Ato cooperativo	Ato não cooperativo	Total
	22.645	745	23.390
<b>Resultado antes dos impostos</b>	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
<b>Resultado líquido</b>	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.

### 43 Teste de adequação de passivo - TAP

Para a modalidade de contratação individual/familiar foram identificadas insuficiências nas estimativas correntes dos fluxos de caixa a partir do 2º ano (2023), conforme quadro abaixo:

**Resultado das estimativas correntes dos fluxos de caixa a valor presente na data base de 31/12/2021**

Prazo	Receitas de mensalidades	Despesas Totais	Resultado
1º ano (2022)	876.082	(864.811)	11.271
2º ano (2023)	753.011	(765.924)	(12.913)
3º ano (2024)	646.809	(677.968)	(31.159)
4º ano (2025)	555.338	(599.789)	(44.451)
5º ano (2026)	476.493	(530.356)	(53.863)
6º ano (2027)	408.731	(468.729)	(59.998)
7º ano (2028)	350.528	(414.060)	(63.532)
8º ano (2029)	300.516	(365.590)	(65.074)
<b>Total apurado da insuficiência</b>			<b>(319.719)</b>

### ADMINISTRAÇÃO

RACHED HAJAR  
TRAYA:55317820987

Assinado de forma digital por RACHED HAJAR TRAYA:55317820987  
Dados: 2022.03.07 14:21:00 -03'00'

Dr. Rached Hajar Traya  
Diretor Presidente

ANTONIO CARLOS DE FARIAS:57437831953

Assinado de forma digital por ANTONIO CARLOS DE FARIAS:57437831953  
Dados: 2022.03.07 14:14:22 -03'00'

Dr. Antonio Carlos de Farias  
Diretor Financeiro

MARIA TEREZINHA KREMER LAUFER:52022480910

Assinado de forma digital por MARIA TEREZINHA KREMER LAUFER:52022480910  
Dados: 2022.03.07 14:07:54 -03'00'

Maria Terezinha Kremer Laufer  
Contadora – CRC-PR-040019/O-2

LUIZ FERNANDO VENDRAMINI:53134010925

Assinado de forma digital por LUIZ FERNANDO VENDRAMINI:53134010925  
Dados: 2022.03.07 14:42:03 -03'00'

Luiz Fernando Vendramini  
Atuário – MIBA 1.307



**PARECER DO**



**CONSELHO FISCAL**



## PARECER DO CONSELHO FISCAL – GESTÃO 2021

Os abaixo assinados, membros do Conselho Fiscal - Gestão 2021 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 2021. 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 2021, 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, 04 de março de 2022.



Dr. Walmor Lemke



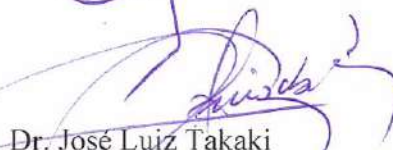
Dr. José Alfredo Sadowski



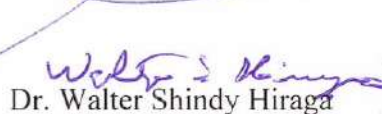
Dr. Claudio José Pinto



Dr. Rui Kiyoshi Hara



Dr. José Luiz Takaki



Dr. Walter Shindy Hiraga

# 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 2021.

## **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](http://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