

# UNIMED-BH 50 ANOS

*Uma vida de cuidado. E cuidado pela vida.*



*Médicos fundadores da Unimed-BH.*

## RELATÓRIO DE GESTÃO UNIMED-BH 2020



*Cuidar da vida é a nossa essência.*

*Nossa paixão.*

*Nosso maior propósito.*

*São 50 anos pensando, investindo, agindo e fazendo  
tudo o que está ao nosso alcance.*

*Uma verdadeira vida de cuidados e de cuidado pela vida.*



vida de cuidado pela vida de cuidado pela vida de cuidado

*2020 foi um ano de grandes desafios, mas também foi um ano de grandes realizações. Um ano em que todas as escolhas que fizemos nos últimos 50 anos foram postas à prova. E foi extraordinário.*

*O cuidado com a vida, o maior propósito da nossa cooperativa, esteve acima de qualquer desafio. Vimos que estávamos preparados.*

*Nossos investimentos em inovação e tecnologia levaram conforto e orientação até a casa das pessoas. Nossa estrutura se mostrou cada vez mais presente e pronta.*

*Conquistamos respeito nacional e internacional por permitir auxílio rápido aos que precisaram. E a palavra cooperação nunca teve tanto sentido, em cada cooperado, colaborador e parceiro que tomou para si, de maneira coordenada, a missão de combater a pandemia.*

*Foram 50 anos em um. Porque cuidar é trabalhar pela vida. E isso é trabalho de uma vida inteira.*



A Unimed-BH é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e, como tal, se compromete com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do milênio. Nossa atuação se fundamenta nas contribuições que podemos gerar para o alcance dessas metas, o que evidenciamos neste relatório.

6

## Mensagem da Diretoria

11

## Linha do Tempo

18

## Pandemia do Novo Coronavírus

27

## Nossa Unimed-BH

Identidade Organizacional  
Administração  
Organização da Rede Unimed-BH  
Nossos Números  
Avaliação Setorial  
Contribuições Estratégicas  
Reputação  
Integridade e Conformidade  
Reconhecimentos

83

## Sustentabilidade e Governança

ESG  
Governança e Resultados  
Sociocultural  
Ambiental

130

## Quem faz a Unimed-BH

Médicos Cooperados  
Clientes  
Colaboradores  
Rede de Serviços

214

## O Amanhã

Compromissos e Propostas  
Mensagem da Diretoria

226

## Relato Integrado

230

## Outros

Sobre Este Relatório  
Demonstrativo Financeiro  
Sumário de Conteúdo GRI

# Mensagem da Diretoria [102-14]

50 anos de dedicação à saúde  
e ao cooperativismo.



Da esquerda para a direita:

Eudes Magalhães, Mercês Fróes, Samuel Flam, Múcio Diniz e José Augusto Ferreira.

[102-5]

Nossa cooperativa está completando 50 anos de história, uma vida de cuidado. Nesse tempo, todas as nossas ações têm sido guiadas pelo cuidado com a vida, compromisso compartilhado com cada um dos nossos médicos cooperados e colaboradores. Cada ano da nossa história ajudou a construir o resultado coletivo que temos hoje e o legado que deixaremos para as futuras gerações.

Porém, quando olhamos para 2020, que é o foco deste Relatório de Gestão, vemos que o que nos norteou até aqui esteve ainda mais fortalecido com nossa atuação no enfrentamento da pandemia do novo coronavírus. E é só porque temos uma construção importante, tijolo a tijolo, calcada em escolhas responsáveis, que pudemos realizar tudo o que fizemos nesse ano.

## Todas as diretrizes desta gestão têm sido pautadas pela vocação para o cuidado.

Diante de um desafio de escala global, nós escolhemos cuidar de todos os nossos públicos de relacionamento. Fomos ágeis, priorizando a segurança e o bem-estar de todos. Inovamos em serviços, como a Consulta On-Line Coronavírus e o Telemonitoramento Domiciliar, reorganizamos nossas unidades assistenciais próprias para receber pacientes com sintomas respiratórios, ampliamos o número de leitos em nossa rede, lançamos a Pronto-Consulta para evitar sobrecarga nos prontos atendimentos e passamos a oferecer a toda a sociedade informações de qualidade a respeito da COVID-19 e da necessidade de prevenção.

Inovamos também em modelos virtuais de participação e em oferta de serviços, gerando comodidade para cooperados e clientes. Além da Consulta On-Line, lançamos o SOL, uma evolução do Consultório On-Line, e, no final do ano, fizemos o pré-lançamento do produto Bem Digital. Demonstramos, assim, nossa capacidade de adaptação diante de cenários adversos.

Seguindo nosso propósito do cuidado, protegemos também nossas equipes. Na assistência, promovemos treinamentos, reforçamos os estoques de insumos médicos, adquirimos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e contratamos mais profissionais de apoio. Na área administrativa, colocamos quase a totalidade dos colaboradores em home office e doamos máscaras de tecido, para uso social.



**Metas**  
3.3, 3.4, 3.8,  
3.b, 3.c e  
3.d



**Meta**  
8.2



Estendemos a toda a sociedade nossas ações de enfrentamento. Fizemos isso cedendo à Prefeitura de Belo Horizonte o sistema da Consulta On-Line, permitindo que médicos do SUS atendessem também os pacientes da rede pública. Compartilhando informações do cenário epidemiológico com o poder público, contribuímos para a tomada de decisão sobre as medidas necessárias para resguardar a população.

Também ampliamos nossa contribuição social ao oferecer aos prestadores de serviço em saúde o benefício de antecipação do faturamento, o auxílio financeiro para a compra de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e cursos e treinamentos com foco na segurança das equipes e dos pacientes. Assim, contribuímos financeiramente para os hospitais, permitindo que permanecessem abertos e estruturados para o atendimento à população como um todo.

Desenvolvemos, ainda, ações de responsabilidade social nas comunidades. Disponibilizamos conteúdo informativo e campanhas de conscientização, doamos cestas básicas, álcool em gel, máscaras e materiais de limpeza e higiene para as famílias. Nas redes sociais, também realizamos campanhas de comunicação, eventos virtuais com foco na saúde e no bem-estar e compartilhamos uma diversa programação cultural.

## Nesse ano tão desafiador, conseguimos prover segurança, demonstrar a força do cooperativismo e da atuação coletiva em prol do bem comum.

Fomos convidados para participar de fóruns de discussão, em lives, seminários e webinars de diversas entidades médicas, cooperativistas e do setor financeiro. Rebemos o convite do Fórum Econômico Mundial para integrar o The Great Reset (O Grande Recomeço), trazendo contribuições para o debate internacional com foco na superação da crise global. Nossos colegas cooperados marcaram presença também nos veículos de comunicação, sendo fontes de credibilidade para jornalistas.

Participamos do estabelecimento de uma rede regional vinculada ao Pacto Global da ONU, a Rede Desafio 2030, para unir esforços com outras empresas da região em busca de minimizar os impactos desta crise, principalmente os sociais.



**Meta**  
1.1 e 1.5



**Meta**  
3.8, 3.c  
e 3.d



**Metas**  
11.4



**Metas**  
16.8



**Metas**  
17.16  
e 17.17

## Seguimos contribuindo com ações de formação e informação aos nossos diversos públicos, contando com a experiência dos nossos médicos.

Como cooperativa, promovemos a segurança financeira dos cooperados por diversos meios: oferecemos o benefício de antecipação de 70% da produção e a garantia financeira para os que foram acometidos pela COVID-19; antecipamos também a Produção Complementar de 2020, que contou com um montante recorde de R\$ 250 milhões, e os critérios de produção foram flexibilizados para ampliar o acesso ao benefício; e, por decisão da Assembleia Geral, distribuímos as sobras do exercício de 2019, que totalizaram R\$ 143,7 milhões.

Além disso, disponibilizamos àqueles que atuam em consultórios próprios um acréscimo no valor da consulta para compra de EPIs e, por decisão do Conselho de Administração, flexibilizamos o critério de produção mínima para permanência na Cooperativa.

## Assumimos os compromissos de valorizar o trabalho médico, desenvolver modelos assistenciais e de remuneração médica com foco em qualidade e mérito, ampliar nossa política de benefícios, fortalecer nossas instâncias de governança e criar mais oportunidades de participação.

Compromissos que temos conseguido manter porque acreditamos na força da “construção coletiva”. Essa força que nos uniu em cooperação e que tem feito o engajamento crescer, culminando no recorde de presença que registramos em nossa primeira Assembleia em formato digital: **5.007 médicos cooperados**.

A inovação e a força do coletivo nos trouxeram os impressionantes resultados que colhemos nesse ano, mesmo com a crise econômica, a pandemia do novo coronavírus e o aumento da concorrência em nossa área de atuação. Para se ter uma ideia, abrimos o nosso ano histórico do cinquentenário tendo conquistado



Metas  
8,2, 8,5  
e 8,8

um recorde de carteira: mais de 1,31 milhão de clientes. Também tivemos um faturamento de R\$ 5,6 bilhões, uma Margem Ebitda de 19,42% e um total de R\$ 1,8 bilhões transferidos aos médicos cooperados na forma de benefícios e remuneração médica.

Sabemos que novos desafios nos esperam em 2021. A pandemia pode se estender por um período indeterminado, e o cenário econômico levará um tempo para se recuperar. A concorrência nos pressionará ainda mais, tentando impor um novo modelo de negócio em nossa região e uma nova relação de trabalho com os médicos.

Contudo, seguimos acreditando na força que temos quando mais de 5 mil médicos se unem em torno dos mesmos objetivos: cuidar da sustentabilidade de nossa cooperativa, garantindo, assim, trabalho, renda e benefícios para o médico cooperado. É assim que vamos seguir e celebrar nossos 50 anos: com coragem e dedicação, da mesma forma que fizeram nossos 152 fundadores, em 1971, a quem dedicamos nossa gratidão e nosso respeito.

E que venham os próximos 50 anos!

### Uma vida de cuidado. Cuidado pela vida.

**Samuel Flam**  
Diretor-Presidente

**Eudes Arantes Magalhães**  
Diretor Administrativo-Financeiro

**José Augusto Ferreira**  
Diretor de Provimento  
de Saúde

**Maria da Mercês Quintão Fróes**  
Diretora Comercial e de  
Relacionamento Institucional

**Múcio Pereira Diniz**  
Diretor de Serviços Próprios



Metas  
8.2 e 8.5

# Linha do Tempo

Unimed-BH 50 Anos. Uma trajetória de valorização da cooperação e do trabalho médico.



1970

1980

1990

2000

2010

2020



## Cuidar da vida sempre foi e sempre será o que move a Unimed-BH.

### Década de 1970 A Fundação.

Em abril de 1971, um grupo de 152 médicos reunidos em Assembleia na Associação Médica de Minas Gerais (AMMG) fundou a Mediminas, uma cooperativa de trabalho médico. Os primeiros anos demandaram grande esforço na busca de adesão ao modelo cooperativista. Graças à persistência dos fundadores, a Cooperativa pôde enfrentar as dificuldades iniciais e se estruturar. Em outubro de 1975, foi aprovada a integração ao Sistema Unimed, e a Cooperativa passou a adotar oficialmente o nome Unimed-BH.



Em 1971, as primeiras divulgações sobre a fundação da Mediminas no Jornal da Associação Médica de Minas Gerais (AMMG) repercutiram a proposta da Cooperativa, pautada na defesa da medicina como profissão liberal e na livre escolha do paciente pelo profissional desejado.



Em 1975, a Cooperativa passa a fazer parte do Sistema Unimed e ocorre a mudança do nome para Unimed-BH. Na ata da Assembleia de 14 de outubro, vemos o esboço feito à mão da nova logomarca que seria adotada.



Conquistar clientes corporativos era um objetivo e um grande desafio, por se tratar de uma nova modalidade de assistência à saúde baseada no cooperativismo. Em 1972, foi assinado o contrato com o Banco Credireal, um dos primeiros clientes empresariais.

## Década de 1980

### Reestruturar para avançar.

O início dos anos 1980 veio marcado por um contexto nacional de retração econômica. Para enfrentar a crise, a Unimed-BH precisou fazer ajustes financeiros, operacionais e administrativos, com a estruturação de processos essenciais ao negócio, como o de marketing e de vendas. O desenvolvimento interno de serviços de computação também representou um grande passo em um momento em que o uso da informática ainda era incipiente em diversos segmentos empresariais.



Em 1981, a Unimed-BH comemorava 10 anos. O marco tornou tangível o empenho dos fundadores na década anterior em vencer os desafios iniciais para que a Cooperativa se estruturasse e se preparasse para o futuro. Na foto, Edmundo Castilho, fundador do Sistema Unimed, que atuou, na década de 1980, ao lado de lideranças médicas mineiras da Unimed-BH na divulgação do cooperativismo de trabalho médico. Entre os presentes na foto, também estão Nilo Marciano de Oliveira, Francisco José Neves e Nívio Braz de Lima.



Ao completar 10 anos, a Cooperativa recebeu um importante presente: uma casa nova. O imóvel, adquirido em 1978, foi inaugurado em 1981 como a nova sede da Unimed-BH, localizada na Rua Maranhão, 622.

Nessa década, a Unimed intensificou a comunicação da marca nos veículos de circulação nacional, como a Revista Veja. A estratégia enfatizava os nossos diferenciais no mercado em um contexto de crise política e econômica.





*Sistema Assistencial Centralizado – SAC, em Contagem. A iniciativa pode ser considerada o primeiro ensaio da implantação de serviços próprios. Pela grande concentração de empresas na região da Cidade Industrial, a Unimed-BH decidiu criar um serviço ambulatorial com o intuito de atender os trabalhadores da região com custos reduzidos.*

## Década de 1990

### O início de uma nova era.

A conjuntura de incertezas do início da década de 1990 fez com que a Unimed-BH redirecionasse o foco para os planos individuais e familiares e de pequenas e médias empresas. O investimento em publicidade passou a ser visto como fundamental. Com a devolução do dinheiro da Cooperativa confiscado no governo Collor, foi iniciada a construção de uma nova e moderna sede na Av. Francisco Sales. A Unimed-BH se tornou referência no mercado mineiro, conquistando o Prêmio Top of Mind em 1995, em sua primeira edição regional. E foi nesse período também que a Cooperativa realizou seu primeiro processo eleitoral para escolha da diretoria.

*Os investimentos em cultura se tornaram foco da Unimed-BH durante a década de 1990. Entre os eventos patrocinados, estiveram os Shows no Othon Palace Hotel. Na foto, apresentação do cantor Cauby Peixoto.*



*A Unimed-BH patrocinou a 1ª Volta Internacional da Pampulha. A parceria se estenderia pelas décadas seguintes, tornando-se um marco no investimento da Cooperativa em incentivar a promoção da saúde por meio do esporte. Ao longo de todas as edições, a Unimed-BH sempre esteve presente, até os dias atuais.*



A Unimed-BH realizou, em 2002, sua primeira consulta plebiscitária aos cooperados para decidir sobre a implantação de serviços próprios. A proposta foi aprovada em Assembleia Geral.



Em 2004, foi inaugurado o Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (atual Maternidade Unimed - Unidade Grajaú), primeira unidade hospitalar da Cooperativa, localizada no bairro Grajaú.



Campanha "Unimed Solução Empresa", veiculada com vários motes durante a década de 2000. O objetivo era apresentar a flexibilidade da Cooperativa para atender os diversos tipos e tamanhos de empresa.



Em 2007, tomou posse o primeiro Conselho Social da Unimed-BH, eleito pelo conjunto dos cooperados. De caráter consultivo, o Conselho tem como base o sistema cooperativo espanhol de Mondragon. O objetivo é ser um espaço para a discussão dos temas institucionais, ampliando a participação e a transparência.

## Década de 2000

### A profissionalização da Cooperativa.

No fim da década de 1990, entrou em vigor a Lei nº 9.656, que regulamenta o setor de saúde suplementar. Nessa época, a Unimed-BH passava por reestruturações internas que culminaram, a partir dos anos 2000, em um reposicionamento de marca, apoiado no conceito de oferecer soluções em saúde; no lançamento do Unidisk, central de atendimento telefônico 24 horas; e na criação dos planos coparticipativos Unipart e Unifácil, já alinhados com as novas exigências regulatórias. A Unimed-BH também intensificou suas ações de responsabilidade social com a criação do Instituto Unimed-BH em 2003. No relacionamento com os médicos cooperados, um marco importante foi a criação dos benefícios do Pró-Família e da Previdência Unimed-BH.

Em 2010, entrava em operação o Hospital Unimed – Unidade Contorno. A Unidade ampliou a capacidade de resposta da Cooperativa às demandas dos clientes, oferecendo atendimento ágil, seguro e de qualidade em situações de urgência e emergência.



Em 2018, o auditório do Centro de Inovação foi o palco do encerramento da primeira edição do programa de inovação aberta com startups da Unimed-BH, o LinkOne. O evento reuniu as seis empresas selecionadas pelo programa, que tiveram a oportunidade de realizar pilotos e propor soluções para os desafios de negócio apresentados.



Em 2019, a Unimed-BH marca a ampliação do cuidado com os clientes inaugurando o novo Hospital Unimed – Unidade Betim. A unidade de grande porte conta com sistema de transporte pneumática, uma tecnologia de ponta que agiliza a circulação de medicamentos e de exames entre os setores, o que reduz o tempo de atendimento ao cliente.



O projeto Desperta é uma ação da Unimed-BH que ocupa espaços públicos e inspira atitudes de mudança na vida das pessoas. Em 2019, praças de Belo Horizonte e de Betim receberam, durante três dias, uma série de eventos que abordaram cuidados para o corpo, mente e alma. Foram oferecidas atividades esportivas, dança, lazer, música, brincadeiras e incentivo à alimentação saudável.

Em 2012, o Instituto Unimed-BH apresentou o 1º Festival Cultural, que marcou o encontro de todos os projetos culturais do Programa de Responsabilidade Social Cooperativista.



## Década de 2010

### Crescimento e participação.

A década de 2010 foi um momento de expansão na história da Unimed-BH. Nesse período, incorporamos a singular de Betim e o Hospital Infantil São Camilo Unimed e inauguramos novas unidades dos Serviços Próprios. Alcançamos a marca de mais de 1 milhão de clientes e também nos tornamos referência em inovação com o Agendamento On-Line de Consultas, a Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais (GUIA), o Consultório On-Line (que evoluiu para o SOL), o Selo de Excelência Assistencial, a Remuneração Variável (IQA), o e-commerce, dentre outras novidades. Em 2014, foi lançado o “Por Dentro da Nossa Unimed”, e eventos como o Café dos Cooperados, o Fórum de Ideias e as Visitas à Rede Assistencial contribuíram para o aumento da transparência e da participação dos médicos. O papel do Conselho Social também foi fortalecido, com as decisões sendo fruto de debate e de construção coletiva.



# Década de 2020

## O normal que temos agora.

O início da década foi marcado pela pandemia do novo coronavírus. Para fazer frente a esse novo cenário, a Unimed-BH cuidou de desenvolver ações coordenadas para todos os seus públicos de relacionamento, promovendo importantes contribuições sociais. Os eventos que tradicionalmente eram promovidos ao longo do ano ganharam versões on-line, inclusive as Assembleias Gerais, que registraram recorde de participação. Em 2021, a Cooperativa celebra seus 50 anos de fundação.



Em 2021, será lançado um livro com registro da história da Unimed-BH nesses 50 anos. A obra traz uma linha do tempo, depoimentos de pessoas que ajudaram a escrever essa trajetória, mensagens dos nossos parceiros e crônicas de clientes, médicos cooperados e colaboradores, fruto de um concurso cultural promovido pelo Instituto Unimed-BH em parceria com a Academia Mineira de Letras.

Em 2020, a Unimed-BH lançou a Consulta On-Line e o telemonitoramento para os clientes com suspeita da COVID-19. Antes de se deslocar para uma unidade de saúde, o cliente passou a ter a oportunidade de se consultar sem sair de casa. Em outubro, o serviço alcançou o índice de 100 mil atendimentos.



Pela primeira vez em sua história, a Unimed-BH realizou assembleias gerais com os cooperados de maneira totalmente digital. Principal instância de governança, as assembleias contaram com a participação recorde dos médicos cooperados, com mais de 5 mil presentes na edição de julho.



A Unimed-BH foi a única operadora de planos de saúde convidada para representar o Brasil nas discussões de um encontro do Fórum Econômico Mundial, iniciativa batizada de "The Great Reset" ou "O Grande Recomeço". Uma série de discussões com líderes mundiais abordava perspectivas e recomendações para o desenvolvimento da economia na América Latina, inclusive para as cooperativas.

WORLD  
ECONOMIC  
FORUM  
COMMITTED TO  
IMPROVING THE STATE  
OF THE WORLD

# 2020: um Ano Marcado pela Pandemia do Novo Coronavírus



*A pandemia da COVID-19 é um dos momentos mais desafiadores de nossa história. A chegada da vacinação traz esperança aos profissionais que estiveram na linha de frente dessa batalha.*

## Agilidade e efetividade

**Uma pandemia sem precedentes na história recente mudou a vida da humanidade no último ano.**

**Uma quarentena global afetou pessoas e organizações. O setor de saúde se viu diante de um dos mais complexos cenários já enfrentados. E, se o caminho apresentou desafios, superá-los com trabalho conjunto foi a nossa grande missão.**

Quando os primeiros casos da COVID-19 surgiram na China, em dezembro de 2019, nenhum governo ou organismo internacional conseguia prever ainda as dimensões que a doença alcançaria. Em poucos meses, e com saldo de muitos mortos e doentes, o planeta já experimentava uma nova realidade: a inexistência de um mecanismo eficaz para a cura e/ou imunização. O resultado foi o alastramento veloz da contaminação e um forte impacto negativo na economia dos países, provocado principalmente pela necessidade de isolamento social, gerando uma forte recessão em escala mundial.

No dia 11 de março, a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou estado de pandemia, o que significou que a epidemia do novo coronavírus não estava mais restrita à China e avançava rapidamente, alcançando dimensões globais. Não tardou para que os primeiros casos fossem registrados também no Brasil. O primeiro deles foi confirmado pelo Ministério da Saúde no dia 26 de fevereiro e, em março, já tínhamos o quadro de contaminação comunitária no país.

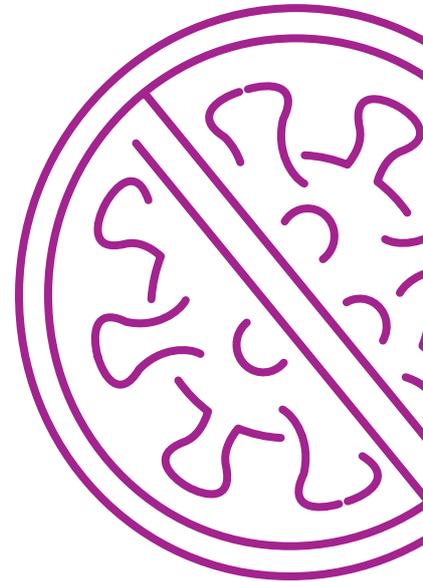
Seis meses depois da primeira ocorrência, o Brasil já figurava como segundo país com mais casos confirmados e mortos em todo o mundo. Em Minas Gerais, a evolução da pandemia foi caracterizada pela interiorização. Em Belo Horizonte, o primeiro registro da COVID-19 pela Secretaria de Estado de Saúde



se deu no dia 16 de março, mas, nessa data, já havia a confirmação de contaminados em outras cidades mineiras.

Como empresa de saúde, a Unimed-BH se colocou na linha de frente do combate à pandemia provocada pelo novo coronavírus. Por isso, a Cooperativa se antecipou ao cenário e constituiu seu Comitê de Crise no dia 3 de fevereiro, mais de um mês antes de a OMS decretar a pandemia e de o primeiro caso ser identificado em Belo Horizonte. Esse grupo, que se reuniu, em média, três vezes por semana ao longo de 2020, ocupou-se de estruturar ações coordenadas para todos os públicos de relacionamento da Cooperativa: clientes, médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviço e sociedade em geral.

### Ações coordenadas para todos os públicos



Metas  
3.b, 3.c  
e 3.d

A agilidade e a efetividade na tomada de decisão marcaram a atuação da Unimed-BH durante todo o ano de 2020 e nos prepararam para o enfrentamento da crise. Cada uma das ações desenvolvidas teve como premissas a segurança de todos os públicos e o acesso a serviços de saúde de qualidade. Como resultado, conseguimos atender às demandas de todos os clientes por emergências, internações e consultas, independentemente da complexidade dos casos, de forma assertiva e com resolutividade.

A Cooperativa se dedicou à promoção de uma contribuição social efetiva com suas ações de enfrentamento. Apostando em nossa expertise em saúde, o objetivo foi gerar e estimular ações positivas em cadeia. Um dos primeiros movimentos nesse sentido foi a união de esforços com entidades médicas e cooperativistas para a emissão de um posicionamento único em defesa do isolamento social, que trouxe o mote “Não é por um. É por todos.”, veiculada pelos principais meios de comunicação de Belo Horizonte.

**Diante da pandemia do novo coronavírus, é importante que toda a sociedade siga as recomendações do Ministério da Saúde para evitar a propagação do vírus.**

**O isolamento social é a melhor medida para**

*Confira o posicionamento clicando no vídeo ao lado.*

Com foco nos princípios cooperativistas, potencializamos nossa vocação para o cuidado, despertando o olhar ampliado para a prestação de serviços em saúde. Isso porque a oferta de assistência de qualidade aos clientes Unimed-BH passou também pelo equilíbrio do sistema de saúde como um todo. Pela abrangência da nossa atuação e pela expressiva representatividade de clientes (mais de 1,31 milhão), também contribuimos para minimizar o impacto da pandemia em nossa área de abrangência.



**Metas**  
3.8, 3.c  
e 3.d

## Inovação e contribuição social

Nesse sentido, fortalecemos nossa interface com o poder público. O compartilhamento periódico de informações sobre o desenvolvimento da pandemia em nossa rede contribuiu para o estabelecimento de um mapa da proliferação da doença e para a tomada de decisão sobre as medidas de proteção social. Além disso, disponibilizamos gratuitamente para a Prefeitura de Belo Horizonte nosso sistema de Consulta On-Line Coronavírus, desenvolvido internamente pela equipe de Tecnologia da Informação. Assim, médicos da rede pública puderam atender os usuários do SUS com mais segurança, protegendo a população e evitando maiores riscos de disseminação da doença.

[Saiba mais sobre a Consulta On-Line Coronavírus em Quem faz a Unimed-BH – Clientes.](#)

## Representatividade Institucional

A atuação da Unimed-BH ao longo dos últimos anos e, de forma especial, o modelo de trabalho neste período de pandemia, considerando todos os públicos de relacionamento (médicos cooperados, clientes, colaboradores, parceiros e a sociedade como um todo), contribuíram para que a Cooperativa fosse convidada para fazer parte de uma iniciativa importante do Fórum Econômico Mundial: “The Great Reset” ou “O Grande Recomeço”.



**Metas**  
3.8, 3.c  
e 3.d

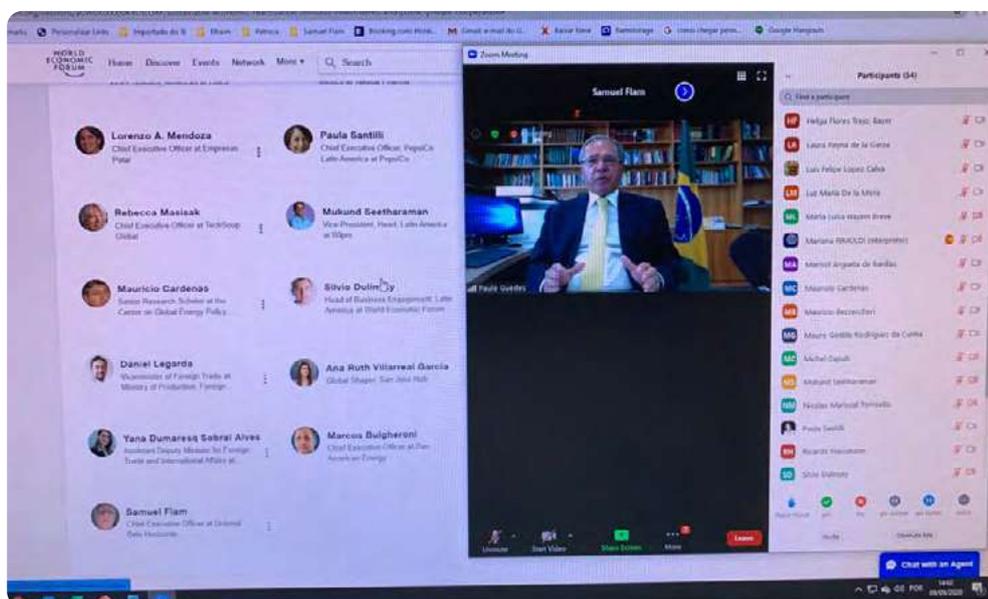


**Meta**  
16.8



**Meta**  
17.17

O projeto reúne líderes empresariais de todo o mundo para debater grandes temas ligados à pandemia da COVID-19, buscando construir conjuntamente as bases do novo sistema econômico e social para um futuro mais justo e sustentável. A Unimed-BH foi a única empresa brasileira do segmento de saúde suplementar convidada para integrar essa iniciativa. Esse convite nos insere no patamar das grandes organizações de todo o mundo, mesmo tendo uma atuação regional.



Meta  
16.8

Borge Brende, presidente do Fórum Econômico Mundial, em reunião realizada no dia 18 de novembro de 2020. No dia 9 de setembro, o ministro da Economia, Paulo Guedes, também participou do Fórum falando sobre o cenário brasileiro.

Além do Fórum Econômico Mundial, recebemos o convite de outras empresas e entidades cooperativistas e do setor de saúde para falar sobre parcerias e sobre nossa experiência na gestão da pandemia em lives e webinars de alcance regional, nacional e internacional. A Organização das Cooperativas do Brasil (OCB), a Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais (Ocemg), o World Coop Management, a XP Investimentos, a Fundação Dom Cabral, as investidoras Credit Suisse e UBS, a MV Sistemas, a Associação Brasileira de Recursos Humanos de Minas Gerais (ABRH-MG), os Hospitais Vila da Serra e Santa Casa, a Fiocruz, a Viver Brasil, a Academia Mineira de Medicina, o jornal Diário do Comércio, o Grupo IAG Saúde e a UNIO são algumas delas.



# + de 30

participações da diretoria  
como convidada em lives  
e eventos externos.



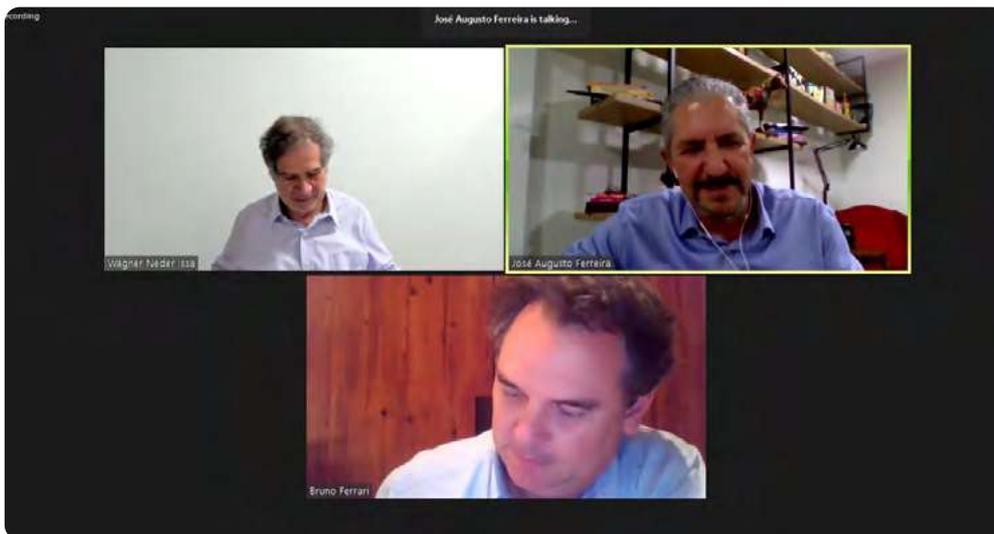
Meta  
16,8



O maior evento de cooperativismo do mundo, o World Coop Management, tornou-se virtual neste ano, em razão da pandemia. A Unimed-BH marcou presença mais uma vez. O diretor-presidente, Samuel Flam, falou sobre as ações da Cooperativa no enfrentamento do novo coronavírus em um painel sobre os desafios da saúde para o futuro, que contou com a presença do canadense Jean-Pierre Girard, especialista internacional em cooperativas, e do médico português Henrique Martins. A mediação foi feita pelo diretor de Provimento de Saúde, José Augusto Ferreira. Em outro momento, Samuel Flam também participou de um painel sobre Interooperação (foto), que também teve a presença do presidente do Sicoob Credicom, Garibaldi Mortoza Júnior, e do presidente da Seguros Unimed, Helton Freitas, ambos também cooperados da Unimed-BH. A mediação foi do jornalista português Arthur Bruel.



O Credit Suisse, um dos bancos de investimento mais reconhecidos do mundo, realizou uma série de conferências em 2020, e um dos convidados foi o diretor Administrativo-Financeiro da Unimed-BH, Eudes Magalhães. Ele falou para investidores sobre nossas ações no enfrentamento da pandemia. Na imagem, também está Maurício Cepeda, consultor de investimentos do Credit Suisse, que conduziu os debates na ocasião.



O Hospital Vila da Serra convidou o diretor de Provimento de Saúde, José Augusto Ferreira, para participar do seu IX Simpósio de Gestão e Qualidade. Na ocasião, ele falou sobre O Futuro dos Serviços de Saúde, refletindo sobre as tendências para o setor no pós-pandemia. Na imagem também estão Wagner Neder Issa, CEO do Hospital Vila da Serra, e Bruno Ferrari, presidente do Conselho de Administração do Grupo Oncoclínicas.



Durante todo o ano, a Unimed-BH se dedicou ao relacionamento com todos os seus públicos, entre os quais estão os clientes corporativos. A diretora comercial e de Relacionamento Institucional, Mercês Fróes, participou do Café com Prosa com nossos clientes: Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros de Belo Horizonte (Setra/BH) e Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros da Região Metropolitana de BH (Sintram), que somam 44 grupos empresariais. Na ocasião, falou da satisfação de estar ao lado do Setra/BH e do Sintram, promovendo saúde e bem-estar também durante a pandemia.



Múcio Diniz, diretor de Serviços Próprios, foi o convidado da Organização das Cooperativas de Minas Gerais (Ocemg) para participar do webinar OnCoop, abordando a “Gestão ágil de serviços de saúde em rede em tempos de COVID-19”. Ele destacou as ações realizadas pela Unimed-BH no enfrentamento da pandemia e de que forma organizamos nossa rede para atender os clientes com COVID-19.

[Clique aqui e assista ao Webinar](#)

Médicos cooperados também foram referência para os veículos de comunicação como fonte de informação qualificada sobre o novo coronavírus. Foram centenas de entrevistas sobre a COVID-19 e os cuidados necessários neste período. Ao todo, 275 médicos cooperados foram fonte técnica para a imprensa, concedendo entrevistas sobre diversos temas de saúde, o que representa um aumento de 80% em relação a 2019.

[Leia mais sobre a presença de médicos cooperados nos veículos de comunicação no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Médicos cooperados](#)



Meta  
3.d



Meta  
16.10

# Nossa Unimed-BH

**CASA DO  
COOPERADO  
UNIMED-BH**

- Identidade Organizacional
- Administração
- Organização da Rede Unimed-BH
- Nossos Números
- Avaliação Setorial
- Contribuições Estratégicas
- Reputação
- Integridade e Conformidade
- Reconhecimentos

*Da Fundação da Mediminas à consolidação da Unimed-BH, conquistamos avanços significativos na oferta de assistência à saúde com qualidade e eficiência aos nossos clientes e no relacionamento com nossos médicos cooperados. Trabalho coletivo e responsável que tem contribuído para a construção de um sistema de saúde sustentável em nossa área de atuação.*

# Identidade Organizacional

Atuamos como “Um Só Time” e com “Foco do Cliente” e ofertamos o que há de melhor em saúde.



Empenhados na oferta do melhor cuidado, médicos cooperados e profissionais da saúde que atuam em nossa rede assistencial se mantiveram firmes na linha de frente do enfrentamento da pandemia. Juntos como um só time, em 2020, nossas equipes exerceram papel fundamental para a orientação dos clientes Unimed-BH sobre medidas de segurança para o controle da proliferação do novo coronavírus.

## Cuidar de pessoas é o nosso compromisso.

A Unimed-BH tem o cuidado como vocação. O nosso jeito de ser é reflexo da maneira como executamos nossos processos, de como nos relacionamos com todos os nossos públicos e de como somos percebidos. É também a forma como nos engajamos no propósito “Juntos, com você, cuidando da saúde”.

Por isso, a nossa cultura organizacional segue em constante evolução. Sabemos que, por meio dela, fortalecemos a nossa marca, distinguimo-nos no mercado e valorizamos a maneira como nos comunicamos e aquilo em que acreditamos.

Em 2020, mais do que nunca, percebemos o quanto a nossa atuação como Um Só Time e com Foco do Cliente foi fundamental e necessária para que estivéssemos à frente em um dos maiores problemas da saúde dos últimos tempos.

Fortalecemos, ainda mais, o nosso propósito. Juntos, cuidamos da saúde de clientes, médicos cooperados, colaboradores, prestadores, fornecedores e sociedade. Reafirmamos a cooperação como nosso modelo de negócio e privilegiamos o bem comum.

A nossa identidade organizacional reflete o nosso DNA. Por isso, ela segue como importante direcionador e base de todas as escolhas que fazemos.



Meta  
3.8

## Propósito [102-16]

**Juntos, com você, cuidando da saúde.**

### Crenças

São os elementos que exemplificam o que acreditamos e que direcionam as nossas ações no dia a dia.

- O sucesso da Unimed-BH depende de satisfazer o cliente.
- Agilidade e simplicidade são a melhor forma de trabalhar.
- Qualidade e preços competitivos são compatíveis.
- Cumprir o que foi acordado.
- Os interesses da Cooperativa Unimed-BH se sobrepõem aos interesses individuais ou de grupos.
- A manifestação da opinião constrói relações de confiança.
- A decisão colegiada visando ao bem comum é soberana.

### Valores

Alinhados às nossas crenças, os valores são os direcionadores que precisam estar presentes em cada atitude.

- Sustentabilidade econômica, social e ambiental.
- Compromisso com o cliente.
- Ética nos relacionamentos.
- Qualidade com custo acessível.
- Inovação contínua.



Meta  
3.8



Meta  
1716

# Administração

Conheça os representantes dos cooperados nas mais diversas instâncias de governança.



Respeitando as recomendações de distanciamento social, em 2020, os eventos realizados pela Unimed-BH para a oferta de espaços de participação dos cooperados na Cooperativa migraram para o formato virtual. Em transmissões ao vivo, os médicos tiveram o direito de manifestar suas opiniões, e as mensagens foram respondidas de forma transparente. Na foto, a diretoria participando de uma das reuniões com o Conselho Social.

## Diretoria-Executiva [102-18]

### Diretor-Presidente

Samuel Flam

### Diretor Administrativo-Financeiro

Eudes Arantes Magalhães

### Diretor de Provimento de Saúde

José Augusto Ferreira

### Diretora Comercial e de Relacionamento Institucional

Maria das Mercês Quintão Fróes

### Diretor de Serviços Próprios

Múcio Pereira Diniz

Eudes Arantes Magalhães  
 Gustavo Carlos Heringer  
 João Augusto Oliveira Fernandes  
 José Augusto Ferreira  
 Lucas Viegas Martins  
 Luiz Antônio Ferreira  
 Luiz Fernando Neves Ribeiro  
 Maria das Mercês Quintão Fróes  
 Múcio Pereira Diniz  
 Paulo Cesar Gomes Guerra  
 Ronaldo Percopi de Andrade  
 Samuel Flam  
 Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos  
 Vitor Manuel Brostel Nunes Leal

## Conselho de Administração



Membros do Conselho de Administração.

Adriano Neves de Almeida  
 Alcebíades Vitor Leal Filho  
 Andrea Chaimowicz  
 Artur Oliveira Mendes  
 Carlos Henrique Diniz de Miranda

## Conselho Técnico Societário



Membros do Conselho Técnico Societário em 2020, em memória do Dr. Ciro Filogônio.

João Tadeu Leite dos Reis  
 Lécio Marcos Dias  
 Nordnei Soares de Paiva Campos Moreira  
 Paulo Fernando Souto Bittencourt  
 Ricardo Castanheira Pimenta Figueiredo  
 Ciro José Buldrini Filogônio (*in memoriam*)

## Conselho Fiscal 2020–2021



Membros do Conselho Fiscal.

Cláudia Helena Ribeiro da Silva  
Evandro Silva Ruas  
José Celso Cunha Guerra Pinto Coelho  
Lea Cristina Ferreira  
Luciano da Silva Teixeira  
Sérgio Lages Murta

## Delegados do Conselho Social 2019–2023



Membros do Conselho Social. Em memória da Dra. Ângela Furst.

### Acupuntura

Paulo Marcelo Mendes Lessa

### Anestesiologia

Alexandra de Vasconcelos Vieira  
André Lorenzon de Oliveira  
Carlos Henrique Viana de Castro  
Eduardo Miranda Lima  
Francisco Tadeu da Mota Albuquerque  
Geraldo Teixeira Botrel  
Luiz Carlos de Araújo

### Angiologia e Cirurgia Vascular

Juliano de Oliveira Barbosa Guedes

### Cardiologia

Dinalva Aparecida Mendes  
Eduardo Antônio Vilaça Duarte  
Heberth César Miotto  
Marco Victor Hermeto  
Maria Rachel da Silva Mourão  
Otto Starling de Carvalho Rodrigues Pereira  
Sônia Francisca de Souza

### Cirurgia Cardiovascular

Fernando Antônio Roquette Reis Filho

### Cirurgia da Mão

Gustavo Pacheco Martins Ferreira

### Cirurgia de Cabeça e Pescoço

Alvimar Afonso Barbosa

### Cirurgia Geral

Antônio Carlos Cioffi  
Antônio Maria Claret Vieira Pinto  
Marcelo Gomes Girundi  
Paulo Roberto Lima Carreiro

### Cirurgia Pediátrica

Paulo Custódio Furtado Cruzeiro

**Cirurgia Plástica**

Célio José de Oliveira  
Marcus Vinicius Mourão Mafra

**Cirurgia Torácica**

Leonardo Cruz Peixoto

**Clínica Médica**

Alexandre Ribas de Carvalho  
Cláudia Ayres Vilela  
Elôa Nolasco Porto  
Flavius Marinho Vieira  
José Francisco Zumpano Pereira Santos  
Lincoln César Costa  
Nilton Alves de Rezende  
Roberto Veloso Gontijo  
Rogério de Carvalho Carmelo  
Vanessa Peres Felipe  
Victor Hugo Lisboa Lopes Rodrigues

**Coloproctologia**

Hélio Antônio Silva

**Dermatologia**

Gisele Viana de Oliveira  
Marcus Henrique de Sousa Brito Xavier  
Maria de Fátima Melo Borges  
Maria Eliza Pereira dos Santos

**Endocrinologia e Metabologia**

Gustavo Castilho de Rezende  
Luiz Antônio Sette e Câmara  
Paulo Augusto Carvalho Miranda

**Endoscopia**

Kleber Bianchetti de Faria

**Gastroenterologia**

Bruno Squarcio Fernandes Sanches  
Vera Lúcia Ângelo Andrade

**Geriatría**

Bárbara Correa de Oliveira

**Ginecologia e Obstetrícia**

Antônio Fernandes Lages  
Cláudia Teixeira da Costa Lodi  
Gabriel de Almeida Silva Júnior  
Geraldo Diniz Vieira Mendes  
Humberto Scucato Madeira  
Márcio Lúcio de Miranda Filho  
Maria Virgínia Furquim Werneck Marinho  
Mário das Graças Xavier  
Romerson Martins Franco  
Sérgio Augusto Triginelli

**Hematologia e Hemoterapia**

Daniel Dias Ribeiro

**Homeopatia**

Rita de Cássia Gomes

**Infectologia**

Frederico Figueiredo Amâncio

**Mastologia**

Cláudia Maria Avelar e Silva

**Medicina de Família e Comunidade**

Daniel Knupp Augusto

**Medicina Física e Reabilitação**

Ana Paula Coutinho Fonseca

**Medicina Intensiva**

Haislan Silva Levenhagen Ferreira

**Nefrologia**

Fernando das Mercês de Lucas Junior



## Neurocirurgia

Flávio Vale Pinelli Nogueira

## Neurologia

Eustáquio Claret dos Santos

## Oftalmologia

Carlos Gustavo de Queiroz

Carlos Gustavo Leite Vieira

Décio da Costa Lima Junior

Elanilze Natividade Costa

Ulisses Roberto dos Santos

## Ortopedia e Traumatologia

Enguer Beraldo Garcia

Lincoln Paiva Costa

Rodrigo Ferreira Montalvo

Rodrigo Perroni Cruzeiro

Sérgio Magnavita Sabino

## Otorrinolaringologia

Ângela Francisca Marques Guerra

Roberto Eustáquio Santos Guimarães

## Patologia

Rodrigo de Assis de Paula

## Patologia Clínica e Medicina Laboratorial

Letícia Maria Henriques Resende

## Pediatria

Carlos Eduardo Mariz Magalhães

Cenira Terezinha Vieira Brandão

Cristiano José Bento

Humberto de Oliveira Martins

Margarida Constança Sofal Delgado

Maria Cristina Tinoco Horta

Maria Mercedes Zucheratto Castro

Raquel Ferreira Araújo

Ricardo Sobreira Silva Araújo

Rosângela Maria dos Reis

Ângela Travessoni Furst (*in memoriam*)

## Pneumologia

Bruno Horta Andrade

## Psiquiatria

Leonardo Agostini Quintão

Paula Aparecida Gomes

## Radiologia e Diagnóstico por Imagem

Gustavo Franca e Ferreira

Sérgio Ribeiro de Andrade

## Radioterapia

Leonardo Cunha Furbino Pimentel

## Reumatologia

Rejane Pinheiro Damasceno

## Urologia

Eyder Leite Ferreira

Mário Alberto Pacca Carazzai

## Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)



Membros do Nicoop.



Adelino de Melo Freire Junior  
 Carlos Batista Alves de Souza Filho  
 Henri Amedee Peret  
 Jacilea Regina Rodrigues e Rodrigues Pedrosa  
 Luiz Carlos Molinari Gomes  
 Marco Aurélio Campos Peixoto

## Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH



Membros do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH.

Bernadete Lopes da Silva  
 Eduardo Almeida Cunha Filgueiras  
 Jair Leopoldo Raso  
 Lidiane Magalhaes Lemos  
 Oswaldo Cruz Junior

## Comitês de Especialidades 2018–2022



Membros dos Comitês de Especialidades.

### Acupuntura

Beatriz Gualberto Drumond  
 Carlos Eduardo Martins Guimarães  
 Celso Homero Santos Oliveira  
 Flávio Márcio Cortes de Araújo  
 Paulo Marcelo Mendes Lessa

### Alergologia e Imunologia

Cláudia Rosa e Silva  
 Cláudio Oliveira Ianni  
 Eduardo Magalhães de Souza Lima  
 Maria Cândida Marques  
 Roberto Magalhães de Souza Lima  
 Rozana de Fátima Gonçalves  
 Simone Nabuco de Senna

### Anatomia Patológica

Agostinho Pinto Gouvêa  
 Gil Patrus Mundim Pena  
 Marcelo Orsini Salomé  
 Marco Antônio Dias  
 Maurício Buzelin Nunes  
 Moisés Salgado Pedrosa  
 Omar de Paula Ricardo Filho

### Anestesiologia

Alexandra de Vasconcelos Vieira  
 Cristiano Pereira Peluso  
 Fabiano Souza Araújo  
 Márcio Placedino Martins  
 Marcelo de Paula Passos  
 Marta Eugênia Alcici  
 Rodrigo de Lima e Souza

### Angiologia e Cirurgia Vascular

Caetano de Souza Lopes  
 Edno Lopes Caldeira  
 Fabrício Neto Ladeira  
 Francesco Evangelista Botelho



Marco Túlio Marques Félix  
Mateus Alves Borges Cristino  
Oswaldo Cruz Junior

### **Cardiologia**

Dinalva Aparecida Mendes  
Eduardo Sadi Henriques  
Epotamenides Maria Good God  
Henrique Patrus Mundim Pena  
José Pedro Jorge Filho  
Maria Rachel da Silva Mourão  
Mário Castello Branco Coutinho

### **Cirurgia Cardiovascular**

Daniel Nardi  
Fernando Antônio Roquete Reis Filho  
José Augusto Ferreira  
Leonardo Ferber Drumond  
Marcelo Frederigue de Castro  
Marcus Gustavo Tito  
Renato Rocha Rabello

### **Cirurgia de Cabeça e Pescoço**

Alvimar Afonso Barbosa  
Antônio Albuquerque de Brito  
Enaldo Lopes de Oliveira  
Gustavo Meyer de Moraes  
Mauro Becker Martins Vieira  
Rafael dos Santos Malheiro  
Sérgio Luiz Coelho Negri

### **Cirurgia Geral**

Agnaldo Soares Lima  
Alexandre Prado de Resende  
Júlio Cezar Vieira Franco  
Lívio Suretti Pires  
Marco Túlio Costa Diniz  
Paulo Roberto Lima Carreiro  
Roberto Carlos de Oliveira e Silva

### **Cirurgia Pediátrica**

Eliane Mayumi Nonaka  
Guilherme Arantes Rosa Maciel  
Leonardo Augusto Silva Machado  
Marco Antônio Viana Gomes  
Mirts Miyoshi Matsushita  
Paulo Custódio Furtado Cruzeiro  
Rodrigo Romualdo Pereira

### **Cirurgia Plástica**

Alfredo Donnabella  
Aloísio Ferreira da Silva Filho  
Célio José de Oliveira  
Eduardo Luiz Nigri dos Santos  
Luiz Eduardo Toledo Avelar  
Marcelo Versiani Tavares  
Marco Aurélio Campos Peixoto

### **Cirurgia Torácica**

Agnaldo Ferreira Eisenberg  
Alyne Fonseca de Vilhena  
André de Val Barreto  
Astunaldo Junior de Macedo e Pinho  
Guilherme de Carvalho Ribeiro  
Leonardo Brand Rodrigues  
Nilson Figueiredo Amaral

### **Clínica Médica**

Achilles Rohlfs Barbosa  
Aline Camille Yehia  
Guilherme Donini Armiato  
José Francisco Zumpano Pereira Santos  
José Ricardo de Oliveira  
Luiz Rogério Gomes Aranha  
Valério Trindade Lopes de Moura



## Coloproctologia

Bruno Giusti Werneck Cortes  
 Fabrício Silluzio Alves Pereira  
 Heraldo Neves Valle Junior  
 Hilma Nogueira da G. Monachesi Gaio  
 Magda Maria Profeta da Luz  
 Paulo César de Carvalho Lamounier  
 Sinara Mônica de Oliveira Leite

## Dermatologia

Ana Cláudia de Brito Soares  
 Dalton Nogueira Moreira  
 Geraldo Magela Magalhães  
 Gisele Viana de Oliveira  
 Maria Eliza Pereira dos Santos  
 Marcus Henrique de Souza Brito Xavier  
 Ondina Maria de A. Couto e Andrada

## Endocrinologia

Adauto Versiani Ramos  
 Bárbara Érika Lima Caldeira Araújo Sousa  
 Gustavo Castilho de Rezende  
 Letícia Rodrigues de Alencar  
 Maria Aparecida Moreira Cosso  
 Maria Cristina Ferreira Drummond  
 Rodrigo Nunes Lamounier

## Endoscopia Digestiva

Carlos Alberto da Silva Barros  
 Elmar José Moreira Lima  
 Hermes Miranda de Oliveira  
 Jairo Silva Alves  
 José Celso Cunha Guerra Pinto Coelho  
 Luiz Cláudio Miranda Rocha  
 Patrícia Coelho Fraga Moreira

## Gastroenterologia

Ana Flávia Passos Ramos  
 Bruno Squarcio Fernandes Sanches  
 Carlos Alberto Mota Valadares

Célio Jefferson Salgado  
 Francisco Guilherme Cancela e Penna  
 Luiz Fernando Pena  
 Vera Lúcia Ângelo Andrade

## Geriatría

Bárbara Correa de Oliveira  
 Estevão Alves Valle  
 José Ivany dos Santos  
 José Milton Cardoso Junior  
 Ramon Fernando Gual  
 Rodrigo Zunzarren Megale

## Ginecologia e Obstetrícia

Andrezza Vilaça Belo Lopes  
 Cristiana Fonseca Beaumord  
 Delzio Salgado Bicalho  
 Inês Katerina Damasceno Cavalo Cruzeiro  
 Luciano Freitas de Souza  
 Maria de Fátima Dias de Souza Brito  
 Maria de Fátima Lobato Vilaça

## Hematologia e Hemoterapia

Cláudia de Souza  
 Daniel Dias Ribeiro  
 Evandro Maranhão Fagundes  
 João Paulo de Oliveira Guimarães  
 Maria Sueli da Silva Namen Lopes  
 Sérgio Schusterschitz da Silva Araújo  
 Wellington Morais de Azevedo

## Hemodinâmica

Jamil Abdalla Saad  
 José Walter Mendes Nogueira  
 Manoel Augusto Baptista Esteves  
 Marcos Antônio Marino  
 Maurício Cavalieri Machado  
 Maurício de Rezende Barbosa  
 Ricardo Wang

**Homeopatia**

Alexandre Kaucher Darmstadter  
Euder Airon Moraes  
Francisco Celso Rocha Miranda  
Gustavo Freire Radd  
João Márcio Berto  
Patrícia Maria Mourão Passos  
Rita de Cássia Gomes

**Infectologia**

Carlos Ernesto Ferreira Starling  
Estevão Urbano Silva  
Frederico Figueiredo Amâncio  
Marcelo Santos Silva  
Tânia Moreira Grillo Pedrosa  
Valéria Freire Fonseca  
Virgínia Antunes de Andrade Zambelli

**Mastologia**

Annamaria Massahud R. dos Santos  
Aroldo Gonçalves de Carvalho  
Kerstin Kapp Rangel  
Luis Cláudio dos Santos  
Regis Leite L'abbate  
Soraya de Paula Paim  
Waldeir José de Almeida Junior

**Medicina de Família e Comunidade**

Daniel Knupp Augusto  
Denise Lemos Dias  
Guibson Roberto Ferreira  
Guilherme Bruno de Lima Júnior  
Jorge Luiz Barbosa Junior  
Júlio Cesar Rocha Nunes  
Marcos Almeida Quintão

**Medicina do Trabalho**

Carlos Eduardo Pereira Capuruço  
Eloá Nolasco Porto

Frederico Castro Pena  
Jacó Lampert  
Vinício Cavalcante Moreira

**Medicina Física e Reabilitação**

Ana Paula Coutinho Fonseca  
Cláudia Fonseca Pereira  
Eugênio Dumont de Paiva Borges  
Ivana Maria Couy Fonseca  
Maria Lygia Vaz de Melo Sá  
Maurício José Soares  
Ronaldo Felício da Silva

**Medicina Intensiva**

Cláudia Camargos Carneiro  
Hugo Corrêa de Andrade Urbano  
Joel Teles Corrêa de Oliveira  
José de Freitas Teixeira Junior  
Maria Aparecida Braga  
Marília de Aguiar Araújo  
Rogério de Castro Pereira

**Medicina Nuclear**

Adelanir Antônio Barroso  
Álvaro Luiz Barroso  
Carlos Jorge Simal Rodrigues  
Ivana Sena do Nascimento  
Viviane Santuari Parisotto Marino

**Nefrologia**

Alexandre Carvalho Pinto Coelho  
Fernando das Mercês de Lucas Junior  
Katia de Paula Farah  
Lilian Pires de Freitas do Carmo  
Lúcio Silva  
Patrícia Vasconcelos Lima  
Marisa França Ferreira



## Neurocirurgia

Alexandre Varella Giannetti  
 Aluizio Augusto Arantes Júnior  
 Gustavo Agra Cariri  
 José Aloysio da Costa Val Filho  
 Leonardo Augusto Wendling Henriques  
 Marcello Penholate Faria  
 Marco Túlio Salles Rezende

## Neurologia

Drusus Perez Marques  
 Eustáquio Claret dos Santos  
 Fidel Castro Alves de Meira  
 Marcelo Gabriel Vega  
 Maria do Carmo de Vasconcellos Santos  
 Paulo Pereira Christo  
 Rosamaria Peixoto Guimarães

## Neurologia Pediátrica

Eisler Cristine Carvalho Viegas  
 Karina Soares Loutfi  
 Lívia Uliana Jácome  
 Marcela Guimarães Cavalcanti Ribeiro  
 Márcio Moreira Mendonça  
 Maurício Barbosa Horta  
 Susana Satuf Rezende Lelis

## Nutrologia

Alexandre Dias Pinto Coelho  
 Iris Elena Foscolo Gomes  
 Juliana de Carvalho Machado  
 Marina Carvalho Rassbach  
 Walter Lourenço de Mello

## Oftalmologia

Aierson Faria Junior  
 Edmundo Américo Dias Soares  
 Fábio Nishimura Kanadani  
 Geraldo de Barros Ribeiro

José Aloísio Dias Massote Mourão Oliveira  
 Luiz Carlos Molinari Gomes  
 Márcia de Freitas Faria

## Ortopedia e Traumatologia

José Carlos Souza Vilela  
 Leandro Vaz de Melo Campos  
 Leonardo Silluzio Ferreira  
 Lúcio Honório de Carvalho Junior  
 Marcos Antônio Ferreira Junior  
 Rodrigo Villas Boas Pinto  
 Wagner Guimarães Lemos

## Otorrinolaringologia

Ângela Francisca Marques Guerra  
 Elizabeth Camargo Nigri Flores  
 Jacilea Regina Rodrigues e Rodrigues Pedrosa  
 Marcelo Castro Alves de Sousa  
 Marconi Teixeira Fonseca  
 Maria Júlia Abrão Issa  
 Paulo Henrique Rodrigues

## Patologia Clínica

Débora Maria Tavares de Andrade  
 Eliane Dias Lustosa Cabral  
 José Euclides Franco Ribeiro  
 Letícia Maria Henriques Resende  
 Lucimar Gonçalves de Souza Assunção  
 Wilson de Souza Lima

## Pediatria

Ariete do Perpétuo Socorro D. de Araújo  
 Bruno Moraes Damião  
 Cristiano Tulio Maciel Albuquerque  
 Marisa Lages Ribeiro  
 Salvador Henrique Ceolin  
 Silvana Teotônio Simão  
 Vânia Nunes Viotti Parreira



## **Pneumologia**

Antônio Braz Pereira Junior  
Bruno Horta Andrade  
David Vogel Koza  
Helena Rachel Weinreich  
Luiz Fernando Ferreira Pereira  
Marcelo Bicalho de Fuccio  
Marta Gouvêa de Miranda

## **Psiquiatria**

Ana Carolina Figueiredo Correia  
Alexandre de Araújo Pereira  
Cláudio Lage Moretzsohn  
Jesus Almeida Fernandes  
Marco Túlio de Aquino  
Maurício Leão de Rezende  
Vanuza Fortes Ribeiro

## **Radiologia**

Bernardo Lopes Cançado Fonseca  
Ivie Braga de Paula  
João Paulo Kawaoka Matushita  
Leonardo Soares  
Luciana Costa Silva  
Rogério Augusto Pinto da Silva  
Sérgio Ribeiro de Andrade

## **Radioterapia**

Leonardo Cunha Furbino Pimentel  
Marcus Simões Castilho  
Mauro Murta de Andrade Filho  
Miguel Torres Teixeira Leite  
Stella Sala Soares Lima

## **Reumatologia**

Celeste Magna de Araújo Dantas  
Cláudia Lopes Santoro Neiva  
Daniela Castelo Azevedo

Fabiana Brito Goulart  
Gilberto Antônio Xavier Junior  
Luiz Severiano Ribeiro  
Rejane Pinheiro Damasceno

## **Tratamento da Dor**

Alexandre Vaz  
Gustavo Márcio Silvino Assunção  
Marcelo Pereira Bastos  
Tereza Cristina Bandeira Silva Mendes

## **Urologia**

Ailton Gomes Faion  
Denilson Santos Custódio  
Francisco de Assis Teixeira Guerra  
Leonardo Gomes Lopes  
Mário Alberto Pacca Carazzai  
Paulo Eduardo de Oliveira Alvarez  
Wadson Gomes Miconi

# Organização da Rede Unimed-BH [102-2]

Nossa Rede, Própria e Credenciada, é organizada considerando os pilares da garantia de acesso, integralidade do cuidado e qualidade da assistência.



# Nossos Números

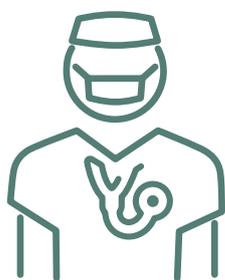
Em 2020, a pandemia reforçou nossa vocação para o cuidado. Vocação que gera frutos e traz resultados.



Diante da recomendação de distanciamento social, lançamos a Consulta On-Line Coronavírus (equipe na foto). O serviço, criado para oferecer atendimento médico com segurança aos clientes Unimed-BH, registrou 171 mil atendimentos em 2020 e se consolidou como uma importante ferramenta de apoio à inovação na assistência à saúde.

## Foco em resultados [102-7]

Com gestão coletiva e responsável dos recursos da Cooperativa, conquistamos importantes resultados em 2020. Confira:



5.436

médicos cooperados



1.177

colaboradores  
na equipe administrativa



3.900

profissionais  
dedicados à assistência  
em saúde aos clientes

1.313.458

clientes



## Área de atuação [102-7]



34

52%

*municípios mineiros  
são a nossa área  
de atuação.*

*é a nossa participação  
de mercado.*

## Compartilhando valor [102-6]

Pelo porte de nossa operação, contribuimos para gerar serviços e transferência de recursos para médicos, hospitais, clínicas e laboratórios.

### Dados assistenciais: [102-2]

# 5.016.178

consultas eletivas

# 1.274.057

consultas em pronto-socorro

# 1.826.095

terapias

# 1.319.644

atendimentos de urgência e emergência

# 23.644.195

exames

# 139.081

internações hospitalares

### Consultas on-line:

# 171.121

Consultas On-Line Coronavírus

# 6.110

consultas on-line eletivas nos consultórios dos médicos cooperados

### Dado econômico-financeiro:

# R\$ 5,6 bilhões

é a nossa Receita Operacional Bruta.

# Avaliação Setorial

No ano mais desafiador de nossa história, a ANS nos posiciona, mais uma vez, entre as melhores operadoras de grande porte. Resultado ainda preliminar.



*Durante os momentos mais graves da pandemia, a tecnologia foi aplicada na humanização do cuidado, permitindo que pacientes internados recebessem o carinho de seus familiares, mesmo que por meio virtual.*

## Melhor entre as maiores

### A Unimed-BH continua se destacando no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou, em 2020, a prévia dos resultados do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) do ano-base 2019. Pela terceira vez consecutiva, obtivemos nota máxima. Os resultados ainda estão em fase de análise por parte das operadoras e, em breve, a ANS deve divulgar os dados finais. Nos últimos oito anos, a Cooperativa vem seguindo uma trajetória de ótimas avaliações entre as maiores operadoras do país, podendo alcançar a marca de melhor entre as maiores por mais um ano consecutivo, quando for divulgado o resultado final.

O IDSS faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, que visa a avaliar e aprimorar o desempenho das operadoras de planos de saúde em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade do Mercado e Gestão de Processos de Regulação. A Unimed-BH conquistou nota máxima em três: Qualidade em Atenção à Saúde, Sustentabilidade do Mercado e Gestão de Processos de Regulação.

Dimensão Avaliada	Avaliação	Peso
Qualidade em atenção à saúde	1,0000	30%
Garantia de acesso	0,7222	30%
Sustentabilidade de mercado	1,0000	30%
Gestão de processos de regulação	1,0000	10%
Bônus Operadora Acreditada	0,3000	30%

Os dados acima são preliminares e ainda podem sofrer alterações.



Meta  
3.8



## Garantia de atendimento

A ANS também avalia as operadoras de planos de saúde a partir do acesso e da satisfação dos clientes com o atendimento. Trata-se do Monitoramento de Garantia de Atendimento, medido com base nas reclamações recebidas e na quantidade de beneficiários dos planos de saúde.

Em 2020, a Unimed-BH se sustentou na faixa 1 do indicador em todas as avaliações, cuja régua varia entre zero e três, sendo zero o melhor resultado e três, o pior. O monitoramento é feito trimestralmente. Para isso, a Agência considera até que ponto um determinado plano de saúde cumpriu os prazos máximos para realização de consultas, exames e cirurgias, além da negativa de cobertura assistencial.



Meta  
3.8

# Contribuições Estratégicas

Como signatária do Pacto Global da ONU e membro da Rede Desafio 2030, integramos nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente os relacionados à saúde e ao bem-estar.



*Na semana das crianças, os pequenos pacientes internados em nossas unidades foram presenteados com visitas virtuais por videoconferência com a participação de voluntários da Sociedade do Riso, projeto patrocinado pelo Instituto Unimed-BH. Uma ação que exemplifica a nossa forma de cuidado e o nosso compromisso com a saúde e o bem-estar dos clientes.*

## Promoção do desenvolvimento sustentável

Somos uma cooperativa com 50 anos de atuação no mercado, responsável pela entrega de assistência de qualidade aos nossos clientes, pela geração de trabalho e renda para médicos cooperados e colaboradores, pela gestão eficiente dos sistemas de saúde e pela promoção da cidadania e do desenvolvimento social em nossa área de abrangência.

Como parte desse trabalho, assumimos importantes compromissos públicos que, além de dialogarem com nossa natureza cooperativista e seus princípios básicos, se integram à nossa estratégia de negócio, a fim de promover contribuições positivas e efetivas para toda a sociedade. Somos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2012 e, com isso, assumimos a responsabilidade de alinhar nossas ações aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Desde 2020, também passamos a integrar a Rede Desafio 2030, colaborando para os ODS prioritários para o Estado de Minas Gerais.

### O que são os ODS

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são um conjunto de metas traçadas pela ONU e seus países membros em prol de um desenvolvimento socialmente justo e ambientalmente amigável das economias globais. Ao todo, foram definidos 17 ODS, que se desdobram em 169 metas específicas. Uma vez assumido o compromisso público, é fundamental que as organizações promovam o alinhamento de suas diretrizes estratégicas, seus propósitos e suas avaliações dos riscos e oportunidades a esses objetivos.



**Metas**  
17.16  
e 17.17

Nesse sentido, em 2020, a Unimed-BH se aprofundou no tema e passou a adotar a metodologia da Mandala de Priorização dos ODS. Essa ferramenta possibilita identificar qual é o objetivo central para o nosso modelo de negócio, quais são os ODS mais relevantes e quais são os marginais, ou seja, os que tangenciam nossa atuação, impactando ou sendo impactados em níveis menos elevados. Há ainda aqueles que não têm relação alguma com nossa forma de trabalho e com os serviços que entregamos.

A partir dessa análise, será possível correlacionar os ODS ao nosso planejamento estratégico e às nossas metas e diretrizes, além de conduzir nossos esforços para contribuições sociais ainda mais efetivas. Uma das consequências diretas desse movimento é a promoção de uma percepção ainda melhor do nosso trabalho e atuação, gerando mais valor para nossa marca e reputação.

[Saiba mais no capítulo Nossa Unimed-BH – Reputação](#)

### Confira a Mandala de Priorização da Unimed-BH:



#### ODS CENTRAL

Concentra nosso maior potencial de contribuição.

#### ODS 3

Saúde e bem-estar

#### ODS RELEVANTES

Para esses objetivos, podemos contribuir de forma mais elevada.

#### ODS 4

Educação de qualidade

#### ODS 5

Igualdade de gênero

#### ODS 8

Trabalho decente e crescimento econômico

#### ODS 16

Paz, justiça e instituições eficazes

#### ODS MARGINAIS

Para esses objetivos, podemos contribuir de forma um pouco menos elevada.

#### ODS 1

Eradicação da pobreza

#### ODS 6

Água potável e saneamento

#### ODS 7

Energia limpa e acessível

#### ODS 9

Indústria, inovação e infraestrutura

#### ODS 10

Redução das desigualdades

#### ODS 11

Cidades e comunidades sustentáveis

#### ODS 12

Consumo e produção responsáveis

#### ODS 15

Vida terrestre

#### ODS 17

Parcerias e meios de implementação



Os ODS 2, 13 e 14 não estão diretamente relacionados com nossa atuação, e, portanto, nossas contribuições nesse sentido são indiretas.



Metas 17.16 e 17.17

# Reputação [Tema material]

**Para a Unimed-BH, a reputação é uma construção permanente e é fundamental para nos mantermos fortes no mercado.**



*A maneira profissional e cuidadosa com que nossas equipes enfrentaram a pandemia foi fundamental para a manutenção da boa reputação da Unimed-BH neste período.*

## Solidez mesmo na instabilidade

É nos momentos mais críticos e de grande vulnerabilidade que a imagem das organizações é colocada em teste. E a pandemia que o mundo conheceu em 2020 colocou à prova a reputação das empresas.

No caso da Unimed-BH, por ser uma organização do setor de saúde, o cuidado foi redobrado, já que em momentos como este é que se avaliam a capacidade de resposta e a qualidade da assistência que prestamos, o que pode trazer ganhos ou prejuízos à reputação.

Portanto, mais do que nunca, o cenário nos mostrou a necessidade de percorrer um caminho de consolidação das nossas diretrizes de qualidade, aliadas ao cuidado com todos os públicos e ao nosso DNA cooperativista, para assegurar a força da Unimed-BH no mercado.

Manter a boa reputação da Cooperativa e trabalhar para fortalecê-la sempre fez parte da estratégia da Unimed-BH. Em 2017, demos um salto para aprimorar a gestão dos aspectos intangíveis que envolvem a credibilidade da marca. Naquele ano, aplicamos, pela primeira vez, uma Pesquisa de Reputação com cinco públicos estratégicos: médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviço, clientes e público em geral.

Os resultados da pesquisa confirmaram nossa reputação forte e sinalizaram a oportunidade para a Cooperativa avançar e se aprofundar nesse tema. Então criamos o Programa de Gestão da Reputação da Unimed-BH, em 2018, para gerenciar as percepções dos nossos públicos de relacionamento, tanto as positivas quanto as que apontam oportunidades de melhoria.

Em 2019, evoluímos o modelo de Governança da Cooperativa e integramos os principais direcionadores apontados pela Pesquisa de Reputação ao Planejamento Estratégico anual. Para isso, o ponto de partida foi a Plataforma da

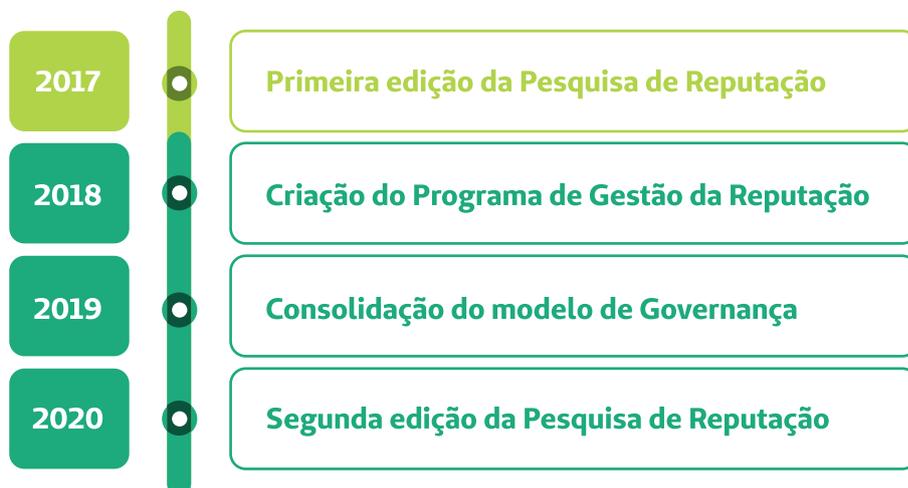
Reputação, em que cada um dos pilares identificados como pontos que afetam e impactam positivamente ou não a atuação da Unimed-BH deveriam ser trabalhados como iniciativas ou projetos no Planejamento Estratégico.

As medidas implantadas ao longo dos últimos dois anos, aliadas às estratégias do negócio, vêm nos fortalecendo e foram fundamentais para mantermos nossa reputação estável perante os públicos em 2020, um ano marcado pela instabilidade mundial provocada pela pandemia do novo coronavírus.

Em 2020, tivemos a oportunidade de aprimorar nosso processo de Gestão de Crise para enfrentarmos a pandemia. Embora esse sistema estivesse implementado e em pleno funcionamento, a diretoria constituiu um Comitê de Crise específico para o momento, com foco na proposição de ações coordenadas para todos os públicos de relacionamento. As medidas foram tomadas tempestivamente, o que nos permite prestar a assistência necessária e realizar ações para a segurança de todos os públicos, sem sobressaltos na reputação e contribuindo para o enfrentamento do novo coronavírus.

[Saiba mais sobre esse trabalho no capítulo Pandemia do Novo Conronavírus.](#)

Foi também em 2020 que aplicamos a segunda Pesquisa de Reputação, conduzida pelo RepTrak organização internacional de referência na análise da percepção da marca pelos públicos das empresas. Os resultados da nova pesquisa demonstraram que a Cooperativa percorreu esse ano desafiador em um caminho de reconhecimento perante os públicos.



Em ambas as edições da Pesquisa de Reputação, perguntamos aos nossos públicos qual a percepção que eles têm sobre a Unimed-BH, considerando os pilares Estima, Admiração, Confiança e Empatia. Na pesquisa de 2020, incluímos os fornecedores no grupo de públicos pesquisados. Confira o resultado:



ESCALA: ● Pobre < 39 ● Fraca 40-59 ● Mediana 60-69 ● Forte 70-79 ● Excelente > 80

Também perguntamos sobre a atuação da Cooperativa no contexto da pandemia da COVID-19. As respostas demonstram as percepções de uma reputação fortalecida. Fomos reconhecidos por reforçar o nosso compromisso com o cuidado em um ano em que a saúde estava fragilizada e a sociedade precisava de uma estrutura segura como a da Unimed-BH.

**74%**

dos **clientes** afirmam que ter um plano Unimed-BH trouxe mais segurança.

**77,9**

É a nota dada pelos **cooperados** para a atuação da Cooperativa no contexto da pandemia.

**59,2%**

do **público geral** (não clientes) teriam se sentido mais seguros caso contassem com um plano da Unimed-BH.

**81,6**

É a nota atribuída pelos **prestadores** (hospitais, clínicas e laboratórios credenciados) sobre a atuação responsável da Cooperativa.

**90,2%**

dos **fornecedores** dariam voto de confiança para a Unimed-BH em uma situação de crise.

**80,6**

É a avaliação excelente dos **colaboradores** sobre a nossa conduta, ao agir de maneira adequada, com os diferentes públicos.

Verificamos que os entrevistados puderam perceber que nossas ações com todos os públicos no enfrentamento da pandemia contribuíram para uma avaliação melhor da nossa reputação. Isso nos leva à convicção de que atuar em prol da sociedade eleva a percepção da marca no mercado.

## A imprensa como termômetro da nossa reputação

Além do cuidado com os médicos cooperados, os colaboradores, os clientes, os prestadores de serviço em saúde, os fornecedores e a sociedade, trabalhamos a forma como somos percebidos por meio do relacionamento com outros públicos, sendo um deles a mídia. Os veículos de imprensa são considerados um meio de comunicação em que as pessoas confiam e, por isso, um público fundamental no processo de construção da imagem e da reputação das organizações.

Na Unimed-BH, temos uma área dedicada ao relacionamento com a imprensa, que monitora a exposição da nossa marca nos veículos locais, regionais e nacionais. Em 2020, com o contexto da pandemia, a exposição da Cooperativa na mídia cresceu de forma expressiva, e o monitoramento do nosso desempenho tornou-se ainda mais necessário. Ao todo, foram 12% de aumento no número de notícias divulgadas.

O Índice de Favorabilidade na imprensa é um dos parâmetros usados na mensuração a cada mês. O indicador leva em consideração as pautas favoráveis à nossa marca e as inserções negativas vinculadas à Unimed-BH.

### Resultado de favorabilidade da Unimed-BH na mídia em 2020



Tão importante quanto a forma como somos retratados na imprensa é o que a sociedade diz a nosso respeito. Por isso, monitoramos também as redes sociais para acompanhar a percepção da nossa marca e eventuais riscos de imagem que possam afetá-la. Em 2020, tivemos uma média de 86% de “saúde da marca” nas redes sociais, considerando as interações positivas, neutras e negativas.

## Alerta para notícias falsas: mais um cuidado com a reputação

Nosso público interno, formado pelos médicos cooperados e colaboradores, tem papel fundamental na promoção da marca. Eles podem fortalecer a reputação da Unimed-BH quando compartilham posicionamentos institucionais favoráveis, mas também podem contribuir para repercussões negativas de acordo com a conduta em suas redes pessoais.

Atenta a isso, a Cooperativa veiculou em 2020 uma campanha que alerta sobre notícias falsas. O objetivo foi reforçar que é por meio dos canais oficiais de comunicação que a Unimed-BH divulga informações e novidades e se posiciona sobre os assuntos mais atuais do segmento da saúde, principalmente no contexto da pandemia.



Com tom leve e associado ao movimento #MudeIHábito, a Cooperativa reforçou a importância do cuidado e da responsabilidade ao compartilhar informações não só no ambiente corporativo, mas em todo lugar.

## A escuta como insumo para o crescimento

Para a Unimed-BH, um dos requisitos para sustentar a reputação da marca é cuidar da satisfação dos nossos públicos. Faz parte desse cuidado o acompanhamento do Net Promoter Score (NPS) das nossas unidades assistenciais e dos nossos médicos cooperados, metodologia de pesquisa conhecida mundialmente, para saber como foi a experiência do cliente com um serviço.

Durante o ano, avançamos também no projeto **Efetividade na tratativa de manifestações de todos os públicos**, cujo objetivo foi melhorar o nível de resposta aos públicos prioritários, especialmente clientes, cooperados, colaboradores e Rede Prestadora. Esse trabalho decorreu da Pesquisa de Reputação de 2017, em que se constatou que esse fator tão importante para a percepção dos clientes era o de menor favorabilidade entre os atributos avaliados.

O **Foco do Cliente** é um dos direcionadores estratégicos centrais da Cooperativa e caminha lado a lado com a premissa de **Um Só Time**. Para trabalhar a meta anual desse índice, mobilizamos nossas equipes em 2020 para se responsabilizarem juntas pelas reclamações recebidas dos clientes e pelas soluções que devem ser oferecidas a cada caso. Para isso, trabalhamos com a melhoria de processos e com uma campanha de comunicação interna voltada para o tema, dando transparência à quantidade de reclamações por unidade e aos motivos que levaram os públicos a registrar as manifestações.



Card de WhatsApp para alinhamento das lideranças sobre a responsabilização das equipes diante das reclamações recebidas pela Unimed-BH.

Para que possamos ser sempre a escolha dos nossos clientes, também cuidamos de cada uma das reclamações que chegam até nossas equipes de relacionamento. Em 2020, nosso objetivo foi aumentar ainda mais a satisfação, reduzindo as reclamações.

Graças ao empenho de todos os médicos cooperados e colaboradores, fechamos o ano com 11,6 reclamações a cada 10.000 clientes. Os dados foram apurados a partir dos registros feitos no SAC, no Fale Conosco do site, nas redes sociais ou presencialmente em nossa Rede Própria.

No canal da Ouvidoria, que representa mais uma oportunidade para os clientes resolverem suas demandas com a Cooperativa, foram tratados 3.149 registros em 2020. Em pesquisa realizada após cada atendimento, os clientes demonstram que estão satisfeitos com as tratativas.

Além disso, em 2020 a Unimed-BH registrou uma nota 7.8 no Índice Reclame Aqui, uma reputação considerada “Boa”. O site é uma das principais referências do país no registro de reclamações e resolução de demandas de consumidores.

Como fruto direto de toda essa estratégia de relacionamento, tivemos 88% de satisfação dos clientes na Pesquisa de Satisfação, realizada pelo Datafolha em 2020.



# 88%

é a satisfação dos clientes com a Unimed-BH, segundo pesquisa Datafolha 2020.

O trabalho dedicado das equipes também gerou um resultado muito positivo com a Rede Prestadora em 2020. A satisfação geral dos parceiros consultados foi de 87%, patamar de excelência similar ao do ano anterior.

[Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH - Rede de Serviços.](#)

Acreditamos que a reputação é uma construção permanente e fruto do trabalho ético, respeitoso e executado com dedicação e compromisso por nossos médicos cooperados e colaboradores.

# Integridade e Conformidade

Somos uma cooperativa reconhecida como séria e ética por seus públicos de relacionamento.



A adoção de rígidos protocolos de segurança, com a utilização correta dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), foi uma das medidas adotadas pela Cooperativa durante o enfrentamento da pandemia do novo coronavírus. Na foto, equipe que atua no Hospital Unimed – Unidade Contorno.

## Compromisso permanente com a ética [418-1]

Faz parte do jeito de ser Unimed-BH “fazer o que é certo, não o que é fácil”. Em tempos incertos e complexos, como os que vivemos em 2020, essa premissa se tornou ainda mais forte, consolidando nossas práticas com foco no bem comum.

Disseminar a cultura da integridade e da conformidade é um compromisso da gestão. Desde sempre, e, particularmente, após a regulamentação do setor de saúde, a Unimed-BH conta com processos de compliance que, em 2014, levaram à instituição de um programa que permeia todas as nossas ações em dois pilares: pessoas e processos. As iniciativas desenvolvidas nos últimos dois anos para preparar a Cooperativa para a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** são fruto direto do amadurecimento e da consolidação de nosso Programa de Compliance.

Em 2020, a nova legislação entrou em vigor com o objetivo de promover a proteção da privacidade dos indivíduos, alinhada ao princípio da dignidade da pessoa humana. Mesmo sendo uma preocupação que sempre permeou tudo o que fazemos, já que lidamos com dados de saúde, a Unimed-BH constituiu uma equipe interdisciplinar para cuidar dos ajustes necessários nos processos internos para estarmos integralmente em conformidade com a nova regulamentação.

Nesse sentido, diversas iniciativas foram desenvolvidas ao longo do ano de 2020. Uma delas foi a mobilização das equipes com treinamento on-line, composto por vídeos, que alcançaram mais de 2 mil colaboradores e médicos cooperados. O intuito foi reforçar a mensagem de que todos somos responsáveis pela proteção dos dados pessoais aos quais temos acesso, sejam eles de clientes, médicos cooperados, colaboradores ou parceiros.



Meta  
16.6

## Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

2 mil

médicos cooperados e colaboradores participaram dos treinamentos referentes à LGPD



Meta 16.6

Confira ao lado o primeiro treinamento divulgado para os públicos.

Também estruturamos um Programa de Privacidade, com foco na governança da informação, composto por oito pilares:



Como consequência desse trabalho, a Unimed-BH definiu o Encarregado de Dados, atendendo à exigência da nova lei; mapeou o fluxo de vida das informações; cuidou da revisão de políticas e procedimentos; definiu as alçadas de acesso a determinados dados pessoais; publicou uma nova cartilha de Segurança da Informação; e disponibilizou o Relatório de Dados Pessoais aos clientes, em seu perfil no portal externo.



**Unimed**  
Belo Horizonte

# CARTILHA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

**COM ORGULHO,  
SOMOS  
INTEGRIDADE**

*Juntos, com você,  
cuidando da saúde.*

**Unimed**  
Belo Horizonte



Meta  
16.6

A nova cartilha de Segurança da Informação traz as principais diretrizes institucionais e dicas para o dia a dia.

Desenvolvemos ainda uma campanha de comunicação, reforçando o mote “Somos Integridade”, com foco em nosso público interno: médicos cooperados e colaboradores. Os objetivos foram disseminar a cultura da integridade e da conformidade, conscientizar sobre a importância da proteção de dados pessoais e reforçar a responsabilização de todos nesse processo.

**Tirar foto do prontuário e discutir com o colega?**

**Não caia nessa.**

A Lei Geral de Proteção de Dados vai vir com tudo em 2020.

Proteger dados pessoais é uma responsabilidade de todos nós.

Unimed Belo Horizonte

**\*\*\*\*\***

**“Vou deixar a minha senha anotada aqui na gaveta para eu não esquecer!”**

**Não caia nessa.**

A Lei Geral de Proteção de Dados vai vir com tudo em 2020.

Segurança da informação é um cuidado de todos nós.

Unimed Belo Horizonte

**\*\*\*\*\***

**Compartilhar rapidinho a senha daquele sistema?**

**Não caia nessa.**

A Lei Geral de Proteção de Dados vai vir com tudo em 2020.

Segurança da informação é um cuidado de todos nós.

Unimed Belo Horizonte

Acesse a intranet e saiba mais.

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES ÉTICAS

Meta 16.6

Na primeira fase da campanha, executada antes da vigência da LGPD, a proposta foi trazer situações do cotidiano dos públicos e, assim, reforçar a importância da proteção dos dados pessoais e da segurança da informação.



No segundo momento, a campanha noticiou o início de vigência da nova lei.

## Rota da Integridade

Em 2020, a trilha de conhecimento chamada Rota da Integridade foi atualizada e, além do treinamento sobre a LGPD, outros três novos cursos on-line foram lançados: **Gestão de Riscos**, **Segurança da Informação** e **Anticorrupção e Conflito de Interesses**. Ao todo, 66,6% do público-alvo, formado por colaboradores, realizou os cursos e foi aprovado.



# 66%

dos colaboradores participaram dos treinamentos da Rota da Integridade referentes à LGPD

Além disso, a Cooperativa ministrou treinamentos específicos para áreas internas que lidam com processos licitatórios, de compras e de contratação de fornecedores. Os cursos foram voltados para o combate à corrupção, a prevenção de fraudes e a participação em licitação. O objetivo foi reforçar que a Unimed-BH possui processos estruturados e controles bem definidos e que se compromete com a integridade nas suas transações e serviços prestados.



Metas  
16.5 e 16.6

Nesse sentido, outra ação fundamental foi o aprimoramento e a potencialização do processo de *due diligence* em compliance, avaliação com foco em riscos oriundos de irregularidades regulatórias, fraudes e corrupção. Trata-se de um mecanismo-chave para que as empresas evitem se relacionar com pessoas jurídicas que apresentam maiores chances de cometer atos ilícitos, que tragam prejuízos financeiros e de reputação e consequências jurídicas para a Cooperativa.

No ano de 2020, a Unimed-BH avançou nesse quesito com a melhoria do processo de avaliação, tanto na entrada de novos fornecedores, prestadores de serviço e proponentes do Instituto Unimed-BH quanto no monitoramento desses públicos após a contratação. Adotamos o preenchimento de um questionário com informações de compliance e da LGPD com intuito de detectar questões éticas e de integridade, além de identificar a evolução no processo de implantação da proteção de dados pessoais, e passamos a monitorar esses públicos periodicamente.

4,5 mil

fornecedores e

400

prestadores de serviço foram monitorados a cada dois meses

44

proponentes do Instituto Unimed-BH passaram por *due diligence* e

60

foram monitorados



Metas  
16.5 e 16.6

## Gestão de riscos [102-11]

Ao longo dos últimos anos, o gerenciamento de riscos na Unimed-BH vem se consolidando de forma expressiva e, atualmente, segue o referencial normativo internacional da ISO 31000 Risk Management – Guidelines. Em 2020, foi criada a Comissão de Gestão de Riscos, composta por membros da alta direção e das áreas que cuidam de Qualidade, Auditoria Corporativa e Gestão de Riscos.

Os principais objetivos são assegurar que a metodologia de gerenciamento esteja aderente às boas práticas de gestão e fomentar a mentalidade de riscos na Cooperativa. Um dos avanços nesse sentido foi a revisão da matriz de riscos, que passou por uma simplificação e pela atualização das classificações, e contam agora com uma categoria específica de dados pessoais.

## Revisão do Código de Conduta e das Políticas Corporativas

Em razão da dinamicidade com que experimentamos diversas transformações em todo o mundo, o nosso Código de Conduta e Relacionamento e as Políticas Corporativas também precisam ser revistos para estar mais adequados à realidade. Na Unimed-BH, temos como prática revisar esses documentos a cada dois anos, o que fizemos ao longo de 2020.

As Políticas Corporativas foram revistas com a contribuição de representantes das áreas relacionadas a cada um dos temas e passaram a contar com diretrizes relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Já o Código de Conduta contou com contribuições de colaboradores, que responderam a um formulário eletrônico.



Metas  
16.5 e 16.6



**Código de Conduta e Relacionamento**  
Unimed-BH

O Código de Conduta e Relacionamento da Unimed-BH é um documento público, disponível em todos os canais de comunicação da Cooperativa, e conta com versões específicas para clientes corporativos, prestadores e fornecedores.

## Canal Confidencial

A Unimed-BH conta com um Canal Confidencial, cuja gestão é feita por empresa terceira, para relatos de desvios éticos e descumprimento do Código de Conduta e Relacionamento e às leis. As manifestações podem ser feitas pelo site <https://www.canalconfidencial.com.br/unimedbh/> ou pelo telefone 0800 792 1011 e são tratadas com anonimato, sigilo e livres de retaliação.



Em 2020, foram recebidas

# 141

manifestações no Canal Confidencial, todas tratadas com retornos às partes envolvidas

## Boas práticas

Mesmo diante dos desafios trazidos pela pandemia, a Cooperativa continuou recebendo, de forma remota, empresas interessadas em conhecer nosso Programa de Compliance e nossas boas práticas nessa área. Ao todo, foram dez encontros, que também permitiram a troca de experiências.

# 10

empresas de diversos segmentos participaram, em 2020, de encontros para conhecer as boas práticas do nosso Programa de Compliance.



Meta  
16.5

## Combate à corrupção

Por duas avaliações consecutivas, a Unimed-BH obteve o Selo Pró-Ética da Controladoria Geral da União (CGU). Isso porque, ao longo dos anos, conseguimos comprovar que nossa conduta e atuação estão calcadas na ética, na integridade, na conformidade e no combate e prevenção à corrupção.

Uma das evidências disso foi que, em dezembro de 2020, quando comemoramos o Dia Internacional de Combate à Corrupção, veiculamos uma campanha de comunicação com o tema “Integridade”, destacando a importância do Código de Conduta e Relacionamento, do Canal Confidencial e do Programa de Compliance. Além disso, reforçamos nossos compromissos públicos em prol de um ambiente de negócio e sociedade melhores.

*A campanha destacou nossos compromissos públicos e reforçou nosso engajamento no combate à corrupção.*

**9/12. Dia Internacional de Combate à Corrupção**

**COM ORGULHO SOMOS INTEGRIDADE**

- Temos um **Programa de Compliance** estruturado.
- Temos um **Código de Conduta e Relacionamento** que dá transparência às nossas premissas de integridade.
- Temos um **Canal Confidencial** que acolhe os relatos de violação do Código.
- Fazemos parte do **Pacto Global da ONU**.
- Somos reconhecidos pelo **Pró-ética**.

**SEMANA DA INTEGRIDADE UNIMED-BH**

**COM ORGULHO SOMOS INTEGRIDADE**

**Eu faço parte.**

Débora Jardim, supervisora de enfermagem da Atenção Domiciliar

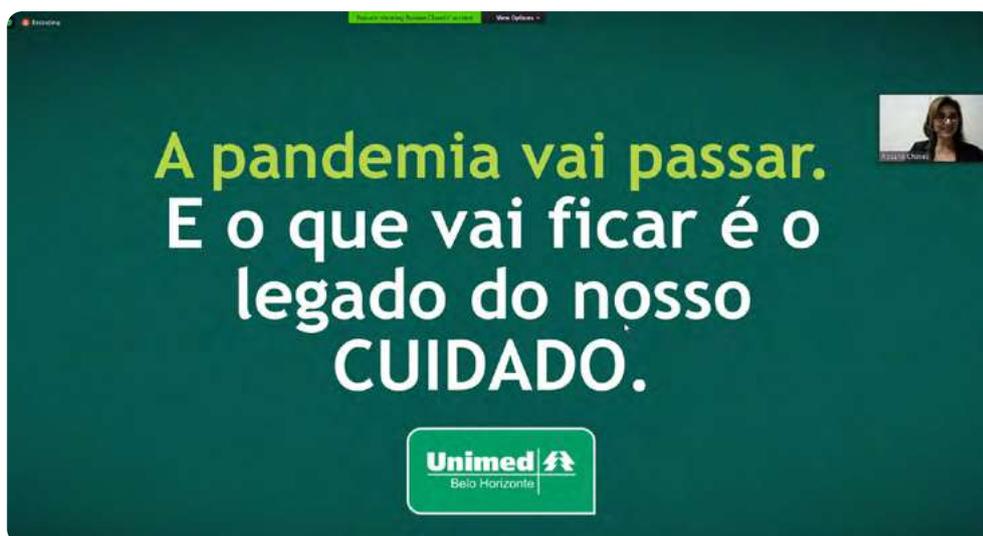
Com orgulho, a Débora Jardim contribui para que os processos da Atenção Domiciliar sigam as premissas de compliance da nossa Cooperativa.

**Clique aqui** e participe das ações em celebração ao Dia Internacional do Combate à Corrupção (9/12).

## III Congresso Integridade 2020

O III Congresso Integridade 2020 – LIVE TO GO ocorreu entre os dias 27 de outubro e 19 de novembro e teve como tema principal “Compliance no Novo Normal: os rumos e desafios que virão de agora em diante”. O evento já é um marco para a Unimed-BH, que sediou suas duas primeiras edições presenciais. Em 2020, o evento precisou ser adaptado ao formato virtual, por conta da pandemia.

A Cooperativa participou do painel “Gestão de Crise em tempos de pandemia: o impacto na reputação”, ocorrido no dia 3 de novembro, com a participação da superintendente de Relacionamento Institucional, Rosana Chaves, como palestrante e debatedora, e da gerente de Governança, Riscos e Compliance, Mariana Pinho Duarte, como moderadora. Compuseram também o painel a diretora do Biocor Instituto, Erika Vrandecic, e o sócio no BMAS Advogados Associados, João Caetano Muzzi Filho.



Meta  
16.5

A superintendente de Relacionamento Institucional, Rosana Chaves, foi uma das palestrantes do evento, e a gerente de Governança, Riscos e Compliance, Mariana Pinho Duarte, foi mediadora do painel.

# Reconhecimentos

**Diante de um ano desafiador, colhemos os frutos de uma atuação responsável e com foco no cuidado com todos os nossos públicos.**



*Em agosto de 2017, foi inaugurada a Casa do Cooperado. O edifício, tombado pelo patrimônio histórico, abriga a galeria de troféus da Cooperativa com os reconhecimentos que conquistamos ao longo dos nossos 50 anos.*

## Conquistas de um ano desafiador

2020 foi inesperado, mas também foi o ano em que as ações da nossa cooperativa ganharam ainda mais destaque no mercado e receberam o reconhecimento dos principais rankings de negócio do país e de instituições internacionais. Reconhecimentos que destacam a nossa vocação para o cuidado e a nossa capacidade de inovação e adaptação.

### Unimed-BH no Fórum Econômico Mundial

A atuação estratégica da Unimed-BH no mercado de saúde nacional, especialmente com as ações para o enfrentamento do novo coronavírus, ganharam relevância internacional e resultaram no convite do Fórum Econômico Mundial para a participação da nossa cooperativa em uma iniciativa denominada “The Great Reset” ou “O Grande Recomeço”. A Unimed-BH foi a única empresa brasileira do segmento de saúde suplementar convidada para integrar essa iniciativa.



[Para saber mais informações sobre a nossa participação no Fórum Econômico Mundial, acesse o capítulo Pandemia do Novo Coronavírus.](#)



## Gestão

### As melhores da ISTOÉ Dinheiro



30

*Melhor plano de saúde do Brasil*

### Valor 1000



50

*Maior plano de saúde do Brasil*

### Exame Melhores e Maiores



70

*Maior plano de saúde do Brasil*

### Época 360°



7ª

*Posição no ranking das empresas de saúde*

## As Melhores da Dinheiro 2020

Na avaliação da revista ISTOÉ Dinheiro, ocupamos a 3ª posição como o melhor plano de saúde do Brasil. Além disso, na categoria saúde, conquistamos o 2º lugar nas dimensões Recursos Humanos e Responsabilidade Social, e o 3º lugar nas dimensões Inovação e Qualidade e Governança Corporativa.

## Valor 1000

No anuário Valor 1000, do jornal Valor Econômico, a Unimed-BH ocupou a 5ª posição entre os 50 maiores planos de saúde do país. No setor de saúde, figuramos na 3ª posição em Aplicações Financeiras, na 4ª em Ativo Total e Patrimônio Líquido e na 5ª em Lucro Líquido e Lucro Operacional.

## Exame Melhores e Maiores

Fomos, mais uma vez, destaque do Guia Exame Melhores e Maiores, da revista Exame. Em 2020, a nossa cooperativa foi considerada a 7ª maior instituição do setor de serviços de saúde por receita e liderança de mercado, além da 10ª em liquidez corrente. Somos ainda a 170ª empresa entre as 1.000 maiores do país.

## Época 360°

A Cooperativa ficou em 7º lugar no ranking das empresas de saúde no anuário Época 360°. Figuramos, ainda, na 71ª posição na lista geral das melhores empresas, subindo 21 posições em relação a 2019, e na 161ª posição entre as maiores empresas, subindo 4 posições em relação ao ano anterior. Obtivemos também as seguintes colocações na categoria saúde: 4º lugar na dimensão Inovação, 7º lugar na dimensão Sustentabilidade, 8º lugar na dimensão Visão de Futuro e 9º lugar na dimensão Desempenho Financeiro.

## Inovação na Atenção à Saúde

### Excelência da Saúde

A Unimed-BH foi uma das grandes vencedoras do prêmio Excelência da Saúde 2020, sendo homenageada por sua trajetória de inovação e excelência assistencial nos últimos 10 anos. Realizada pelo Grupo Mídia, a premiação tem o objetivo de homenagear as instituições que mais se destacaram por sua atuação com os clientes da saúde suplementar. No último ano, a edição do prêmio adotou novas regras e considerou os feitos da última década que transformaram o setor da saúde.





## Referências da Saúde

A Cooperativa foi vencedora do prêmio Referências da Saúde, promovido pelo Portal Saúde Business, com duas iniciativas: o serviço de Telessaúde, implementado para a realização de consultas on-line a clientes com suspeita do novo coronavírus, e a criação de um Comitê de Crise, que conduziu as ações da Cooperativa durante o período da pandemia. As categorias vencidas pela Unimed-BH foram, respectivamente: TI e Governança Corporativa.



## Prêmio Inova+Saúde

Na premiação, promovida pela Seguros Unimed em parceria com a Unimed do Brasil, a Unimed-BH conquistou a categoria Inovação Digital, com o case “Telessaúde”, que relatou a implementação e a oferta do serviço de consultas on-line a clientes da Cooperativa com suspeita do novo coronavírus. O Prêmio Inova+Saúde busca fomentar o desenvolvimento econômico e social no Sistema Unimed e reconhecer as singulares pelo desenvolvimento e a realização de ações de inovação e empreendedorismo no âmbito da saúde.

## Valor Inovação Brasil

A Unimed-BH foi o único plano de saúde com atuação regional na lista das empresas mais inovadoras do país no prêmio Valor Inovação, promovido pelo Jornal Valor Econômico. Nossas colocações no ranking foram: 3º lugar entre os planos de saúde, 6º lugar na categoria Seguros e Planos de Saúde e 92ª posição no ranking geral, subindo 57 posições em relação a 2019.



## 100+ Inovadoras

Fomos destaque na premiação das 100+ Inovadoras no Uso da TI, promovida pela IT Mídia em parceria com a PwC, conquistando o 2º lugar na categoria Saúde e a 14ª posição no ranking geral. O superintendente de Tecnologia da Informação da Unimed-BH, Ezequiel Ribeiro da Silva, conquistou também o 2º lugar na categoria que destacou os executivos da área de saúde responsáveis por desenvolver iniciativas de transformação digital com impacto nos negócios.

## Prêmio Health-IT

O superintendente de Tecnologia da Informação, Ezequiel Ribeiro da Silva, foi um dos ganhadores do Prêmio Health-IT, na categoria Profissional em Destaque – Operadora de Saúde. O prêmio, que está em sua 4ª edição, homenageia as empresas do segmento que mais se destacaram pelo conjunto de toda a sua história e relevância para a saúde brasileira.



## Governabilidade e Sustentabilidade

### XXII Prêmio Minas Desempenho Empresarial – Melhores e Maiores Empresas

No reconhecimento promovido pela Revista Mercado Comum, conquistamos o prêmio máximo em duas categorias: Empresa Destaque do Ano e Personalidade Empresarial do Ano, este último concedido ao diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam. Recebemos, ainda, o prêmio na categoria Excelência de Minas Gerais, no segmento de saúde.



### 300 Personalidades de Minas Gerais

A Revista Mercado Comum divulgou, em janeiro de 2021, a lista das 300 personalidades que se destacaram em Minas Gerais no ano de 2020, quando o Estado comemorou 300 anos. Entre as 20 mais destacadas está o diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam. As personalidades foram escolhidas a partir do estudo “O Poder em Minas Gerais”, promovido pela publicação.



### Prêmio Destaque em Administração

Iniciativa do Conselho Regional de Administração de Minas Gerais (CRA-MG) que concedeu à Unimed-BH o prêmio Destaque em Administração em razão dos resultados de gestão apresentados nos últimos anos.

### Prêmio José Costa

Em 2020, a Unimed-BH recebeu o Prêmio José Costa, do jornal Diário do Comércio. A iniciativa reconhece empresas que trabalham para a construção de um mundo melhor, alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, começando pelas suas práticas, missão e propósito. José Costa, jornalista que dá nome ao prêmio, foi o fundador do jornal Diário do Comércio. O prêmio conta com a parceria da Fundação Dom Cabral.



Meta  
17.16

Diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam, participou de evento de premiação on-line e recebeu o troféu José Costa, do Diário do Comércio.

### Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade

A Cooperativa recebeu, da Unimed do Brasil, o Selo de Sustentabilidade e Governança, na categoria Ouro. Com abrangência nacional, o prêmio destaca as cooperativas do sistema que possuem processos, normas e critérios estruturados e padronizados e que possuem uma governança em constante evolução, atuando com foco na entrega de resultados sustentáveis.



### Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade

As quatro unidades hospitalares próprias da Unimed-BH foram contempladas pela Unimed do Brasil com o Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade. O Hospital Unimed – Unidade Contorno e a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú foram premiados na categoria Diamante, que reconhece as unidades que possuem práticas robustas de gestão e atuação sistêmica, impactando positivamente a reputação, a valorização e a competitividade da marca. O Hospital Unimed – Unidade Betim e o Hospital Infantil São Camilo Unimed receberam o selo na categoria Ouro, que destaca a gestão eficiente com processos, normas e critérios estruturados e padronizados e com a governança em constante evolução.

### World's Best Hospitals 2020

A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú foi reconhecida como um dos melhores hospitais especializados do mundo, pelo ranking World's Best Hospitals 2020. Promovido pela revista norte-americana Newsweek e organizado pela Statista Inc. – empresa global de pesquisas de mercado –, o prêmio reúne as mais importantes instituições de saúde de 21 países em quatro continentes: América, Europa, Ásia e Oceania. Os hospitais listados pela Newsweek são escolhidos por sua atuação na vanguarda da prática médica, ao mesmo tempo em que oferecem atendimento personalizado e de alto nível aos seus pacientes. Em Minas Gerais, apenas a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú figurou na lista de hospitais especializados, ao lado de instituições dos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná.

### Best Performance 2020

A Unimed-BH conquistou o prêmio bronze, na categoria Saúde – Excelência na Gestão de Saúde para enfrentamento da COVID-19. A Cooperativa participou com o case “Talkbot Manu”, desenvolvido para triagem de clientes empresariais com sintomas da doença. O prêmio está em sua 5ª edição e é uma iniciativa do CMS Group e do Blog Televendas & Cobrança com o objetivo de valorizar as melhores práticas da indústria de crédito, cobrança e inovação no país.





## Selo de Integridade de Contagem

A Prefeitura de Contagem concedeu à Unimed-BH o Selo de Integridade de Contagem. A iniciativa tem como premissa fomentar a cultura de integridade, a prevenção à corrupção e a promoção da ética, além de valorizar empresas que adotam boas práticas, principalmente nas relações com a Administração Pública.



## Cooperativismo

### Anuário Ocemg

Em sua 15ª edição, o Anuário de Informações Econômicas e Sociais do Cooperativismo Mineiro 2020, publicado pelo Sistema Ocemg, trouxe os números consolidados do setor e os indicadores de desempenho das cooperativas. Entre os destaques da publicação estão os números da Unimed-BH, que liderou o ranking nas seguintes categorias do segmento da saúde: Número de Cooperados, Sobras do Exercício, Ativos Totais, Patrimônio Líquido, Capital Social, Número de Empregados, Ingressos/Receitas Totais e Número de Usuários.



### Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas

O Sistema Ocemg, por meio de seu presidente, Ronaldo Scucato, conferiu à Unimed-BH o certificado de conclusão e honra ao mérito em reconhecimento à participação no Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas – Ciclo 2019, parabenizando-a pelo empenho na busca constante pela excelência da gestão.



Além do PDGC, a Ocemg também homenageou, em dezembro, a Unimed-BH pela participação no Dia C – Dia de Cooperar 2020. O reconhecimento foi feito pelo presidente da entidade, Ronaldo Scucato, ao diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam, durante o Seminário de Responsabilidade Social da Ocemg.

## Recursos Humanos

### Prêmio Ser Humano

O nosso jeito de cuidar foi reconhecido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH) – Seção Minas Gerais, diante das ações realizadas ao longo de 2020 para apoiar os colaboradores no enfrentamento da pandemia da COVID-19. O case inscrito pela Cooperativa detalhou todo o processo de adequação e inovação destinados às atividades de gestão, clima organizacional, treinamentos, saúde ocupacional, saúde e qualidade de vida em 2020.



O diretor Administrativo-Financeiro, Eudes Magalhães, e a superintendente de Pessoas, Júnia Marçal, com o troféu e o certificado do prêmio Ser Humano.

## Marca

### Marcas Transformadoras

As ações de inovação, segurança e responsabilidade social implementadas pela Unimed-BH durante a pandemia do novo coronavírus, além da capacidade de alcance das suas comunicações com os diversos públicos, contribuíram para inserir o Sistema Unimed no ranking de marcas transformadoras. A lista contempla as 20 empresas que mais tiveram agilidade e relevância na divulgação de ações contra a COVID-19. O estudo foi realizado pela HSR Specialist Researchers, considerando três critérios: lembrança espontânea da marca em ações voltadas para a pandemia, o potencial de comunicação considerando o número de seguidores da marca nas redes sociais e a associação da marca



aos seis atributos essenciais para construção de imagem de marca transformadora, que são: oferecer ações voltadas à sociedade, investir na segurança de seus consumidores, investir na segurança de seus funcionários, oferecer soluções aos seus consumidores em momentos de crise, inovar em momentos de crise e ser justa e ética.

### Top of Mind

A Unimed-BH foi destaque, mais uma vez, no prêmio Top of Mind – Marcas de Sucesso, promovido pela revista Mercado Comum. A Cooperativa recebeu o reconhecimento em duas categorias: Excelência em Planos de Saúde e Liderança em Hospital.



### Reclame Aqui – As melhores empresas para o consumidor 2020

A Unimed-BH ocupou o 2º lugar na categoria Planos de Saúde em 2020. Realizado pelo site Reclame Aqui, o prêmio, que completou 20 anos de história, se consolidou como a maior iniciativa desse segmento no Brasil. Por meio de voto popular, as empresas são reconhecidas pela excelência no atendimento e no relacionamento com o consumidor.

## Comunicação e Marketing

A realização dos eventos digitais Desperta Virtual, Circuito Unimed Ativa em Casa e House Run Unimed-BH garantiu à Cooperativa o destaque regional e o nacional no Prêmio Aberje 2020, maior reconhecimento da comunicação corporativa brasileira. A premiação tem o objetivo de promover e divulgar os esforços e as iniciativas na área da comunicação empresarial em todo o país.





# Sustentabilidade e Governança

**Unimed**   
Belo Horizonte

Centro de  
Promoção  
da Saúde

- ESG
- Governança e Resultados
- Sociocultural
- Ambiental

O Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I, localizado na região norte da capital, foi transformado em hospital temporário. A medida contribuiu para a oferta de leitos aos clientes no momento mais crítico da pandemia e reforçou a nossa vocação para o cuidado.

# ESG

A sigla representa, em inglês, *Environmental (Meio Ambiente), Social (Social) and (e) Governance (Governança)* e é uma das práticas de relato mais valorizadas pelo mercado atualmente.



Foto: Diego Costa/Redesol-MG

O interesse pela comunidade em que estamos inseridos é um dos princípios cooperativistas. Em 2020, oferecemos suporte a famílias e projetos do Instituto Unimed-BH. Na foto, catadores da Redesol MG antes da pandemia.

## O ESG na Unimed-BH

**O valor de mercado de uma empresa pode ser medido de diferentes maneiras. No contexto da saúde, por exemplo, os resultados econômico-financeiros, indicadores de qualidade e eficiência assistenciais e a carteira de clientes são algumas dessas formas, que contribuem para a competitividade das operadoras.**

Atualmente, o mercado tem considerado também valores intangíveis determinantes para calcular a relevância de uma empresa, independentemente do segmento, no que se refere a solidez e melhor capacidade de gerenciamento de riscos. Entre as sociedades de capital aberto, o ESG – sigla em inglês para os aspectos Ambiental, Social e de Governança (Environmental, Social and Governance) – tem sido também um dos termômetros para captar investimentos externos, contando inclusive com métricas específicas.

**Para as cooperativas, como é o caso da Unimed-BH, o termo traduz um conjunto de práticas que estão alinhadas com o modelo de negócio e com os princípios cooperativistas.**

Iniciativas voltadas para a sustentabilidade ambiental e sociocultural e para a evolução do modelo de governança, com impactos diretos nos resultados econômico-financeiros, mostram que a Unimed-BH vem caminhando de forma alinhada com esses conceitos, que têm sido sustentáculo de nossa atuação ao longo do tempo.

Diante disso, no momento que estamos prestes a completar 50 anos de atuação, passamos a registrar mais um marco histórico. Reorganizamos o conteúdo deste relatório para propor uma nova forma de ler nossos resultados, a partir das práticas de ESG.

Nos capítulos seguintes, mostraremos as ações que realizamos em 2020, especialmente com foco no enfrentamento da pandemia do novo coronavírus, com recorte nas dimensões ambientais, socioculturais e de governança e econômico-financeiras.

### **Ambiental (Environmental)**

Indicadores de meio ambiente demonstram como tratamos as questões de uso consciente de recursos naturais e os avanços que obtivemos nesse sentido. O mercado tem valorizado cada vez mais a forma como as empresas se relacionam com o mundo natural e investem em preservação e compensação ambiental.



### **Governança (Governance)**

A força de nossa estrutura de governança se encontra na gestão coletiva dos recursos, modelo característico do cooperativismo que contribui para a geração de resultados e para a solidez de nossa cooperativa. Organizações com boa governança e princípios éticos, íntegros e conformes são vistas pelo mercado como confiáveis e competitivas.



### **Social (Social)**

Ações de responsabilidade social cooperativista, realizadas pela Cooperativa ou por meio do Instituto Unimed-BH, refletem nosso compromisso com as comunidades em que estamos inseridos. Como signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), também trazemos contribuições efetivas para os Objetivos de Desenvolvimento Social (ODS) do milênio. Mais recentemente, assumimos o compromisso com a Rede Desafio 2030, derivada do Pacto Global, com o objetivo de cuidar dos ODS mais próximos da realidade e das necessidades de nossa região.





# Governança e Resultados

**Uma gestão responsável e coletiva e a estruturação de uma governança segura têm sido nossos grandes diferenciais nesses 50 anos de história.**



*Rígidos protocolos de segurança foram uma das medidas adotadas pela Cooperativa durante o enfrentamento da pandemia do novo coronavírus.*

## Gestão coletiva e governança segura

É assim que, ano após ano, nós nos projetamos como uma das maiores cooperativas de trabalho médico do país. Mesmo enfrentando a crise trazida pela pandemia, seguimos com solidez e sustentabilidade, capazes de gerar resultados e promover ações positivas para todos os nossos públicos de relacionamento.

Um resultado histórico em um ano histórico. Prestes a celebrar nosso cinquentenário, nos vimos às voltas com uma grave crise mundial que afetou todos os setores, mas, especialmente, o segmento de saúde. A pandemia, além de provocar uma grande recessão em escala global, envolveu profissionais da saúde de todo o planeta em uma longa batalha contra inimigos poderosos: a doença (COVID-19), a desinformação e o descomprometimento coletivo.

Como cooperativa de saúde, a Unimed-BH esteve, e ainda está, na linha de frente dessa guerra. Nossa força de trabalho – médicos cooperados, profissionais da saúde em diversas áreas, colaboradores e parceiros – se dedica, todos os dias, ao enfrentamento do novo coronavírus, ao mesmo tempo em que também lida com o aumento da concorrência em nossa área de atuação. Mas, mesmo em tempos tão turbulentos, graças à gestão coletiva, podemos comemorar resultados muito positivos em 2020. O melhor resultado da história da Unimed-BH.

# 93%

*dos médicos cooperados avaliam como boa ou ótima a atual gestão da Unimed-BH, segundo pesquisa de satisfação realizada pelo Datafolha em 2020.*

## Resultados econômico-financeiros

### Mais uma vez, mesmo diante de uma realidade adversa, nossa cooperativa conseguiu se manter sólida, firmando sua liderança em nossa área de abrangência.

Não restam dúvidas de que a pandemia trouxe consigo uma forte recessão econômica. Um dos maiores impactos foi sobre a geração de trabalho e renda. De acordo com a última Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, em 2020, a taxa de desemprego no país foi de 13,5%, a maior desde 2012, o que corresponde a 13,4 milhões de pessoas. Paralelamente, cresceu o número de empregados sem carteira assinada no mesmo período, chegando a 22,7 milhões de pessoas.

Com o desemprego e a informalidade em patamares altos, o mais natural seria que a saúde suplementar perdesse beneficiários, uma vez que a maior parte dos clientes provém de contratos corporativos. Entretanto, a pandemia colocou o desejo de ter um plano de saúde no topo da lista dos brasileiros. Segundo o boletim Nota de Acompanhamento de Beneficiários (NAB), do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS), em dezembro de 2020, o Brasil tinha 47.564.363 clientes de planos de saúde, o que representa um crescimento de 1,2% em comparação com o mesmo período no ano anterior.

Na Unimed-BH, esse não foi o único fator que contribuiu para que encerrássemos o ano com um segundo recorde consecutivo na carteira: 1.313.458 clientes e uma participação de mercado de 52%. As ações de enfrentamento da pandemia, que promoveram inúmeras contribuições sociais, foram fundamentais para aumentar a percepção positiva da nossa marca no mercado, tornando-se um importante atrativo. Associada a isso está uma forte estratégia comercial, com foco no nosso diferencial competitivo de qualidade por preço acessível e no relacionamento com os nossos clientes, que foi preponderante para este resultado.

# 1.313.458

clientes em 2020



Metas  
8.1 e 8.2

[Saiba mais sobre a percepção positiva dos públicos sobre a nossa marca no capítulo Nossa Unimed-BH – Reputação.](#)

## Solidez

Outros indicadores também reforçam a solidez de nossa cooperativa, mesmo atravessando um ano de muitas incertezas. Nossa Receita Operacional Bruta fechou o ano em R\$ 5,6 bilhões, superando em R\$ 155 milhões o resultado do ano anterior. As Contraprestações Efetivas, que correspondem à nossa receita líquida, foram de R\$ 4,5 bilhões, também superando a do ano anterior em R\$ 309 milhões.

# R\$ 4,5 bilhões

são nossas Contraprestações Efetivas em 2020

Em razão da pandemia, os serviços de saúde sentiram uma redução dos atendimentos eletivos e não urgentes, concentrando a maior parte deles em clientes com sintomas respiratórios e com outros quadros graves. Desse modo, mesmo com todo o investimento necessário em infraestrutura e modelos assistenciais, com foco no cuidado integrado, para atender pessoas com COVID-19, nossas Despesas Médicas (sinistralidade) apresentaram redução, fechando em 68,89% em 2020, o que contribuiu para o resultado apresentado pela Cooperativa, revertido aos cooperados na forma de remuneração e benefícios.

O resultado também foi impactado pela necessidade de investimentos tecnológicos e pela compra de insumos médicos, cujos preços tiveram forte alta em alguns momentos durante o ano por causa do aumento da demanda. Apesar disso, as Despesas Administrativas e de Comercialização fecharam o ano em 12,04%, valor que, assim como no ano passado, também sofreu impacto da Norma ITG 2004 do Conselho de Contabilidade, que obriga a contabilização como despesa dos recursos do Fundo de Assistência Técnica e Educacional (FATES) utilizados no ano.

# 19,42%

é a nossa Margem Ebitda em 2020



Metas 8.1 e 8.2

A Margem Ebitda, que reflete o quanto a Unimed-BH gerou em recursos na operação, sem incluir juros, impostos, depreciação e amortização, por causa de uma gestão eficaz dos recursos, encerrou o ano com o melhor resultado desde 2017: 19,42%

Outros resultados também refletem nossa solidez. Nosso Patrimônio Líquido fechou o ano em R\$ 2,6 bilhões, seguindo a tendência de crescimento dos últimos anos, e o capital social dos cooperados, valorizado anualmente em 12%, foi de R\$ 694 milhões. As Provisões Técnicas também cresceram, de R\$ 814 milhões em 2019 para R\$ 843 milhões em 2020, e os Ativos – formados por aplicações financeiras, valores a receber dos clientes, imóveis, parque tecnológico, entre outros – fecharam o ano no patamar de R\$ 4,2 bilhões.

**R\$ 2,6 bilhões**  
são nosso Patrimônio Líquido em 2020

### **Aumento da concorrência**

Nos últimos tempos, Belo Horizonte se tornou bastante atrativa para o setor de saúde suplementar, mesmo sendo a terceira maior capital em número de beneficiários do país, atrás apenas de São Paulo e Rio de Janeiro. Isso porque o potencial de crescimento no setor ainda é grande, uma vez que apenas pouco mais da metade dos belo-horizontinos tem um plano de saúde. Além disso, temos uma região metropolitana altamente industrializada, com foco especial em Betim e Contagem, o que também faz crescer as oportunidades de comercialização de produtos corporativos na região.

Não é por acaso, portanto, que duas grandes operadoras de planos de saúde aterrissaram na capital mineira nos últimos meses do ano. A Notredame Intermedica, maior grupo do país, adquiriu, em agosto de 2020, a Vitallis, que detinha 7% do mercado belo-horizontino na época. E a Hapvida, outro gigante do setor, adquiriu a Promed (5% do mercado na época), em setembro, e a Premium Saúde (3% do mercado na época), em novembro. Com isso, a Unimed-BH passou a ter duas fortes concorrentes em sua área de abrangência, que atuam com um modelo completamente diferente de negócio.

Esses dois grupos apostam na verticalização para obter maior controle sobre os custos assistenciais e, assim, oferecer planos de saúde a preços mais baixos. Isso significa que eles concentram a maior parte dos atendimentos em hospitais e clínicas próprios, o que traz um impacto direto na forma de remuneração dos seus médicos, que são assalariados. Em janeiro de 2021, Notredame Intermédica e Hapvida anunciaram ao mercado que estariam em negociação para fundir seus negócios e, em março, chegaram a um acordo, o que pode facilitar a imposição de seu modelo de negócio nos mercados a que estão chegando, como o de Belo Horizonte.

Diferentemente da concorrência, na Unimed-BH a verticalização é uma estratégia balizadora da qualidade do atendimento oferecido em toda a rede, ampliando o acesso dos clientes aos serviços de saúde que eles precisam, no momento oportuno e com os recursos adequados, ao mesmo tempo que as unidades servem como espaço de atendimento para os médicos cooperados. Estes, por sua vez, são os donos da Cooperativa e têm seu trabalho valorizado por meio de um modelo de remuneração com foco na qualidade e na meritocracia.

A governança se dá por meio de vários fóruns de participação, cujo órgão máximo é a Assembleia Geral de Cooperados, em que se define os destinos do negócio. Portanto, os modelos de gestão das empresas concorrentes e da Unimed-BH são muito distintos. O cooperativismo tem como objetivo proteger o trabalho médico.

Para fazer frente a essa crescente concorrência, em 2020, intensificamos a comercialização do Unifácil, nosso principal produto de combate, e ampliamos a oferta para clientes individuais. Além disso, os cooperados da Unimed-BH, reunidos em Assembleia Geral em dezembro de 2020, aprovaram a criação do Fundo de Competitividade Comercial. O objetivo é ter recursos para fazer investimentos em novos modelos assistenciais pautados no cuidado integrado, comercialização e em ações de marketing com foco no enfrentamento da concorrência e na sustentabilidade da Cooperativa.

[Saiba mais sobre o Fundo de Competitividade Comercial no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados.](#)



Um dos primeiros movimentos nesse sentido foi a criação do Bem Digital, um novo plano de saúde com foco nos públicos individual e corporativo. Somos a primeira operadora a lançar um produto nessa linha em Belo Horizonte, que tem como diferencial o atendimento on-line 24 horas, sete dias por semana, por um preço mais acessível.

[Saiba mais sobre o Bem Digital no capítulo Quem faz a Unimed-BH - Clientes.](#)



**Metas**  
8.1 e 8.2

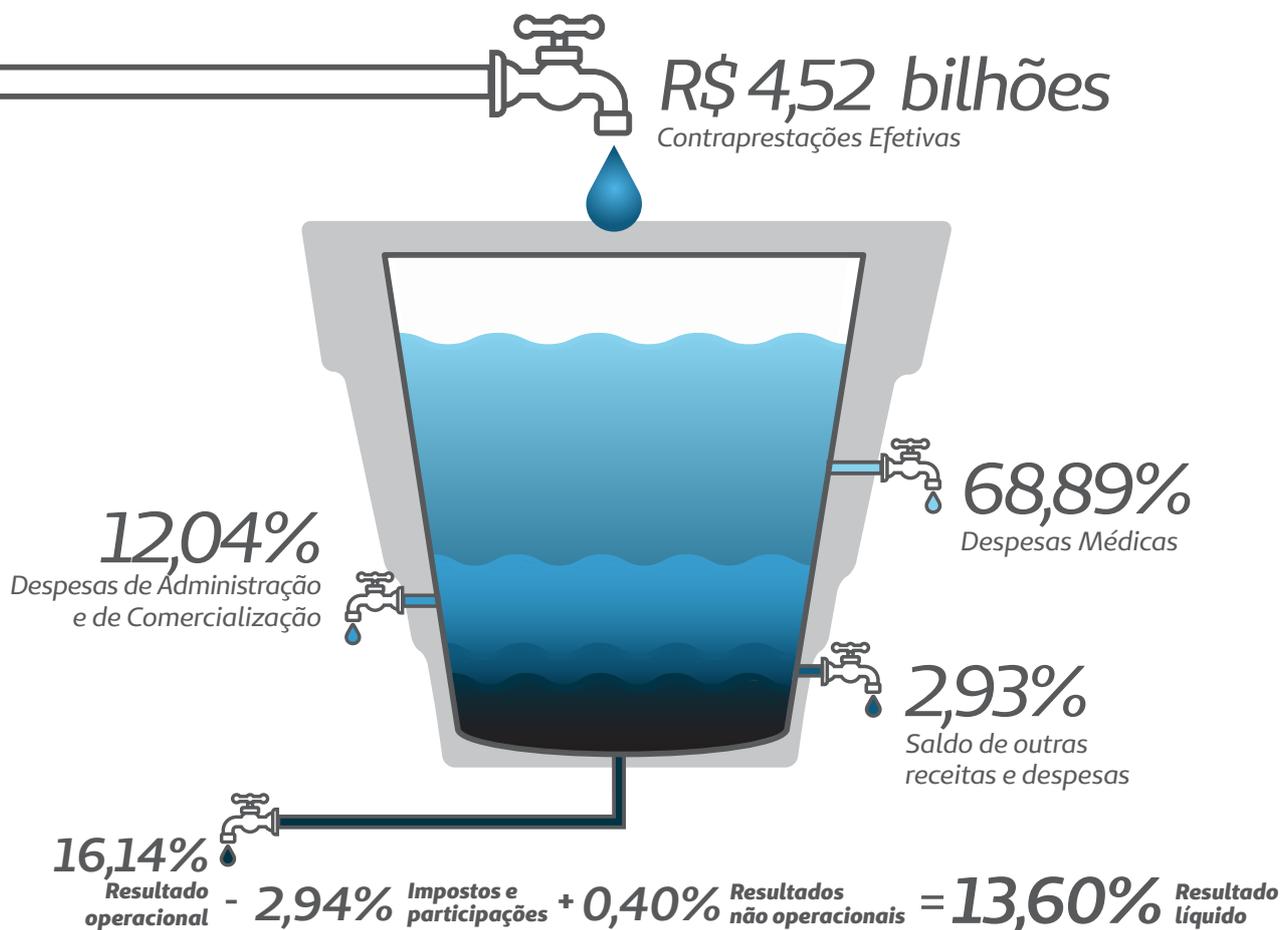


**Metas**  
8.1 e 8.2

O novo produto tem o diferencial do atendimento on-line.

## Gestão coletiva dos recursos [201-1]

Fazemos parte da economia da cooperação. Os recursos recebidos dos clientes são de propriedade comum, e o seu manejo é compartilhado por todos os médicos cooperados. É como a caixa-d'água que abastece um condomínio: o consumo é individualizado, mas a conta é paga de forma coletiva.

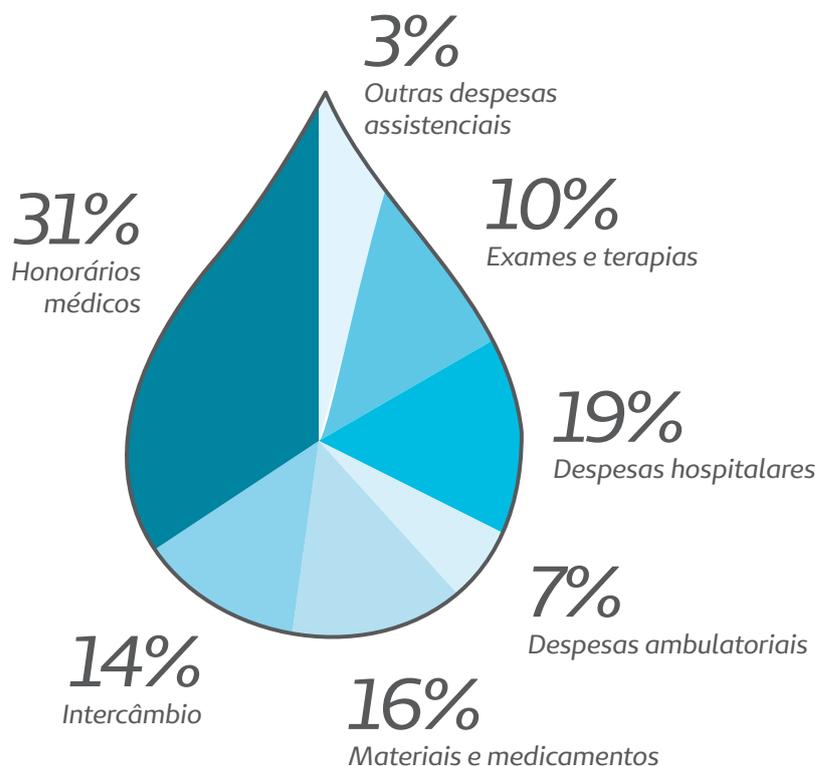


## Destinação dos recursos assistenciais

A saúde suplementar é um mercado regulado, que funciona sob a lógica atuarial: as operadoras de planos de saúde assumem a gestão do risco de sua carteira. Na Unimed-BH, o limite estabelecido de responsabilidade fiscal é de 82,04% do Índice de Despesas Médicas (sinistralidade).

Isso porque a Cooperativa destina a maior parte da receita aos cooperados e à Rede Assistencial. O gráfico a seguir mostra para onde são direcionados os recursos da assistência à saúde. Os médicos recebem 31% em honorários por consultas, exames e procedimentos realizados.

Veja como são destinados os nossos recursos assistenciais:



Metas  
8.1 e 8.5



Metas  
16.6 e 16.7

## Como chegamos a esses resultados: estrutura de governança

A Assembleia Geral de Cooperados é o principal órgão de governança da Unimed-BH. Por se tratar de uma sociedade cooperativa, formada por pessoas, a cada cooperado cabe um voto, independentemente do seu capital. Juntos, os médicos têm o direito e o compromisso de escolher os melhores caminhos para a Cooperativa, o que faz da sua participação um sólido pilar na condução do negócio. É nas Assembleias – que em 2020 realizamos em três oportunidades: julho, setembro e dezembro – que os cooperados elegem os pares para representá-los nos demais órgãos de governança.

Órgão de Governança	Composição	Atribuições
<b>Conselho de Administração</b>	19 cooperados eleitos, com mandato de quatro anos.	Delibera sobre a condução dos negócios, assegurando o retorno do investimento no longo prazo e o equilíbrio entre os anseios dos cooperados, com foco na sustentabilidade.
<b>Conselho Técnico Societário</b>	Seis cooperados eleitos, com mandato de quatro anos.	Instaura e conduz processos administrativos para apurar possíveis infrações às normas internas cometidas por cooperados.
<b>Conselho Fiscal</b>	Seis cooperados eleitos, com mandato de um ano.	Fiscaliza a gestão, as operações financeiras e a prestação de contas, recomendando ou não sua aprovação pela Assembleia Geral.
<b>Diretoria-Executiva</b>	Cinco cooperados integrantes do Conselho de Administração, com mandato de quatro anos.	Responde, de forma colegiada, pela gestão e pelo alcance dos resultados, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração e as deliberações da Assembleia Geral. Reúne o diretor-presidente e os diretores de Provimento de Saúde, de Serviços Próprios, Administrativo-Financeiro e Comercial e de Relacionamento Institucional.



Órgão de Governança	Composição	Atribuições
<b>Assembleia Geral de Delegados</b>	106 cooperados eleitos de forma proporcional entre as especialidades, com mandato de quatro anos.	Julga os recursos apresentados por cooperados punidos em decorrência de processos administrativos por infração às normas internas.
<b>Conselho Social</b>	Membros dos conselhos de Administração, Técnico Societário e Fiscal, delegados e integrantes do Núcleo de Integração com Cooperados e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH.	Com função consultiva, discute macropolíticas e estratégias da Cooperativa, formulando propostas para o Conselho de Administração.
<b>Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)</b>	Seis cooperados indicados pelo Conselho de Administração, com mandato de quatro anos.	Promove a filosofia cooperativista e o conhecimento técnico-científico entre os cooperados.
<b>Comitê de especialidades</b>	Um comitê por especialidade, composto por sete cooperados, sendo dois da Sociedade Médica e cinco membros indicados pelo Conselho de Administração por reconhecida competência técnica.	Assessoria o Conselho de Administração em estudos, avaliações de tecnologias, elaboração de protocolos e indicadores e definição de critérios técnicos para as atividades inerentes à especialidade.
<b>Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH</b>	Cinco cooperados indicados pelo Conselho de Administração.	Acompanha as atividades do Instituto Unimed-BH, contribui para as ações de relacionamento com incentivadores dos programas, dissemina os resultados perante a classe médica e a sociedade, além de identificar e sugerir parceiros e projetos alinhados aos objetivos do Instituto Unimed-BH.

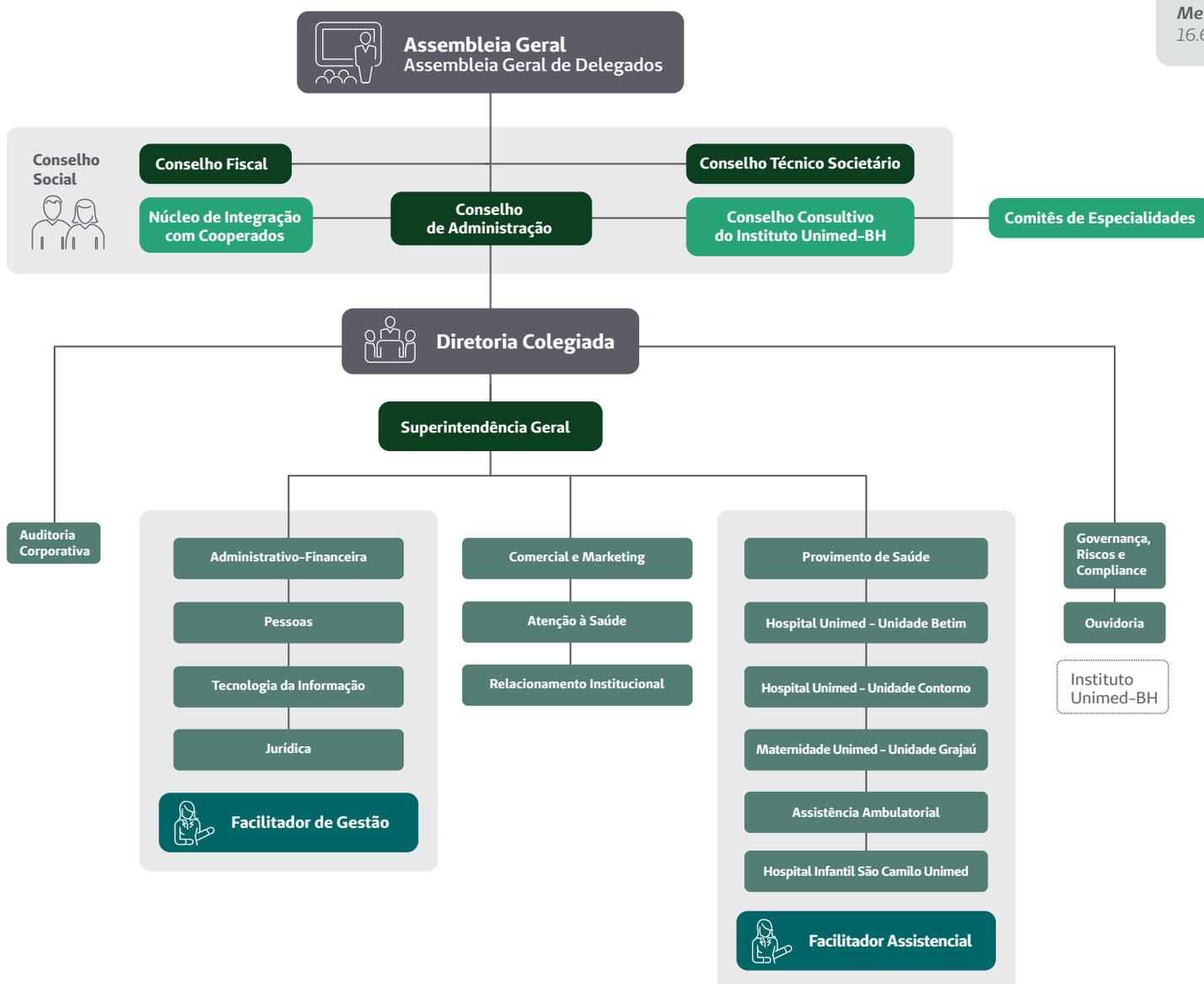
## Estrutura organizacional [102-18]

Somos uma cooperativa de trabalho médico com 50 anos de atuação e operação em vários negócios: Planos de Saúde, Rede Própria de Serviços Assistenciais, Gestão da Inovação, Educação e Consultoria.

Temos uma estrutura organizacional dinâmica, da qual também fazem parte o Centro de Inovação Unimed-BH – que atua nas frentes de ensino, pesquisa, informação, desenvolvimento e consultoria – e o Instituto Unimed-BH, braço de responsabilidade social Ambulatorial da Cooperativa, que reforça o nosso compromisso e o relacionamento institucional com a sociedade.

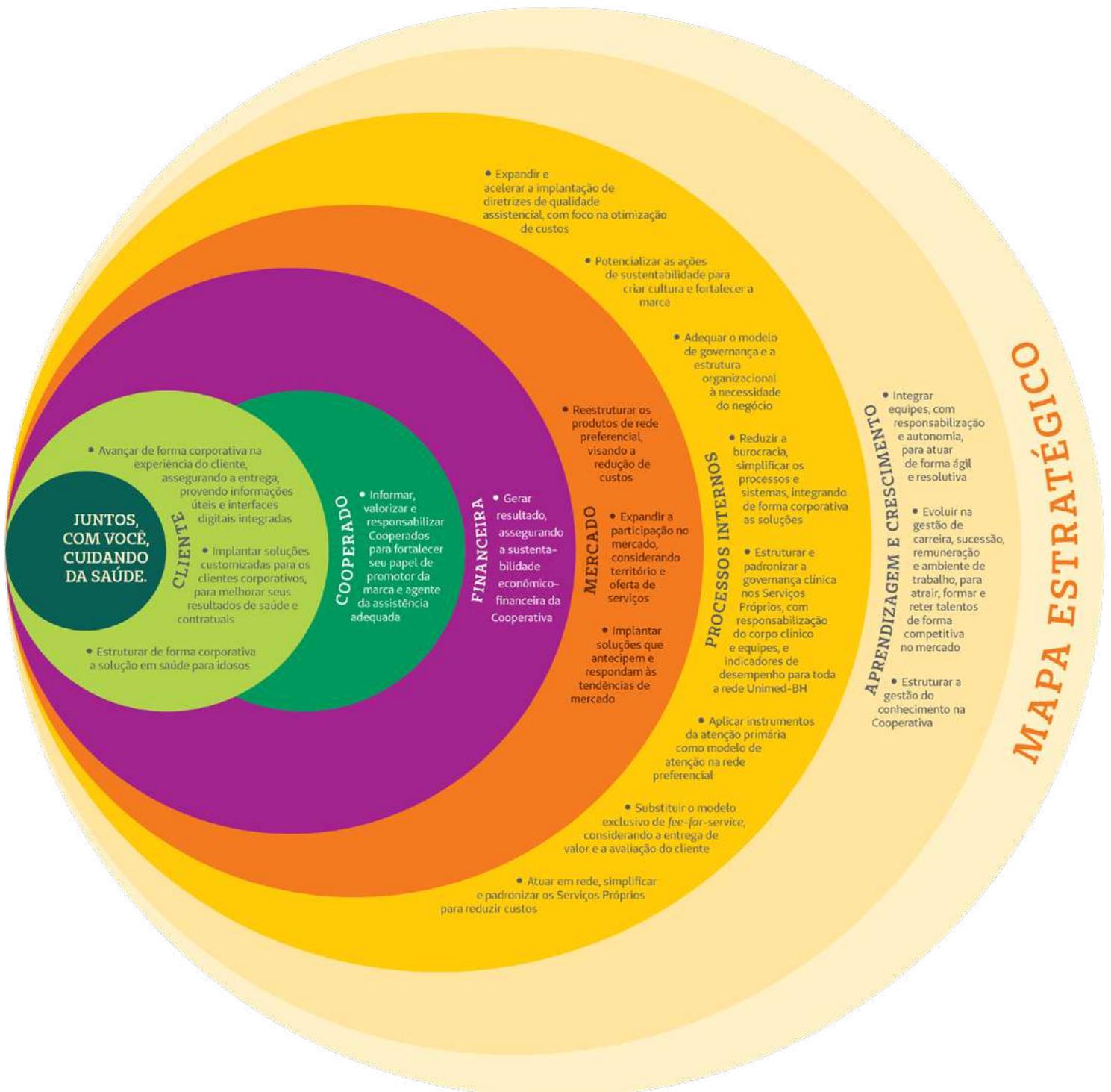


Metas 16.6 e 16.7



## Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico é o norte que guia a Unimed-BH, pois nele constam as diretrizes que pautarão os trabalhos da Cooperativa. Os objetivos para o período 2019-2022 estão organizados por perspectiva de atuação. Cooperados e clientes permanecem no centro de nossa estratégia. Confira:



No ano de 2020, pautamos nossa atuação por grandes blocos de prioridades definidos em programas: Transformação Digital, Pessoas, Assistência e Rede, Racionalização e Simplificação.

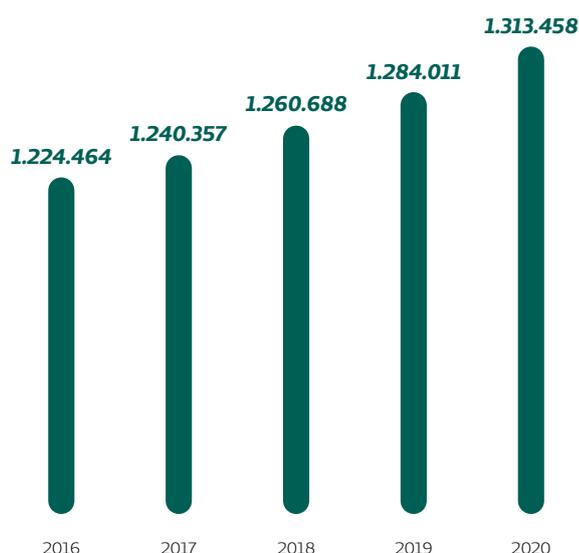


O objetivo foi deixar claro para toda a organização o conjunto de projetos e ações que seriam o foco da nossa atuação, sem perder de vista as diretrizes estratégicas do nosso Mapa.

Estratégia clara, estrutura de governança bem definida e prioridades constantes têm contribuído, ano após ano, para o alcance dos resultados. Tudo isso construído a muitas mãos e com uma prestação de contas transparente a todos públicos de relacionamento.

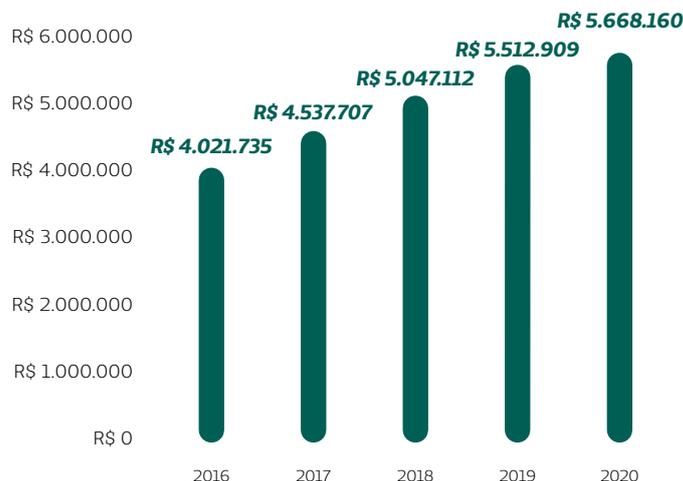
## Evolução da Carteira de Clientes

No ano em que a Saúde Suplementar foi desafiada pela pandemia, a Unimed-BH conquistou um novo recorde histórico na carteira, superando em muito o número de clientes anterior à crise. Resultado direto da qualidade da nossa assistência e da confiança dos clientes em nossa cooperativa.



## Evolução da Receita Operacional Bruta (De 2016 a 2020 - Milhares de Reais)

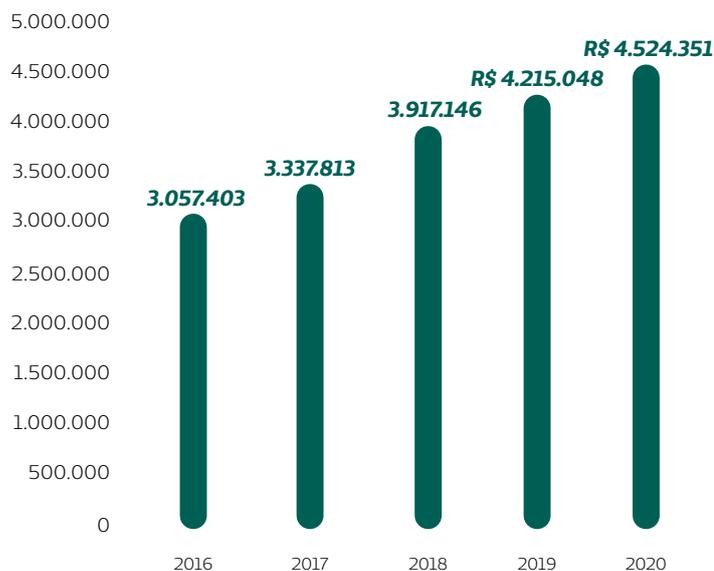
A receita operacional bruta da Unimed-BH alcançou o patamar de R\$ 5,6 bilhões, seguindo a tendência de crescimento dos anos anteriores. O indicador corresponde ao somatório de receita de planos de saúde, venda de serviços de intercâmbio, opcionais (aeromédico e odonto), atendimento à autogestão e cliente particular. É uma visão gerencial, que engloba todas as receitas oriundas das atividades operacionais da Unimed-BH.



Metas  
8.1 e 8.2

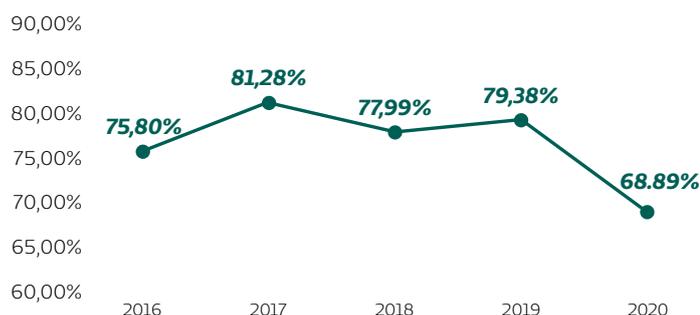
## Evolução das Contraprestações Efetivas (De 2016 a 2020 - Milhares de Reais)

O saldo positivo na carteira de clientes contribuiu para aumentar nossas Contraprestações Efetivas, que correspondem à receita líquida dos planos de saúde. Em 2020, o indicador alcançou o patamar de R\$ 4,52 bilhões.



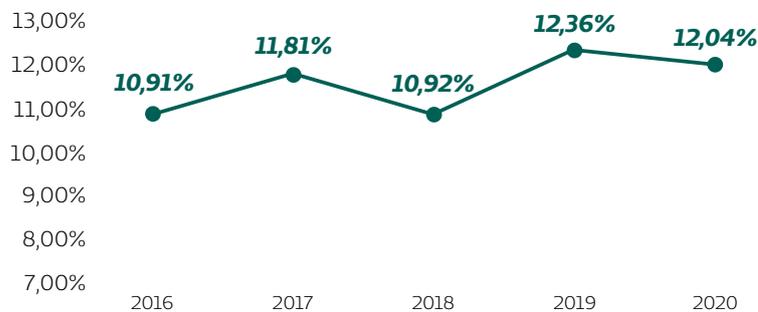
## Evolução das Despesas Médicas (Sinistralidade) (De 2016 a 2020) [Tema material]

As Despesas Médicas ou sinistralidade refletem o percentual das Contraprestações Efetivas (receita) que está comprometido com os Eventos Indenizáveis (custos assistenciais). Em 2020, o indicador foi de 68,89%. O resultado é consequência da menor utilização dos serviços durante o isolamento imposto pela pandemia, além da gestão estratégica dos recursos feita pela Cooperativa, em conjunto com os cooperados, para reduzir desperdícios.



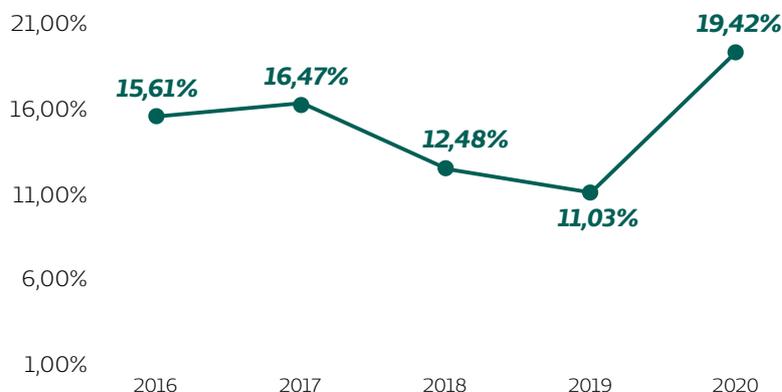
## Evolução das Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização (De 2016 a 2020)

O indicador Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização, que corresponde às despesas operacionais, registrou redução de 0,32 p.p. em relação a 2019.



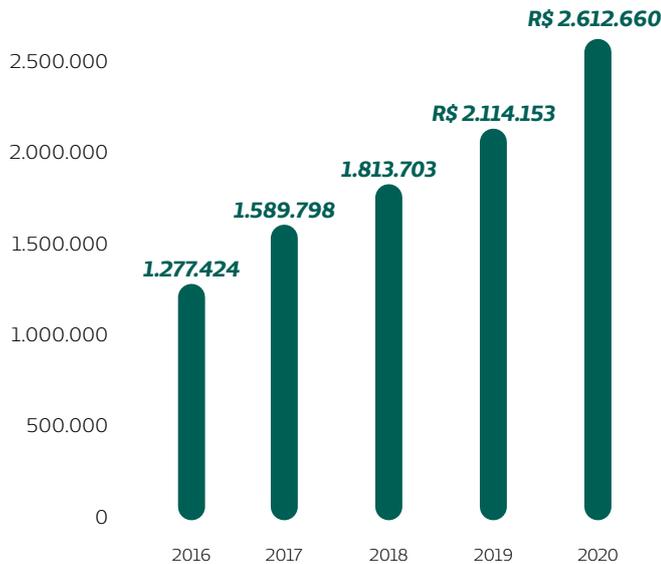
## Evolução da Margem Ebitda

A Margem Ebitda, que corresponde ao Ebitda, sofreu impacto positivo em 2020, ficando 8,39 p.p. acima do registrado em 2019. O indicador reflete o quanto a Unimed-BH gerou em recursos na operação, sem incluir juros, impostos, depreciação e amortização.



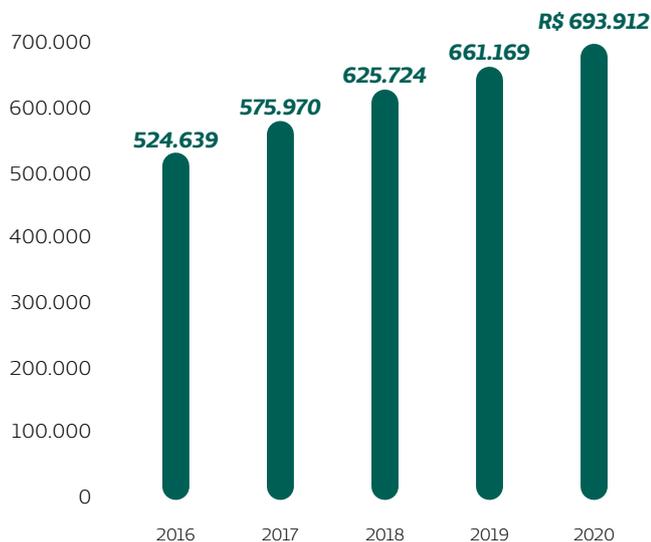
## Evolução do Patrimônio Líquido (De 2016 a 2020 - Milhares de Reais)

O crescimento do Patrimônio Líquido da Cooperativa segue a tendência dos últimos cinco anos e reflete o resultado da operação. Em 2020, o aumento foi 23,5% se comparado ao ano anterior.



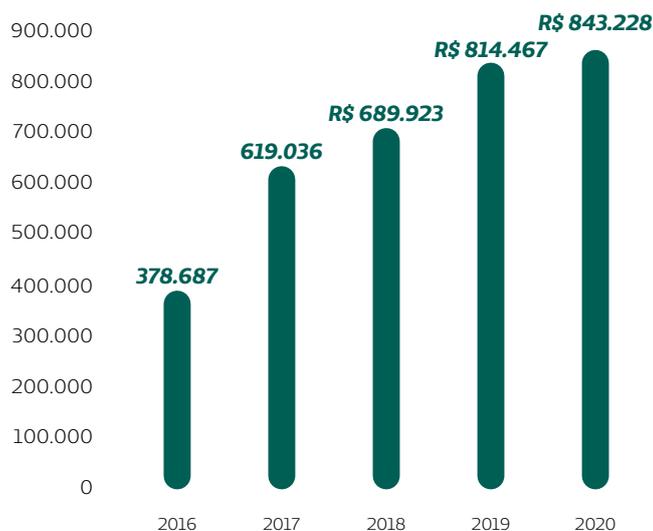
## Evolução do Capital Social (De 2016 a 2020 - Milhares de Reais)

Na Unimed-BH, o Capital Social dos médicos cooperados é valorizado em 12% todos os anos, conforme a Lei 5.764/71. Com isso, e considerando a entrada e a saída de cooperados durante o ano, em 2020, o saldo do indicador foi 4,9% maior do que o registrado em 2019.



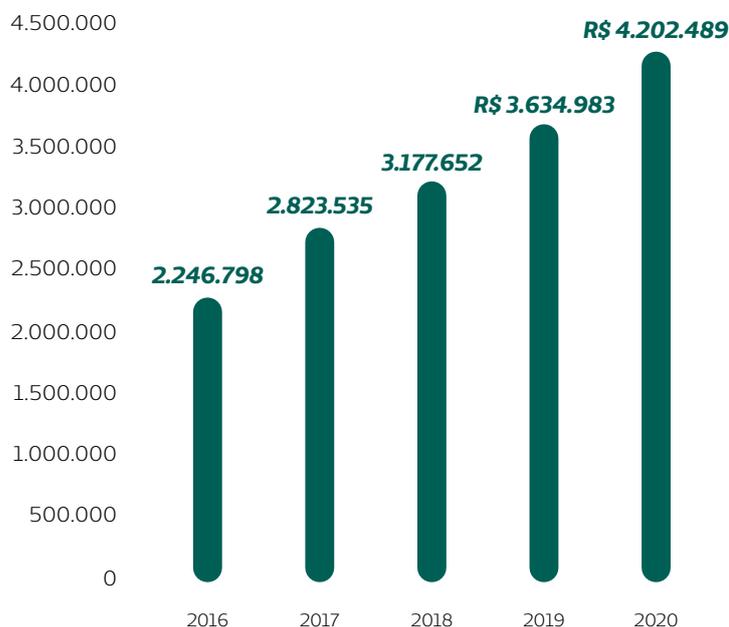
## Evolução das Provisões Técnicas (De 2016 a 2020 – Milhares de Reais)

As Provisões Técnicas tiveram um crescimento de 3,53% em relação a 2019. Exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as Provisões Técnicas são reservas para assegurar a operação das empresas de planos de saúde e garantem a perenidade e a segurança do negócio para cooperados e clientes.



## Evolução dos Ativos (De 2016 a 2020 – Milhares de Reais)

Entre os anos de 2016 e 2020, os Ativos da Unimed-BH quase dobraram. O indicador é formado por aplicações financeiras, valores a receber dos clientes, imóveis, parque tecnológico, entre outros. Em 2020, o crescimento foi de 15,6% em relação ao ano anterior.



Metas  
8.1 e 8.2

# Sociocultural

O nosso compromisso com a sociedade vai muito além do cuidado com a saúde das pessoas. Promovemos a cidadania também por meio da arte e da cultura.



A Série BH Instrumental, projeto realizado pela Veredas Produções, com patrocínio do Instituto Unimed-BH, foi realizada em formato virtual. Os shows celebraram os 10 anos da adoção da Praça Floriano Peixoto, palco já tradicional do projeto por meio do Circuito Instituto Unimed-BH.



## Impulsionando a transformação social [Tema material]

Para exercer nosso compromisso com o desenvolvimento social, contamos com o Instituto Unimed-BH, nosso braço de responsabilidade sociocultural e ambiental.

Diante de uma pandemia que mudou a vida das pessoas em todo o mundo, a nossa rede do bem mostrou ainda mais o seu valor e a sua força. Em 2020, a Unimed-BH seguiu firme no propósito de afirmar e expandir a sua contribuição sociocultural.

Por meio do Instituto Unimed-BH, abraçamos comunidades e multiplicamos a força do voluntariado. Contribuímos para inserir a cultura na nova realidade e ampliar o seu acesso. Continuamos cuidando do meio ambiente e dos espaços públicos.

Fundamentada no sétimo princípio cooperativista, Interesse pela Comunidade, a Unimed-BH, ao longo dos seus 50 anos, vem buscando contribuir para o desenvolvimento equilibrado e para o bem-estar das populações localizadas em nossa área de atuação. Além disso, desde 2012, somos signatários do Pacto Global da ONU e nos comprometemos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) para alcançarmos uma sociedade mais justa até 2030.

Para isso, o Instituto Unimed-BH é a nossa frente de responsabilidade sociocultural e, há quase 20 anos, vem construindo uma trajetória de evolução na promoção da cidadania e no fomento à economia criativa local, com patrocínio a projetos de Belo Horizonte e região metropolitana. Em 2020, com as mudanças provocadas pela pandemia da COVID-19, foi necessário adaptar a condução das iniciativas e projetos, mantendo o olhar humanizado para as necessidades das pessoas nesse momento.



**Meta**  
1.a



**Meta**  
10.2



**Meta**  
11.4

## Abraço do Bem

Como prioridade, o Instituto adotou um posicionamento imediato e firme sustentado no propósito de cuidar da saúde. No final de março, assim que foi decretada a medida de distanciamento social, teve início a campanha Abraço do Bem. Uma das frentes desse movimento foi a mobilização de médicos cooperados e colaboradores como voluntários para a doação de recursos destinados à aquisição de cestas com itens alimentícios, de higiene e de limpeza.

As primeiras entregas ocorreram em abril, e, ao longo do ano, novas fases da campanha foram realizadas para que as doações tivessem continuidade e alcançassem mais pessoas. Foram contempladas famílias das comunidades Morro das Pedras e Barragem Santa Lúcia, em Belo Horizonte; catadores da Redesol MG, associação de cooperativas de reciclagem apoiada pelo Instituto; além de instituições sociais atendidas ou cadastradas no Instituto Unimed-BH.



**Metas**  
1.2, 1.a  
e 1.b



**Meta**  
2.1



**Meta**  
6.2

Para fazer a diferença na vida das comunidades durante a pandemia, arrecadamos recursos com médicos cooperados e colaboradores para a doação de cestas básicas e produtos de higiene e de limpeza.

Mais de 56 mil máscaras foram doadas para instituições e projetos sociais da região metropolitana, além de 200 frascos de álcool em gel distribuídos para instituições de cuidados com idosos.

## Morro das Pedras: comunidade abraçada por inteiro

Há 13 anos, o Instituto Unimed-BH avança em seu compromisso com a responsabilidade social em uma atuação dedicada à comunidade Morro das Pedras, próximo à Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, em Belo Horizonte. Nossa atuação com as famílias da região teve início poucos anos depois da inauguração da unidade hospitalar, certos de que era necessário abraçar a comunidade por inteiro.

A Escola de Artes Instituto Unimed-BH nasceu com a chegada do Instituto ao Morro das Pedras e, desde então, o programa oferece aulas de percussão, danças urbanas e balé a crianças e adolescentes, que encontram na dança e na música uma plataforma de crescimento pessoal e engajamento na sociedade.

As atividades são realizadas em parceria com o Grupo Cultural Arautos do Gueto, o Grupo de Dança Camaleão/Escola de Dança Núcleo Artístico e a Escola Municipal Hugo Werneck, atendendo, anualmente, aproximadamente 230 crianças e jovens. A força dessa transformação, já reconhecida pela comunidade há mais de uma década, não poderia ser interrompida em 2020, mesmo no cenário da pandemia. As aulas, então, migraram temporariamente para o formato on-line e foram transmitidas, ao longo do ano, por plataformas digitais.



A educação a distância garantiu a continuidade da interação dos alunos e professores ao longo do ano para troca de experiências e feedback sobre as práticas em curso.



**Meta**  
Meta 1.a



**Meta**  
4.7



**Metas**  
8.3 e 8.6



**Metas**  
10.1 e 10.2

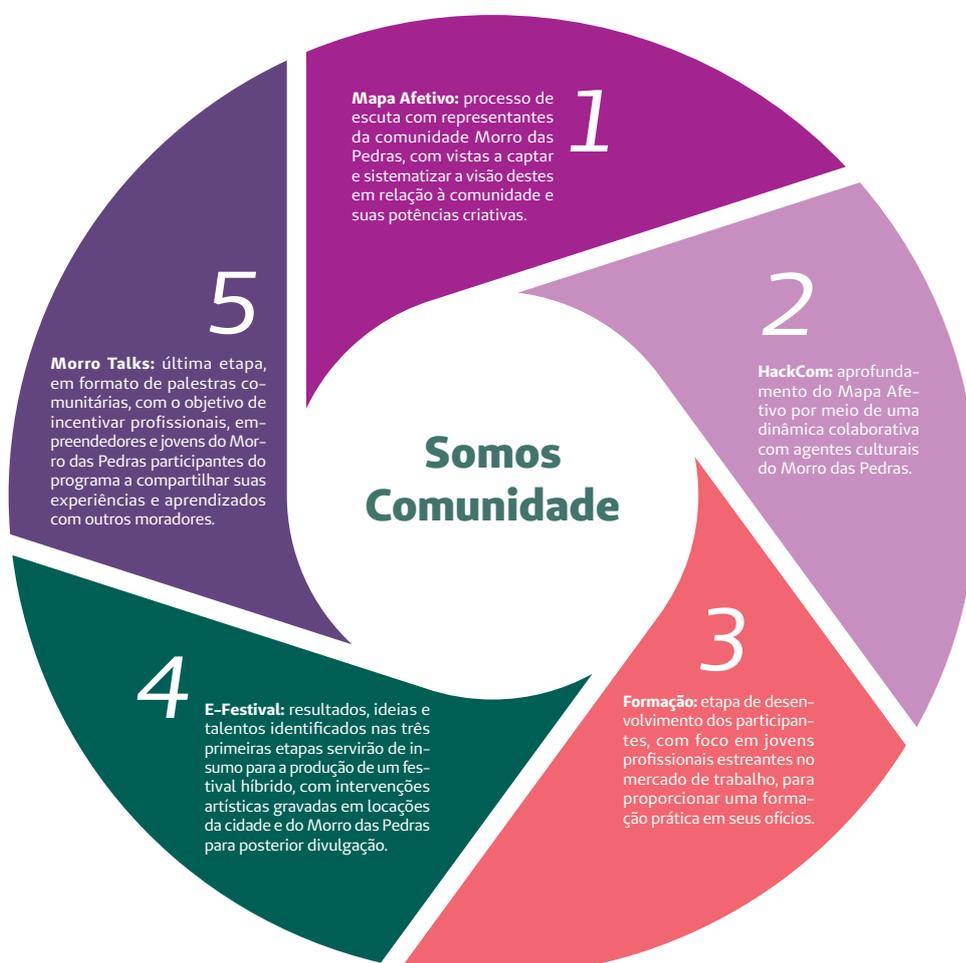


**Meta**  
11.4

## Somos Comunidade com novo propósito

Como uma forma de apresentar os resultados dos projetos do Instituto, entre eles, a Escola de Artes, foi criado, em 2012, o Somos Comunidade em formato de Festival Cultural para apresentar o trabalho desenvolvido no programa de formação e dar visibilidade aos alunos, além de envolver outros grupos conduzidos ou patrocinados pelo Instituto Unimed-BH, como o Bloco Saúde, a Orquestra Sinfônica de Betim, a Sociedade do Riso, o Coral Unimed-BH e a Dança a Dois. A partir de 2017, o Festival ganhou as ruas para mostrar os talentos, sempre seguindo uma trajetória intimamente ligada à identidade do Morro das Pedras.

Em 2020, com o contexto da pandemia, foi a hora de avançar e assumir um formato contemporâneo e com mais impacto social. A partir de soluções propostas pelos próprios moradores, o Somos Comunidade ampliou a participação de quem reside no Morro das Pedras. A intenção é oferecer conteúdos formativos diversificados e atrelados ao empreendedorismo cultural criativo, de forma a ampliar as possibilidades de inserção dos empreendedores comunitários no mercado de trabalho.



**Meta**  
Meta 1.a



**Metas**  
3.4 e 3.c



**Meta**  
4.7



**Metas**  
8.3 e 8.6



**Metas**  
10.1 e 10.2



**Meta**  
11.4

## Tecnologia a favor do voluntariado

Nas iniciativas de voluntariado conduzidas pelo Instituto Unimed-BH, a pandemia também trouxe a necessidade de adequação do formato das atividades para que a nossa rede do bem pudesse continuar levando transformação, mesmo a distância.

Uma delas é o Programa Jovens Profissionais Unimed-BH, que, em 2020, completou 14 anos de história e contou com a parceria da Faculdade Unimed e da Junior Achievement de Minas Gerais, associação que atua com educação empreendedora em mais de 120 países. Com o compromisso de qualificar jovens de 16 a 18 anos para o mercado de trabalho e contribuir com a formação empreendedora, as aulas adotaram o formato 100% on-line, com a participação de 80 alunos e 33 voluntários, entre médicos cooperados, colaboradores e convidados.

Durante o curso, os jovens tiveram aulas sobre mercado de trabalho, gestão de carreira, networking, empreendedorismo, inovação, sustentabilidade, português com foco no Enem, palestras de comunicação e profissões.



Ao longo do percurso de aprendizado, os alunos criaram e apresentaram propostas de 11 startups, como oportunidade de colocar em prática os fundamentos da formação empreendedora.



**Meta**  
Meta 1.a



**Metas**  
3.4 e 3.c



**Metas**  
4.4 e 4.7



**Metas**  
8.3, 8.5 e 8.6



**Metas**  
10.1 e 10.2



**Meta**  
11.4

## Cuidado a distância

Com o objetivo de levar alegria e conforto a clientes internados em hospitais da nossa Rede Própria e a idosos que residem em Casas de Longa Permanência, a Sociedade do Riso é mais um dos projetos patrocinados pelo Instituto Unimed-BH.

Por meio de patrocínio cultural ao Grupo Armatrix, há quase 10 anos, médicos cooperados, colaboradores e convidados passam pela formação introdutória para aprender as técnicas de atuação cênica antes de iniciarem o trabalho de visitas voluntárias. Com a pandemia, a atuação presencial foi suspensa e adaptada ao formato digital.



*Na Semana das Crianças, os pequenos pacientes do Hospital Infantil São Camilo Unimed e do Hospital Unimed – Unidade Betim foram presenteados com visitas virtuais por videoconferência, em que os voluntários da Sociedade do Riso levaram doses de alegria.*

## O que move você, move e transforma o mundo

Mesmo em um ano atípico, a nossa rede do bem também mostrou a sua força na 21ª edição da Campanha de Captação de Recursos para o Programa Sociocultural Unimed-BH. A iniciativa fomenta a produção artística mineira e contribui para a democratização do acesso à cultura.



**Metas**  
3.4 e 3.c



**Metas**  
11.4 e 11.7

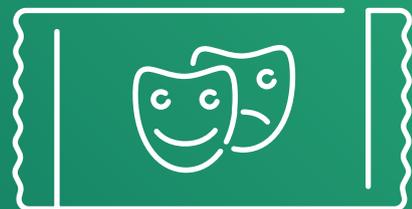
Com amparo da Lei de Incentivo à Cultura, o Instituto Unimed-BH capta recursos entre seus médicos cooperados e colaboradores e investe em projetos, preferencialmente, de artes cênicas, de artes visuais e de música instrumental e erudita. Dessa forma, oferece, gratuitamente ou a preços populares, uma programação cultural de qualidade, que percorre espaços públicos e privados de Belo Horizonte e região metropolitana.



Com o conceito *O que move você, move e transforma o mundo*, a campanha de comunicação mobilizou um número recorde de incentivadores, e os recursos captados foram destinados a projetos patrocinados em 2021.

# + de 5.200

médicos cooperados e colaboradores fizeram a adesão ao Programa Sociocultural Unimed-BH em 2020.



# + de R\$ 13 milhões

foram arrecadados.

## Mais acesso à cultura na pandemia

Graças aos recursos arrecadados em 2019, os projetos culturais patrocinados pelo Programa Sociocultural Unimed-BH puderam dar continuidade às suas atividades ao longo da pandemia e contaram com o apoio do Instituto para adequar seus formatos e rotinas à nova realidade.

O Coral Unimed-BH, por exemplo, é uma das iniciativas viabilizadas por meio do patrocínio à Sociedade Artística Brasileira – SABRA. Médicos cooperados, colaboradores e convidados que participam desse projeto, sob regência do maestro Márcio Pontes, aproveitaram para homenagear os profissionais de saúde que fortaleceram sua missão de cuidar diante dos desafios da pandemia.

**TODOS NUMA SÓ VOZ, NA MESMA SINTONIA.**

A gente te convida a fazer parte de uma homenagem a quem tanto queremos bem.

Vamos juntos com o Coral Unimed-BH encher de cor e alegria essa rua por onde passam tantos profissionais que seguem firmes na sua vocação de cuidar.

Participe até 31/08.

**Bernadete Lopes da Silva,** médica cooperada e integrante do Coral Unimed-BH

Crédito: Rosângela Fialho

INSTITUTO UNIMED

Unimed BH  
Belo Horizonte

A campanha *Todos numa só voz* mobilizou colaboradores e cooperados para enviar vídeos interpretando a música “Se essa rua fosse minha”. Trechos das gravações compartilhadas se juntaram às vozes do Coral Unimed-BH em uma interpretação que presenteou nossos profissionais. da linha de frente.

[Clique aqui e assista ao vídeo.](#)

## Histórias de cuidado para narrar 50 anos de vida

Nossos profissionais e clientes também tiveram muitas histórias para contar ao longo de um ano em que fortalecemos nosso Cuidado pela Vida. Inclusive, foi esse o tema escolhido para inspirar o Concurso Literário Academia Mineira de Letras (AML) Unimed-BH 50 anos, que recebeu mais de 400 inscrições de cooperados, colaboradores e clientes. Eles enviaram suas crônicas para serem submetidas à seleção de 30 textos, que serão publicados no livro comemorativo dos 50 anos da Cooperativa, celebrados em abril de 2021.

CONCURSO LITERÁRIO AML UNIMED-BH 50 ANOS

Você pode ganhar até **R\$ 5 mil** e ter seu nome no livro dos 50 anos da Unimed-BH.

Clique aqui e saiba mais.

É só até **domingo, 6/12!**

INSTITUTO UNIMED | Unimed Belo Horizonte | 50 ANOS

O Concurso Literário foi uma forma de valorizar o talento para a escrita de nossos médicos cooperados, colaboradores e clientes, com a disseminação do valor da literatura entre os nossos públicos.

## Música também é saúde

Outra frente viabilizada pelo Programa Sociocultural Unimed-BH é o incentivo ao Tambor Mineiro, que executa o projeto Bloco Saúde, conduzido pelo músico Mauricio Tizumba. Ao longo de 10 anos, centenas de colaboradores e médicos cooperados já participaram das oficinas de formação em percussão, que também são uma oportunidade de contato com a história vinculada ao instrumento, como é o caso das influências do congado mineiro.



Meta  
11.4



No ano em que celebrou uma década de atuação, o Bloco Saúde teve suas apresentações nas praças suspensas por causa da pandemia, e as aulas ganharam o ambiente on-line.

[Assista ao vídeo de homenagem.](#)

## Parceria inédita

A Unimed-BH e o Minas Tênis Clube firmaram uma grande parceria que impactará o cenário da cultura local. Em 2020, o complexo cultural do clube passou a se chamar Centro Cultural Unimed-BH Minas e ganhará novos espaços. A parceria entre as duas instituições belo-horizontinas inclui a construção de uma biblioteca, duas salas de cinema (cuja construção será financiada pela Cooperativa) e a realização de novas exposições na galeria de arte.

Os demais recursos para a execução dos projetos serão viabilizados pelo Instituto Unimed-BH, por meio de recursos da Lei de Incentivo à Cultura. Todos os espaços, como sempre, continuam sendo acessíveis ao público em geral, sócios e não sócios do Minas, clientes ou não clientes da Unimed-BH.



Meta  
11.4



Por meio da parceria, está prevista a construção de uma biblioteca, com cerca de 6 mil exemplares, e mais três exposições na galeria de arte serão viabilizadas pelo Instituto Unimed-BH, por meio de recursos da Lei Federal de Incentivo à Cultura. Ainda, por meio de recurso direto da Unimed-BH, serão abertas duas salas de cinema, com aproximadamente 60 lugares.

## Para ampliar a rede do bem

Com a proposta de abrir espaço para que outros públicos possam fazer parte da nossa rede do bem e dar a sua contribuição social, 2020 também foi o ano de execução do portal Doe Cidadania.

O Instituto Unimed-BH vai começar a expandir as fronteiras do Programa em 2021 para além da adesão de cooperados e colaboradores. A iniciativa será uma oportunidade para ampliar a atuação do Instituto por meio de novas fontes de recurso para financiamento de projetos próprios.

MAIS DE 1,4 MILHÃO DE PESSOAS ALCANÇADAS ANUALMENTE

A sua doação pode transformar em realidade os sonhos de diversas crianças e adolescentes

A sua participação levará mais alegria, educação e cidadania a diversas comunidades!

**Faça parte desta grande corrente cidadã!**



Meta  
11.4

O site do Doe Cidadania está aberto para receber doações, e a divulgação com os membros eméritos da Cooperativa, que são cooperados aposentados e que continuam com o desejo de manter o vínculo com as nossas iniciativas de responsabilidade sociocultural, já começou. Acesse [doecidadania.com.br](http://doecidadania.com.br)

## Nosso cuidado com o meio ambiente

Já se passaram mais de 10 anos desde que a Unimed-BH, por meio do seu Instituto, iniciou o Projeto Cooperativa Sustentável e o movimento de apoio à Redesol MG, Cooperativa Central Rede Solidária dos Trabalhadores de Materiais Recicláveis de Minas Gerais.

Em 2020, a Prefeitura de Belo Horizonte suspendeu a coleta seletiva porta a porta pelos bairros em razão da pandemia, o que impactou diretamente as atividades das cooperativas. Nesse período, o Instituto Unimed-BH apoiou as famílias dos profissionais associados à Redesol MG com a doação de cestas com produtos alimentícios, de higiene e de limpeza arrecadados na campanha Abraço do Bem.

[Clique aqui e assista ao vídeo da campanha](#)



**Metas**  
12.5 e 12.6

No final do segundo semestre de 2020, quando a coleta seletiva voltou a ser autorizada pela Prefeitura, o Instituto Unimed-BH apoiou os profissionais da Redesol MG com a doação de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), uniformes e máscaras, necessários para a retomada das atividades com segurança.

## Seguimos presentes nos espaços públicos

Para a Unimed-BH, a nossa contribuição socioambiental também inclui o cuidado com espaços públicos que são referência na cidade como ambientes de lazer e interação. Por meio do Instituto, somos responsáveis pela manutenção da Praça da Saúde, localizada em frente à Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, e da Praça Floriano Peixoto, situada em frente ao Hospital Unimed – Unidade Contorno.

Durante o período da pandemia, além de manter os espaços, realizamos reformas e firmamos parceria com a Guarda Municipal para reforçar o patrulhamento e a segurança à medida que a rotina na cidade fosse retomada.



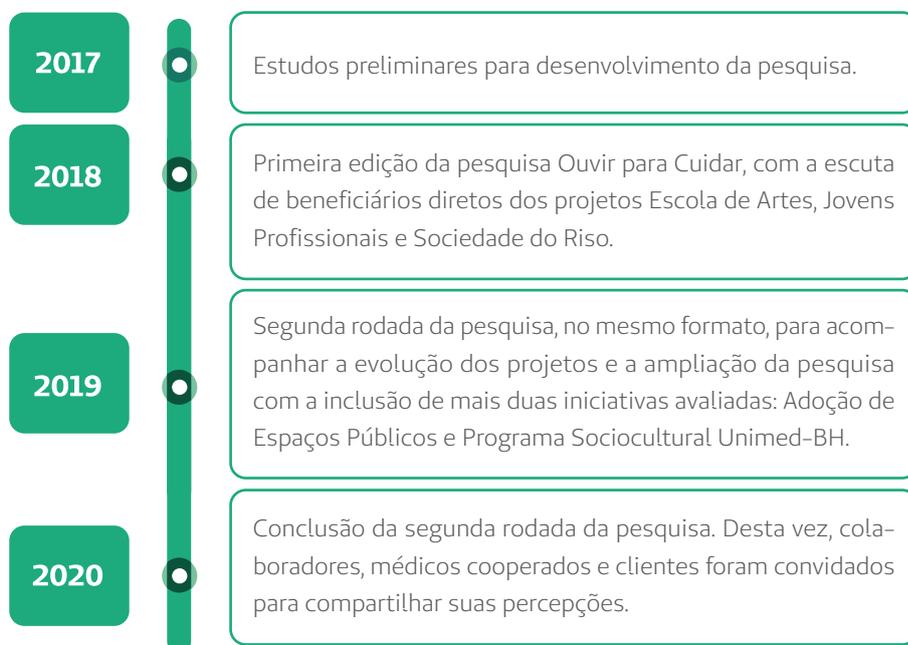
Em 2020, celebramos 10 anos de revitalização e adoção da Praça Floriano Peixoto, cartão postal de BH. Desde então, por meio do programa Adote o Verde, da Prefeitura de Belo Horizonte, a Cooperativa e o Instituto Unimed-BH mantêm o espaço cuidando dos jardins, do mobiliário e da conservação da praça.



**Metas**  
11.3, 11.7  
e 11.a

## Ouvir para cuidar

Colocar em prática as iniciativas de responsabilidade socioambiental e cultural faz parte do compromisso da Unimed-BH com o planeta mais sustentável hoje e no futuro. E para seguirmos avançando nessa causa, acreditamos que mensurar os resultados é essencial para conhecer a percepção dos nossos públicos. Para isso, a pesquisa Ouvir para Cuidar vem avançando ao longo dos últimos três anos e contribuindo com insumos para o nosso desenvolvimento a partir da escuta.



# 100%

*dos participantes percebem que a linha Adoção de Espaços Públicos promove a valorização dos espaços públicos pela comunidade e a promoção de saúde e bem-estar.*

# 100%

*dos entrevistados percebem que os projetos socioculturais do Instituto promovem a cidadania e a inclusão social.*

# 84%

*dos clientes acreditam que os projetos do Instituto contribuem para a promoção de saúde e bem-estar.*

## Em rede por um futuro sustentável

A Unimed-BH faz parte da Rede Desafio 2030, rede de organizações do setor privado sediadas em Minas Gerais e comprometidas em avançar com as práticas de sustentabilidade, a promoção do desenvolvimento econômico e a redução das desigualdades sociais em suas áreas de atuação. O intuito é trazer contribuições efetivas para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



Em novembro de 2020, a Unimed-BH participou do lançamento de uma iniciativa inédita promovida pela Rede Brasil do Pacto Global da ONU: o HUB ODS.

O compromisso é o de acelerar, por meio de parcerias regionais, a busca pelo cumprimento da Agenda de Desenvolvimento Sustentável da ONU até 2030 e seus 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



**Metas**  
17.16  
e 17.17

# Ambiental

**Para viver o futuro, agimos de forma responsável e cuidamos do presente por meio de iniciativas com foco no meio ambiente e na preservação dos recursos para as próximas gerações.**



*As praças ocupam lugar central no lazer dos belo-horizontinos. Uma das mais procuradas é a Floriano Peixoto. Revitalizada pela Unimed-BH, o local consolida-se como um espaço dinâmico que recebe atividades para pessoas de todas as idades.*

## Preservação e cuidado

O ano de 2020 foi diferente de tudo o que já vivemos. Possivelmente, um dos ganhos desse período se deu no contexto ambiental. Na Unimed-BH, aproveitamos o momento para reforçar as ações de cuidado com o meio ambiente.

A Unimed-BH possui um forte compromisso com a responsabilidade ambiental. Ao longo dos últimos anos, a Cooperativa vem adotando novos processos e ferramentas para apoiar ações de sustentabilidade, uma vez que são nossas atitudes hoje que garantirão um futuro sustentável.

Com a pandemia, algumas iniciativas que já eram realizadas foram intensificadas. Um exemplo é o recurso de videoconferência, que já era utilizado na Cooperativa com o objetivo de reduzir deslocamentos e viagens. Em 2020, esse movimento ganhou força com a adoção do home office para as equipes administrativas. Cada vez mais disseminadas na cultura da Unimed-BH, essas práticas contribuem para a redução da emissão de CO<sub>2</sub> na atmosfera.

Outra ação que se fortaleceu com a pandemia foi a adesão ao boleto digital. Com a necessidade de isolamento, mais clientes optaram pelo modelo eletrônico, o que contribuiu diretamente para a redução dos custos com a impressão de papel.

Em 2020, a Cooperativa também seguiu monitorando o consumo dos recursos hídricos e de energia. Entre as novidades, está a conversão de 95% das unidades da rede Unimed-BH ao Mercado Livre de Energia, deixando de consumir energia nos modelos tradicionais e gerando mais economia.

Esses são alguns exemplos que demonstram o compromisso da Unimed-BH com práticas sustentáveis, que respeitam e protegem o meio ambiente. Esse é um valor permanente e faz parte do dia a dia da nossa cooperativa. Conheça essas e outras iniciativas a seguir.



Meta  
8.4



Metas  
12.5e 12.6



Metas  
13.2e 13.3

## Redução de emissão de carbono por deslocamentos

Em razão da necessidade de isolamento social trazida pela pandemia em 2020, as equipes administrativas passaram a trabalhar de casa, o que intensificou o uso de ferramentas on-line e, conseqüentemente, contribuiu para a redução da emissão de carbono na atmosfera.

Além disso, a Cooperativa já disponibilizava em sua estrutura física os equipamentos para reuniões a distância. Cada unidade tem a sua sala de videoconferência e, atualmente, é possível rastrear as reuniões para a composição de relatórios sobre a redução de distâncias percorridas e da emissão de CO<sub>2</sub>. Em 2020, apenas com o uso dos recursos das salas de videoconferência e com a conseqüente redução de deslocamentos por carro, deixamos de emitir 0,58 toneladas de CO<sub>2</sub> na atmosfera. Ainda não é possível aferir a redução de CO<sub>2</sub> fruto da intensificação do trabalho remoto, mas estima-se uma contribuição relevante e muito positiva para o meio ambiente.

[Saiba mais sobre o home office no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Colaboradores](#)

# 0,58

toneladas de CO<sub>2</sub> a menos no meio ambiente em decorrência do uso das salas de videoconferência



## Resíduos recicláveis

A Cooperativa adota o descarte adequado por meio da coleta seletiva, contribuindo para a reciclagem do resíduo que retorna ao meio ambiente. De janeiro a dezembro de 2020, nossa operação gerou 92,3 toneladas de materiais reutilizáveis, sendo que a operadora é responsável por 12,8% e as unidades assistenciais, por 87,2% desse total.



Meta  
8.4



Metas  
12.5e 12.6



Metas  
13.2e 13.3

Mesmo com a pandemia, registramos um pequeno aumento do volume em relação a 2019. Esse acréscimo está diretamente ligado à segregação dos resíduos e ao aumento na quantidade de embalagens de produtos e de medicamentos destinados à reciclagem.



## Impressões

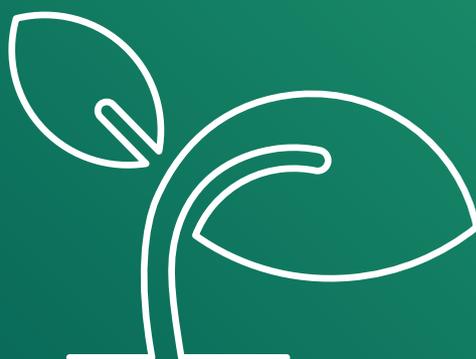
A Cooperativa vem reforçando a conscientização sobre a necessidade da redução do consumo de papel. Para isso, tem adotado as impressões em frente e verso como padrão nas impressoras. A solução de liberação de impressão por crachá também contribuiu para a economia de folhas e reduziu as impressões desnecessárias. No total, essas duas iniciativas representaram uma economia de R\$ 130.035 em 2020. Com isso, 4.066.992 folhas de papel deixaram de ser utilizadas, poupando 488 árvores.



Meta  
8.4



Metas  
12.5e 12.6



488

árvores poupadas

4.066.992

folhas economizadas

R\$ 130.035

de economia com impressões

## Neutralização de carbono

Seguimos com a nossa parceria no Projeto Floresta Microcity e, de agosto de 2019 a agosto de 2020, neutralizamos 83.600 quilos de dióxido de carbono emitidos na atmosfera pelo consumo de energia elétrica dos equipamentos ativados pela empresa Microcity, fornecedora de equipamentos de informática para a Cooperativa. Um aumento de mais de 4 mil quilos de CO<sub>2</sub> neutralizados em relação ao ano anterior.

**83.600**  
quilos de CO<sub>2</sub> neutralizados



# CERTIFICADO TI VERDE

A Microcity certifica que a empresa

**UNIMED BELO HORIZONTE  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

neutralizou, por meio do Projeto Floresta Microcity\*, **83600 quilos de carbono** (CO<sub>2</sub>) emitidos na atmosfera pelo consumo de energia elétrica dos equipamentos ativados pela Microcity no período de 02/08/2019 a 30/08/2020.

\*O Projeto Floresta Microcity conta com 50 mil árvores plantadas na floresta da empresa, capazes de neutralizar 5.000.000 quilos de carbono/ano, localizada em Nova Mutum/MT (bioma cerrado | coordenadas geográficas -13.7656907, -56.1582047) e São Paulo/SP (bioma mata atlântica | coordenadas geográficas 23°28' 42.09" S e 46°30' 48.25" O).

**Brasil, 20 de setembro de 2020**



Luis Carlos Nacif  
Presidente da Microcity

**MICROCITY  
EXCLUSIVE**

Certificado emitido pela Microcity para todas as empresas que aderem ao Projeto Floresta Microcity



Meta  
8,4



Metas  
12,5e 12,6



Metas  
13,2e 13,3

## Monitoramento de recursos em tempo real

A Cooperativa possui um sistema que monitora o consumo de água e energia em tempo real em suas unidades. Por meio dessa iniciativa, é possível detectar qualquer tipo de anormalidade tão logo ocorra. Dessa forma, eventuais vazamentos ou outras anomalias que causam desperdício de água ou energia podem ser identificados e corrigidos rapidamente.

### Energia [302-1]

Em 2020, avançamos ainda mais com a compra de energia no Mercado Livre de Energia, iniciativa que adotamos desde 2017. Agora, 95% do recurso utilizado em nossas unidades é proveniente desse processo. Para monitorar o consumo, adotamos o software da Grid Energia, que registrou um uso total de 20,4 milhões de kWh. Com isso, foram economizados R\$ 3,7 milhões.

### Consumo de água

A Unimed-BH vê como valor a preservação de recursos hídricos, por isso tem adotado processos para monitoramento e redução do consumo de água. Em 2020, tivemos uma redução expressiva nesse indicador, o que pode ser justificado por esses mecanismos de controle e também pela atipicidade do cenário, que fez com que a atividade presencial em nossa unidade administrativa fosse reduzida, ainda que as medidas de limpeza e higienização dos espaços tenham sido intensificadas. O uso da água foi de 108,3 milhões de m<sup>3</sup>, 10 milhões de m<sup>3</sup> a menos que em 2019, quando consumimos 118 milhões de m<sup>3</sup>.



Meta  
6.4



Metas  
7.2 e 7.3



Meta  
8.4



Meta  
12.6

# 20,4

milhões de kWh  
foi o nosso consumo  
de energia em 2020.

# 108,3

milhões de m<sup>3</sup> foi o nosso  
consumo de água em 2020.



## Boleto digital

Os clientes da Unimed-BH contam com a opção de receber o boleto de pagamento do plano de saúde de forma eletrônica, diretamente no e-mail. Com a pandemia de coronavírus e o isolamento social, registramos um aumento de solicitações desse recurso pela praticidade e comodidade de efetuar o pagamento pelo aplicativo ou internet banking.

Em 2020, tivemos um aumento de 28% nas solicitações do boleto digital no segmento de cliente individual. Já a adesão do cliente empresarial quase dobrou em relação ao ano de 2019. Desde o lançamento do serviço, 122.293 clientes aderiram à cobrança digital. Com a eliminação da impressão e postagem via correios, a economia em 2020 foi de R\$ 1,6 milhão. Para aderir, basta acessar o Aplicativo Unimed-BH, o Espaço do Cliente no site ou ligar no 4020-4020.

## Telhado verde

Em 2020, a Unimed-BH cuidou periodicamente da manutenção dos telhados verdes presentes em algumas unidades da Rede Própria, como o Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia, e a sede administrativa, no Edifício Inconfidentes. Os jardins construídos sobre lajes transformam a área impermeabilizada em vegetada e minimizam os impactos ambientais na cidade. A iniciativa ajuda a melhorar a qualidade do ar, além de reduzir a possibilidade de alagamentos e o consumo de energia.



O telhado verde, além de ser um recurso de paisagismo, contribui para minimizar os impactos da poluição nas grandes cidades. Na foto, o espaço do Edifício Inconfidentes.



**Meta**  
12.5 e 12.6

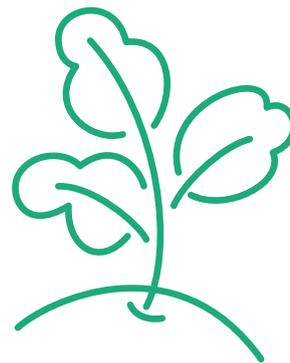


**Meta**  
13.1



No Edifício Inconfidentes, a área verde ocupa 1.227,45 m<sup>2</sup> e, na unidade Santa Efigênia, o espaço é de 592 m<sup>2</sup>. Para compor os telhados verdes, a Cooperativa utilizou espécies nativas da flora brasileira, rasteiras e de médio porte, incluindo árvores frutíferas, como goiabeira, jabuticabeira, pitangueira e aceroleira.

**1.819,45 m<sup>2</sup>**  
de telhados verdes em duas unidades



Com as fortes enchentes registradas em janeiro de 2020 na capital mineira, o aumento das áreas verdes foi amplamente discutido como medida preventiva para redução dos impactos das chuvas nas grandes cidades. Os telhados verdes do Edifício Inconfidentes foram tema da reportagem exibida no Jornal da Globo (nacional) no dia 31 de janeiro de 2020.



Meta  
13.1

[Clique ao lado e assista à matéria.](#)

# Quem faz a Unimed-BH



- Médicos Cooperados
- Clientes
- Colaboradores
- Rede de Serviços

O cuidado está em nosso DNA. É o olhar diferenciado de cada cooperado, colaborador e parceiro para cada um dos nossos clientes que faz da nossa cooperativa uma das operadoras de saúde mais respeitadas e admiradas do país.

# Médicos Cooperados

**Protagonistas no enfrentamento da pandemia da COVID-19, nossos médicos cooperados mostraram, mais uma vez, a força do trabalho conjunto em prol da melhor assistência.**



*Em 2020, um ano extremamente desafiador para a Saúde Suplementar, os nossos médicos cooperados, com sua atuação, demonstraram ainda mais o significado do cuidado integral.*

## Juntos na missão de cuidar da vida

Em 2020, enfrentamos um dos maiores desafios da saúde mundial: a pandemia da COVID-19. E, mesmo diante do cenário imprevisível, conquistamos, juntos, resultados que somente foram possíveis graças à nossa capacidade de cooperar.

Foi assim, cultivando os valores da cooperação e do bem comum, que cumprimos o nosso propósito de cuidar, resguardando a saúde e a segurança financeira dos nossos médicos cooperados. Como cooperativa médica, temos um compromisso que vai além da oferta de trabalho e renda aos nossos cooperados. E, ao longo do tempo, essa tem sido a diretriz da gestão da Unimed-BH, não sendo diferente nesse ano tão desafiador.

Seguimos dedicados ao propósito de nos adaptarmos à realidade de mercado, de oferecermos ambientes de trabalho seguros, de contribuirmos para a formação e a informação dos nossos médicos, de ter a inovação como foco



2020 entrou para a história como o ano em que o mundo parou por causa da pandemia do novo coronavírus, mas, para alguns, ficar parado não foi uma opção. Cumprindo com o propósito de cuidar, nossos médicos cooperados estiveram à frente dessa batalha no dia a dia, cuidando de nosso 1,31 milhão de clientes. Na foto, alguns dos mais de 5.400 médicos da Unimed-BH.



Metas  
8.5 e 8.8

para nos mantermos na vanguarda da gestão da saúde. Buscamos, todos os dias, uma forma melhor de cuidar das pessoas e de manter a nossa cooperativa sustentável, para que, mesmo diante dos desafios do cenário, possamos sempre entregar resultados ao conjunto dos cooperados.

## Recorde histórico de benefícios aos médicos cooperados: essa foi a nossa forma de cuidar de quem cuida

Em um dos mais complexos anos da história recente da humanidade, em especial, para as empresas de saúde, fizemos jus ao nosso DNA cooperativista e, apesar dos desafios impostos pela pandemia, celebramos o alcance de resultados expressivos, que possibilitaram uma distribuição recorde de benefícios ao conjunto de cooperados.

Conheça, a seguir, quais foram as iniciativas viabilizadas graças à solidez da Cooperativa.

### **Distribuição de Produção Complementar**

A Unimed-BH entregou aos seus médicos cooperados um volume de recursos jamais visto. Foram R\$ 200 milhões pagos de forma adiantada nos meses de setembro, outubro, novembro e dezembro, e mais R\$ 50 milhões aprovados na Assembleia Geral Extraordinária realizada em dezembro. Com isso, o benefício totalizou **R\$ 250 milhões em 2020**, superando o recorde de 2019, cujo valor foi de R\$ 137,5 milhões.

O recurso se somou aos **R\$ 143,7 milhões em Sobras do Exercício do ano de 2019**, que também foram distribuídas em 2020.

# R\$ 393,7 milhões

*distribuídos aos médicos cooperados em forma de Produção Complementar e com as Sobras do Exercício de 2019 apenas no último ano.*



Meta  
3.4

## Adiantamento de produção

Enquanto muitos médicos tiveram que assumir a linha de frente do combate ao coronavírus, outros viram sua realidade mudar em 2020. O isolamento social acabou levando à redução da demanda por atendimento em diversas especialidades. Para amenizar os impactos na renda dos cooperados, a Unimed-BH proporcionou um adiantamento opcional de até **70% da produção mensal** dos cooperados durante o período inicial da pandemia. A base de cálculo foi o histórico da atuação de cada profissional.

Mais de 2,8 mil cooperados aderiram à iniciativa, que foi ampliada para contemplar também os serviços credenciados da Rede Assistencial da Unimed-BH, garantindo fluxo de caixa em um momento crítico da crise.

[Saiba mais sobre o benefício aos prestadores no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços.](#)

# 2.827

médicos cooperados fizeram a adesão ao adiantamento de produção.

No total, a Cooperativa destinou

# R\$ 50.632.698

para esse benefício.



Meta  
3,4



Meta  
8,5

## Auxílio para a compra de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)

O risco de contágio pelo novo coronavírus exigiu a adoção de novos hábitos na rotina assistencial, com a utilização de EPIs específicos para a proteção dos médicos e de toda a equipe de apoio no atendimento aos clientes com suspeita ou diagnóstico da doença. Com a alta procura pelo material, houve consequente aumento nos custos de aquisição e ameaça de escassez dos EPIs no mercado.

Com o objetivo de contribuir para a saúde e para a segurança de seus médicos cooperados e clientes, a Unimed-BH incorporou um valor adicional em cada consulta eletiva realizada em consultório, como apoio para a compra dos equipamentos de proteção. O incentivo também foi disponibilizado aos hospitais da Rede Unimed-BH, em formato adequado às especificidades dos serviços prestados ao público.

# 4.050

cooperados foram beneficiados com o auxílio para a compra de EPI.

No total, a Cooperativa destinou

# R\$ 5.431.363

para esse benefício.

## Garantia de produção em caso de diagnóstico positivo para COVID-19

Para cuidar bem das pessoas neste período de pandemia, muitos médicos cooperados precisaram mudar suas rotinas e até lidar com o distanciamento dos familiares. Nestes tempos difíceis, também ficaram expostos à contaminação pelo novo coronavírus e alguns, inclusive, ficaram doentes.



Meta  
3.4



Meta  
8.8

Atenta a essa realidade, a Unimed-BH ofereceu aos seus médicos cooperados que testaram positivo para COVID-19 um apoio especial, assegurando o pagamento de parte de sua produção. A garantia financeira equivalia a 70% da remuneração paga ao cooperado no mês anterior ao diagnóstico da doença, considerando a média do mês, referente ao período de quarentena. Foram mais de 270 profissionais beneficiados, que puderam ter a tranquilidade de se restabelecer em casa com a manutenção de sua renda.

278

cooperados foram beneficiados com a garantia de produção em caso de diagnóstico positivo para COVID-19.

No total, a Cooperativa destinou

R\$ 1.606.365

para esse apoio aos médicos.

### **Flexibilização do critério de produção mínima para permanência na Cooperativa**

Na Unimed-BH, uma regra do Estatuto da Cooperativa, validada pela Assembleia Geral em 2018, determina que os cooperados tenham como mínimo de produção para permanência na Cooperativa o equivalente a 90 consultas no período de seis meses, ou seja, 15 consultas por mês. Entretanto, em 2020, a redução dos atendimentos eletivos ocasionada pelas medidas de distanciamento social acabou por impactar a produção dos médicos.

Diante desse cenário, por decisão do Conselho de Administração, a Unimed-BH flexibilizou a regra para permanência dos médicos na Cooperativa, não exigindo produção mínima ao longo do ano.



Meta  
3,4



Meta  
8,8

## Cuidando de quem cuida

Focada no cuidado com a saúde dos nossos cooperados, a Unimed-BH passou a oferecer um serviço de acolhimento psicológico e emocional ao longo do ano. A iniciativa visa a prestar o apoio necessário para a manutenção da saúde mental dos profissionais.

## Aporte na Previdência

Criada há 13 anos, a Previdência da Unimed-BH destinada aos cooperados recebeu, em 2020, um aporte de R\$ 75 milhões, elevando ainda mais o saldo do benefício, que já ultrapassa o valor de R\$ 1 bilhão. Outros R\$ 75 milhões foram deliberados em assembleia para aporte em março de 2021. O Fundo de Previdência representa segurança e tranquilidade para o futuro dos médicos.

## Juntos e conectados

Mesmo distantes fisicamente, adaptamos nossos eventos para o formato digital e seguimos as discussões sobre as estratégias da Cooperativa.

Todos os anos, por meio do programa Por Dentro da Nossa Unimed, criado em 2014, a Unimed-BH realiza eventos destinados aos cooperados com o objetivo de envolver os médicos nas decisões da Cooperativa.

Em 2020, não foi diferente. Os eventos já amplamente conhecidos, como o Fórum de Ideias, o Unimed-BH Convida, o Café dos Cooperados e o Encontro de Cooperados, foram adaptados para o formato virtual em razão das medidas de distanciamento social. Além disso, tivemos a realização de três Assembleias Digitais, que bateram recorde de participação.



5.007 cooperados se conectaram para assistir à primeira Assembleia Geral Digital, realizada em julho de 2020. Seguindo o sucesso da primeira edição, o ano teve ainda outras duas assembleias: em setembro, com 4.580 cooperados, e em dezembro, que contou com a participação de cerca de 4.500 médicos. Na foto, os bastidores da Assembleia Geral de julho.



**Meta**  
3.4



**Metas**  
16.6 e 16.7



Mesmo no ambiente virtual, os cooperados tiveram a participação e o voto garantidos nas três assembleias realizadas em 2020. A iniciativa foi bem avaliada pelos médicos, pela facilidade que os encontros on-line proporcionaram. Na foto, imagens de vídeos enviados pelos médicos durante a Assembleia de setembro.



Na Assembleia Geral Extraordinária Digital realizada em dezembro, os cooperados votaram diversas pautas, entre elas, a criação de um Fundo de Competitividade Comercial. 87,14% dos médicos presentes no momento da votação aprovaram a iniciativa. Com isso, parte das Sobras do Exercício de 2020 será reservada para o desenvolvimento de ações focadas nas estratégias relacionadas à concorrência.



A 15ª edição do Encontro de Cooperados foi realizada nos dias 9 e 10 de novembro. Com o tema "O normal que temos agora", o evento bateu recorde de participação, reunindo 3.772 cooperados no primeiro dia e 3.766 no segundo. O formato inédito – 100% digital – e a presença de nomes de peso, como Leandro Karnal, Mário Sérgio Cortella e Nizan Guanaes, fizeram desta edição um momento único de participação e aprendizado para os cooperados.



Durante o Encontro de Cooperados, foram conhecidas as três médicas que conquistaram a primeira edição do prêmio "Unimed-BH Reconhece". O resultado foi obtido a partir das notas da pesquisa de satisfação realizada com os clientes após atendimento, no ano de 2019, que posicionou três cooperadas da pediatria – Gláucia Maria Moreira Galvão, Maria Inês de Paula Veloso e Márcia Gomes Penido Machado – como as mais bem avaliadas.

[Clique aqui e assista a um vídeo com o depoimento das médicas.](#)



Ao longo do ano, foram realizados diversos eventos e encontros, como as reuniões do Conselho Social e o Café dos Cooperados (foto), que reúne pequenos grupos de médicos para um momento com a diretoria. Também foram realizadas cinco edições do Fórum de Ideias e quatro do Unimed-BH Convida, que contaram com palestrantes de renome nacional, como o Professor Clóvis de Barros, o campeão olímpico de vôlei Tande, e o tenente do Corpo de Bombeiros de Minas Gerais, Pedro Aihara.



Em 2020, recebemos 57 novos cooperados de 25 especialidades. Tanto o processo de seleção quanto as boas-vindas aos novos médicos foram adaptados para o ambiente virtual. Para recepcioná-los, a diretoria fez uma live em que apresentou a Unimed-BH e o cenário no qual estamos inseridos. Os novos cooperados se juntaram aos mais de 5.400 médicos da Cooperativa e passaram a atuar no atendimento de mais de 1,31 milhão de clientes da carteira.

## Inovar para seguir avançando

Em 2020, algumas novidades reforçaram ainda mais o papel da Unimed-BH como empresa inovadora e pronta para oferecer a melhor experiência em saúde aos seus clientes. Prova disso foi o lançamento do serviço de Consulta On-Line Coronavírus.

[Saiba mais sobre a Consulta On-Line Coronavírus no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Clientes.](#)

Com o olhar ampliado para cuidar dos seus clientes em todas as suas necessidades, a Cooperativa estendeu a sua iniciativa de consulta on-line para a realização dos atendimentos eletivos, que até então eram oferecidos apenas nos consultórios médicos. O serviço passou a ser ofertado com base na Lei Federal no 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e regulamentado pela Portaria nº 467, de 20 de março de 2020, do Ministério da Saúde. Ao longo do ano, foram realizadas mais de 6 mil consultas on-line por médicos de diversas especialidades.



Meta  
3.8



Metas  
8.2

# + de 6 mil

consultas on-line realizadas em 2020 por

# 220

médicos cooperados de

# 32

especialidades diferentes.



## SOL

Outra novidade foi a implantação do SOL, o novo sistema de gestão de atendimentos médicos da Cooperativa, criado para oferecer mais facilidades à rotina dos cooperados e agilidade aos clientes. A nova ferramenta conta com uma interface mais moderna e eficiente, concentrando na mesma plataforma diversas soluções sistêmicas.

Em dezembro, todos os médicos e suas equipes de trabalho passaram a utilizar o sistema em seus consultórios e na Rede Própria da Cooperativa.

### **Remuneração variável e Índice de Qualidade Assistencial (IQA)**

A Unimed-BH é protagonista no desenvolvimento de iniciativas que visam à valorização do trabalho médico. Prova disso é o modelo de remuneração variável existente na Cooperativa desde 2016, baseado em indicadores que compõem o Índice de Qualidade Assistencial (IQA), por meio do qual se remunera os cooperados pelas melhores práticas médicas e por indicadores que avaliam a satisfação do cliente e estimulam a formação permanente.



Meta  
3.8



Metas  
8.2

Em 2020, mesmo com a pandemia e a redução dos atendimentos eletivos, a Cooperativa destinou R\$ 150.456.534 em forma de remuneração variável.

Também em virtude da pandemia, a proposta de evoluir o IQA para a versão 4.0 precisou ser adiada. As sugestões dos cooperados e do Conselho Social para o modelo de remuneração, que passam pela simplificação do IQA e por aspectos como a redução do número de indicadores e um olhar mais específico para as especialidades, os locais de atendimento e a complexidade do paciente, serão ainda estudadas para a proposição de evolução do modelo.

# + de R\$ 690 milhões

*Esse é o valor já transferido aos cooperados em remuneração variável desde 2016, quando a iniciativa foi implementada.*

## 78%

*dos médicos cooperados avaliam como bom ou ótimo o nosso modelo de remuneração variável, segundo pesquisa de satisfação realizada pelo Datafolha em 2020.*

**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS

[Saiba mais sobre a evolução da remuneração variável no capítulo O Amanhã - Compromissos e Propostas](#)

## Nossos cooperados, nossa força

Durante todo o ano, por diversas vezes, nossos médicos cooperados, das mais diversas especialidades, foram fonte de informação confiável e ágil para veículos de imprensa regionais e nacionais. Desde temas relacionados à pandemia da COVID-19 e seus impactos sobre a sociedade até temas gerais de cuidados com a saúde física e mental estiveram na pauta da imprensa.

## Nossos cooperados foram fonte para mais de 270 matérias feitas por emissoras de rádio, TV e veículos de mídia on-line e impressa ao longo de todo o ano.

Considerados uma das principais razões de satisfação dos clientes com a Unimed-BH, os cooperados contribuíram para o crescimento da carteira, mesmo em um ano desafiador.



“Quando se fala em saúde, é pensar, também, no bem-estar, na autoestima, na parte de relacionamento interpessoal. Vai muito além de não adoecer. É saúde no contexto mais amplo da palavra”

Maria Lopes Ribeiro, gerente assistencial do Hospital Infantil São Camilo Unimed



Diversos médicos cooperados foram fonte de informação de credibilidade para os veículos de comunicação neste período de pandemia.

## Conteúdos educacionais com foco na melhor assistência

Para apoiar nossos cooperados no aprimoramento de suas habilidades e conhecimentos, em 2020, a Unimed-BH desenvolveu e disponibilizou mais de 100 conteúdos educacionais nas suas plataformas on-line. Entre os materiais, estão 33 podcasts que foram ouvidos por 3.970 médicos distintos, 39 vídeos, vistos por 95% dos cooperados (5.153 médicos) e 22 cursos EAD (on-line), que alcançaram 4.845 cooperados únicos.

**A MELHOR PLATAFORMA DE APOIO À DECISÃO CLÍNICA AGORA, NA PALMA DA SUA MÃO.**

Garanta acesso gratuito ao BMJ Best Practice realizando **inscrição no Site dos Cooperados.**

Conteúdo em Português, Inglês e Espanhol.

Juntos, com você, cuidando da saúde.

Unimed

Outra iniciativa educacional feita pela Cooperativa foi a contratação e disponibilização, de forma gratuita, da plataforma BMJ Best Practice, uma biblioteca on-line de conteúdo científico, reconhecida internacionalmente como uma das principais bases de dados do mundo por reunir estudos e evidências das melhores práticas clínicas.

## Oportunidades de trabalho

Ano a ano, a Unimed-BH abre oportunidades de trabalho para seus médicos nas unidades assistenciais ambulatoriais e hospitalares que integram a sua Rede Própria. Também são divulgadas vagas na Rede Credenciada da Cooperativa. Em 2020, muitas dessas vagas foram destinadas para atuação na linha de frente de combate à COVID-19, inclusive para o atendimento virtual, no novo serviço de Consulta On-Line Coronavírus. As oportunidades e os critérios de participação são amplamente divulgados a todos os cooperados, cumprindo o objetivo de ampliar a oferta de trabalho e renda.

**Mais de 400 oportunidades de trabalho foram abertas em 2020 na Rede Própria para os médicos cooperados, sendo mais de 150 destinadas à atuação na linha de frente do enfrentamento da COVID-19. Cerca de 300 vagas foram abertas no serviço de Consulta On-Line Coronavírus.**

### Outros destaques de 2020 em números:

**5.136**

visitas virtuais e presenciais dos analistas de relacionamento

**467**

atendimentos realizados presencialmente na Casa do Cooperado

**34.467**

contatos com analistas de relacionamento via telefone

**45.587**

e-mails respondidos

**99,63%**

de satisfação dos cooperados com as visitas dos analistas

**90,29%**

de satisfação dos cooperados com o atendimento interno [Tema material]

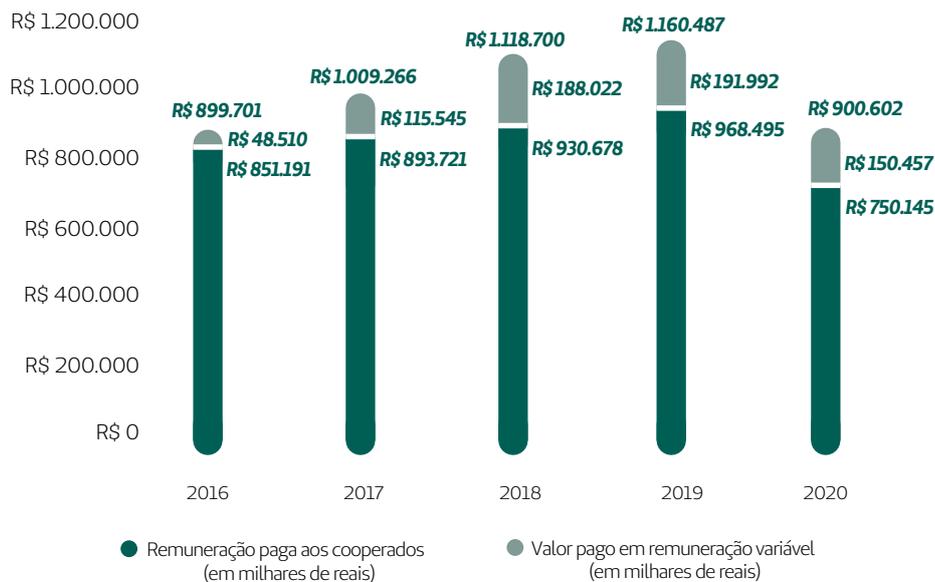


Metas  
8,1, 8,3  
e 8,5



## Remuneração paga aos Cooperados (De 2016 a 2020)

Valorizar o trabalho médico é um compromisso permanente da Unimed-BH.

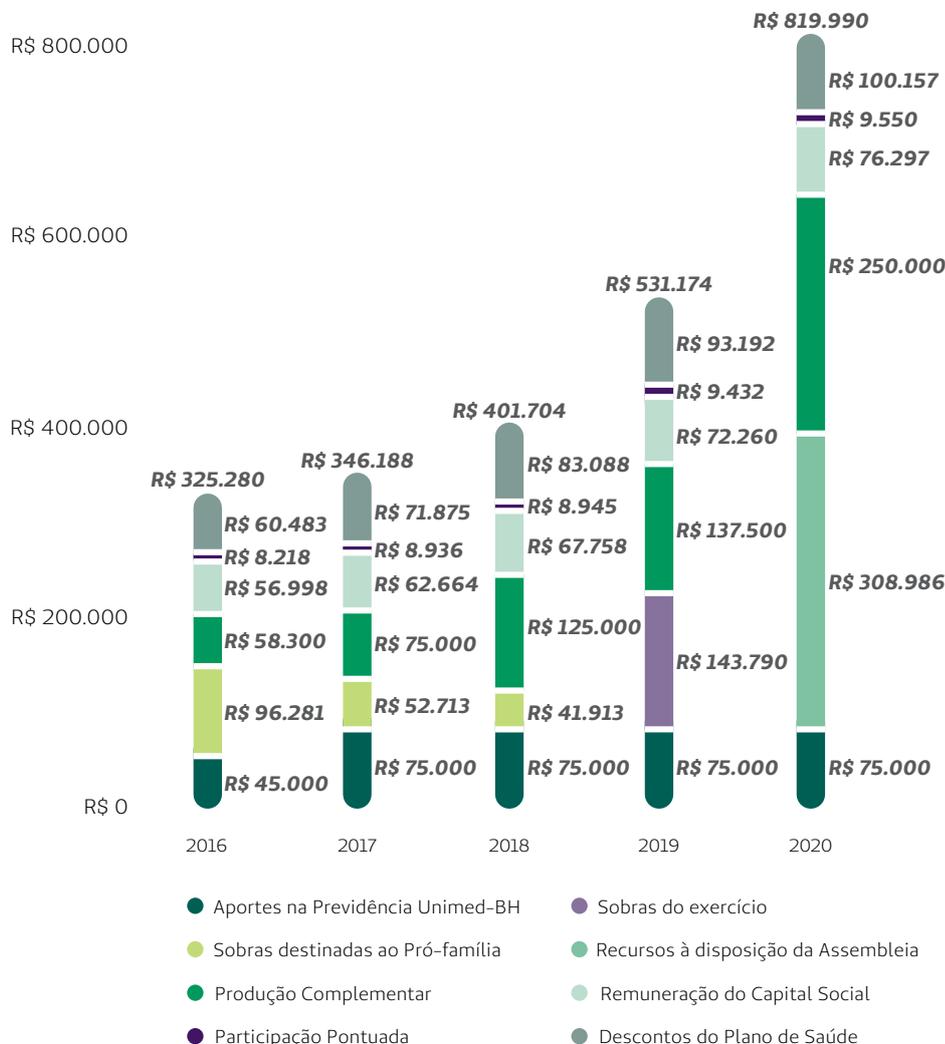


Embora a pandemia tenha impactado fortemente a produção médica, em 2020, mais de R\$ 900 milhões foram transferidos aos cooperados em forma de remuneração. Soma-se a esse valor R\$ 5.431.363, que foram os recursos destinados ao auxílio para compra de Equipamentos de Proteção Individual. A queda no valor total foi compensada pelo repasse em forma de benefícios e sobras, que praticamente dobrou quando comparado ao ano anterior.

## Recursos na forma de benefícios e sobras (De 2016 a 2020 - Milhares de Reais)

Mais de R\$ 654 milhões foram transferidos aos médicos cooperados na forma de benefícios e sobras em 2020, um valor recorde.

R\$ 1.000.000



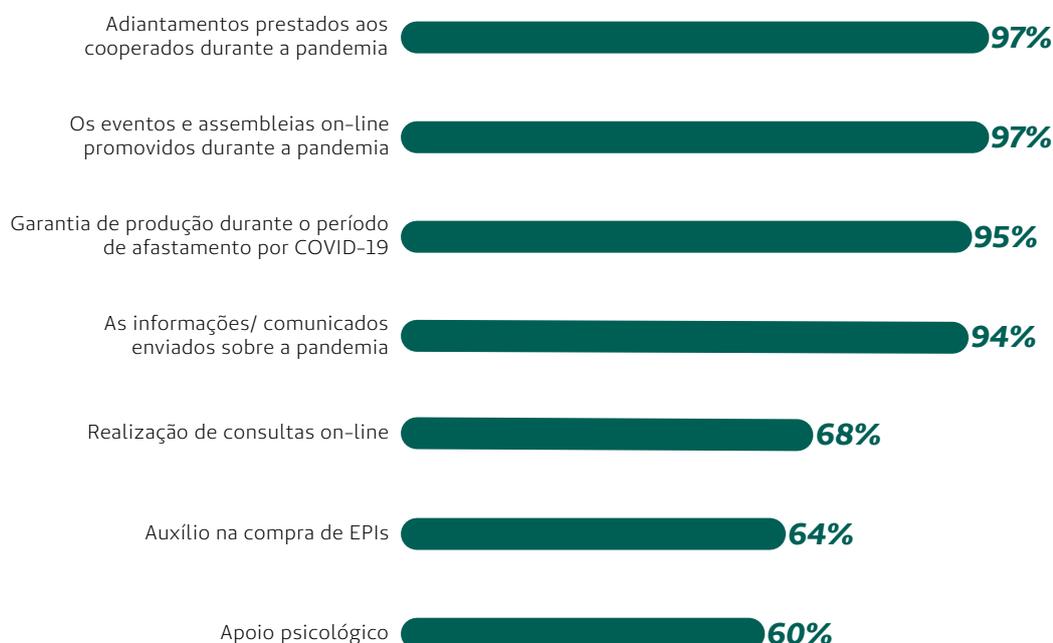
R\$ 250 milhões foram para a Produção Complementar e R\$ 143,7 milhões foram sobras do exercício anterior entregues integralmente aos cooperados em 2020, por deliberação da Assembleia realizada em julho.

Além disso, a Cooperativa ofereceu o benefício de garantia de produção para cooperados acometidos com a COVID-19, para contribuir para a segurança financeira dos médicos. Os recursos destinados a esse benefício foram de R\$ 1.606.365.

Com o fechamento do exercício e a apuração dos resultados, a Assembleia Geral de março terá um recurso na ordem de R\$ 300 milhões para deliberação, fruto do resultado do exercício de 2020.

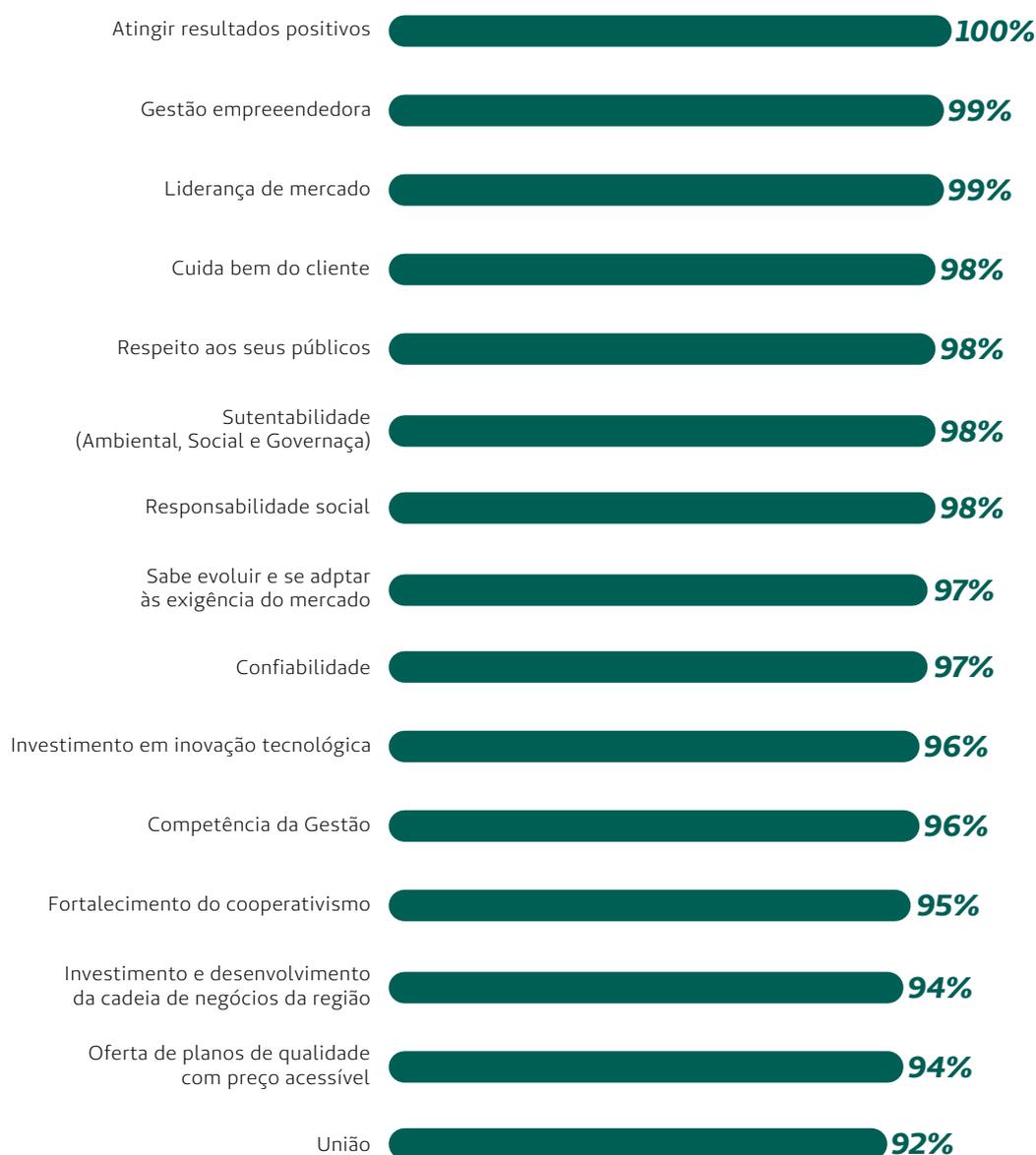
## Avaliação dos cooperados sobre as ações de enfrentamento da pandemia

O adiantamento de produção e a adequação dos eventos da Cooperativa para o formato digital foram as ações mais bem avaliadas pelos médicos cooperados em 2020 no contexto do enfrentamento da pandemia da COVID-19, registrando satisfação de 97%. A essas iniciativas se seguem a garantia de produção para cooperados infectados pelo coronavírus (95%) e as comunicações feitas pela Unimed-BH, com informação de credibilidade e relevância (94%).



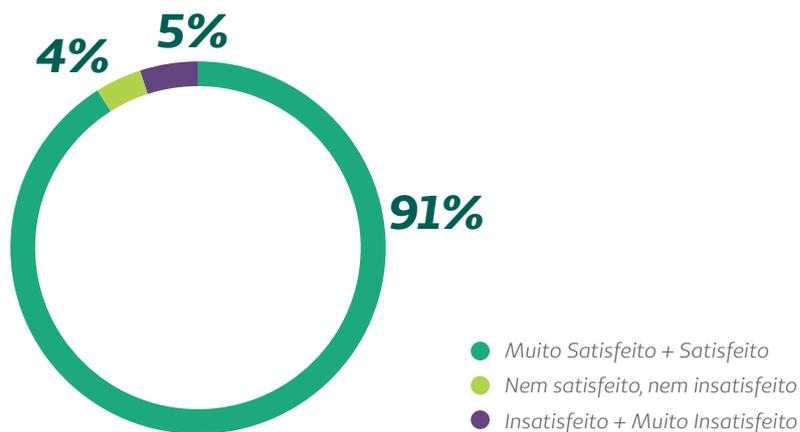
## Percepção da marca pelos médicos cooperados

A totalidade dos cooperados ouvidos pelo Datafolha em 2020 afirmou que a Unimed-BH é capaz de alcançar resultados positivos. Além disso, 99% dos entrevistados disseram que a Cooperativa tem uma gestão empreendedora e ocupa a liderança do mercado. Nossas ações de responsabilidade social também tiveram destaque nesse ano, sendo percebidas de forma positiva por 98% dos médicos.



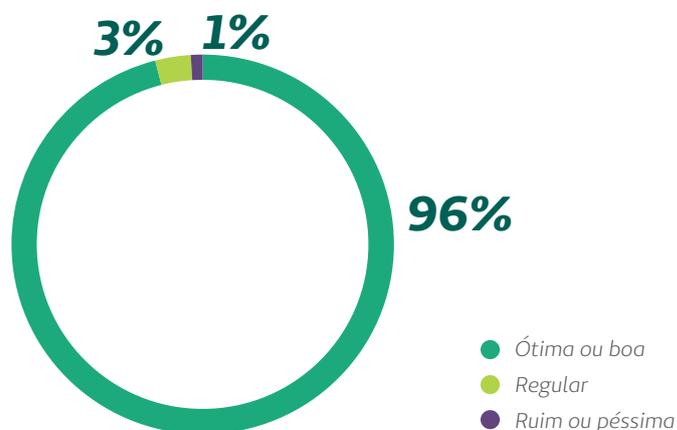
## Satisfação dos cooperados em relação à Unimed-BH

Dentre os médicos cooperados entrevistados pelo Datafolha em 2020, 91% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Cooperativa.



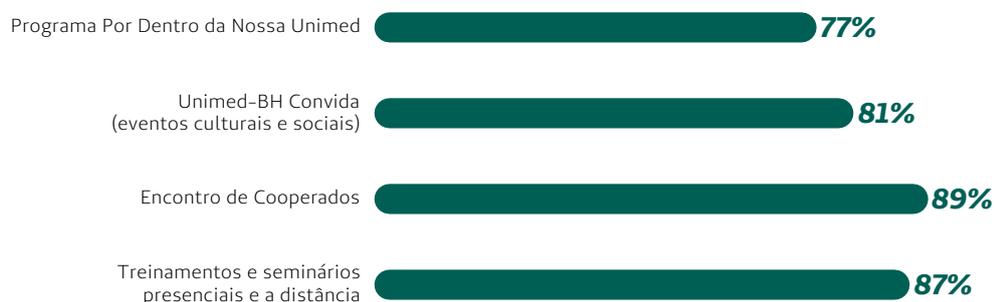
## Avaliação geral dos cooperados sobre a Unimed-BH

Ótima e boa é a avaliação de 96% dos médicos cooperados sobre a Unimed-BH em 2020, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha.



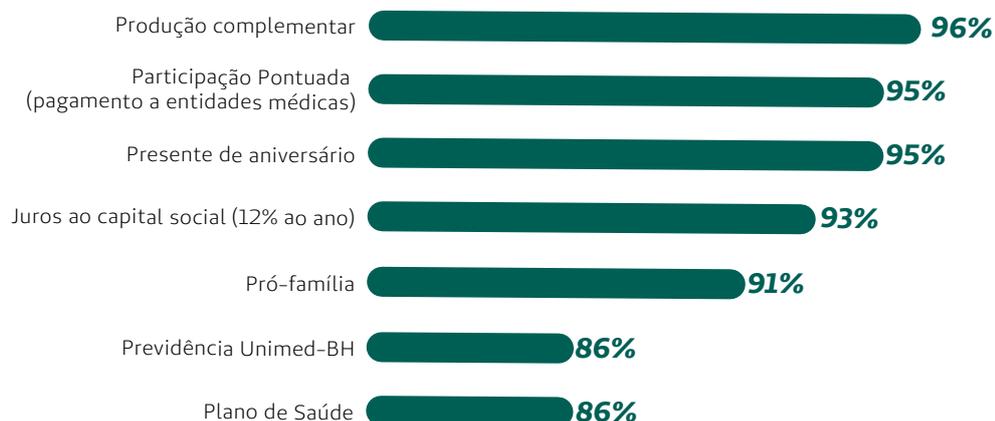
## Avaliação dos cooperados sobre as ações de relacionamento promovidas pela Unimed-BH

O Encontro de Cooperados, que em 2020 ganhou a versão digital em razão da pandemia, foi avaliado de forma positiva por 89% dos médicos cooperados. Além disso, 87% dos entrevistados consideraram bons e ótimos os treinamentos e seminários presenciais e a distância.



## Avaliação dos Cooperados sobre os benefícios oferecidos pela Unimed-BH

A política de benefícios é uma das grandes vantagens da cooperação e tem sido muito bem avaliada pelos médicos ao longo dos anos. Em 2020, foram distribuídos R\$ 250 milhões em Produção Complementar, um valor recorde, o que contribuiu para uma satisfação de 96%.



# Cientes [Tema material]

**Em um contexto desafiador,  
atuar como Um Só Time e com Foco  
do Cliente faz toda a diferença.**



*Em 2020, desenvolvemos iniciativas de apoio aos clientes de diversas formas, demonstrando a importância do olhar integral para o cuidado. Um exemplo é a Manhã Mude1Hábito, evento que proporcionou aos nossos clientes uma programação de atividades para cuidar do corpo, mente e alma, com todas as medidas de segurança necessárias.*



## Foco no cuidado

Essa premissa motivou cada uma das escolhas que fizemos em 2020, tendo como objetivo promover acesso e assistência de qualidade aos nossos clientes.

Na pandemia atuamos de forma articulada e coordenada, com ações com foco na segurança de nossos clientes. Para cada ação colocada em prática, cada passo dado, cada escolha feita, tivemos por trás um grande propósito: cuidar das pessoas.

### Ampliação da estrutura assistencial

Como parte dos esforços no combate à pandemia da COVID-19, a Unimed-BH ampliou a capacidade de atendimento em sua Rede Própria. Foram 50 novos leitos em Unidades de Terapia Intensiva e 159 novos leitos de internação. Também adquirimos 45 novos respiradores e reformamos outros 25 para utilização nesses e em outros leitos das unidades assistenciais da Unimed-BH.

Além disso, o Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I foi convertido, temporariamente, em uma unidade hospitalar, tal como o antigo Hospital Unimed – Unidade Betim Centro, que foi reativado com leitos para pacientes com a COVID-19. Para atuação nesses novos espaços de atendimento, a Cooperativa fez também a contratação de 450 novos profissionais, força de trabalho fundamental no combate à pandemia.

**+ de 200**

*novos leitos de internação e UTI Adulto e Pediátrica foram criados para atender à demanda proveniente da pandemia.*

**98%**

*dos clientes dizem ter confiança na Unimed-BH, segundo pesquisa de satisfação realizada pelo Datafolha em 2020.*



Metas  
3,4 e 3,8

## Segunda fase da crise

Na segunda fase da pandemia, que voltou a se intensificar a partir do mês de novembro de 2020, a Cooperativa criou e adequou 120 leitos para internação clínica de pacientes com suspeita ou confirmação da COVID-19. Essa medida se deu a partir da criação de novos leitos de UTI respiratória no Hospital Unimed – Unidade Betim e no Hospital Unimed – Unidade Contorno, da reativação da unidade hospitalar temporária no Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I e da adequação de leitos para internação clínica de pacientes adultos no Hospital Infantil São Camilo Unimed.



O Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I foi transformado em hospital temporário, com leitos para pacientes com COVID-19.

Também foram realizadas novas contratações de profissionais da área assistencial e administrativa, e foi reforçado o número de médicos que atuam na Consulta On-Line Coronavírus. Além disso, a Unimed-BH criou o serviço de Pronto-Consulta para as pequenas urgências clínicas, disponível nos Centros de Promoção da Saúde Unidade Santa Efigênia e Pedro I, com funcionamento das 9h às 21h, sete dias por semana.



Meta  
3,8

## Consulta On-Line Coronavírus

Para fazer frente aos desafios apresentados pela pandemia, a Unimed-BH criou e ofereceu aos seus clientes, em tempo recorde, a Consulta On-Line Coronavírus, disponível todos os dias, inclusive aos sábados e domingos, das 8h às 20h. Lançado no dia 18 de março, o serviço realizou 171.120 consultas em 2020, resultando em uma redução de aproximadamente 50% nos atendimentos em prontos-socorros e na queda no tempo de espera nas unidades – estratégia fundamental para proteger as pessoas do risco de contágio. Além disso, o serviço é bem avaliado pelos pacientes, sendo 87% considerados promotores na avaliação do Net Promoter Score (NPS).

Até o momento, cerca de 400 médicos já participam do atendimento a pacientes por meio da Consulta On-Line Coronavírus da Unimed-BH, e a tecnologia utilizada para oferecer o serviço de teleconsulta também foi cedida para a Prefeitura de Belo Horizonte. Assim, a população da capital mineira que utiliza a rede pública também pôde ter acesso a um atendimento seguro, a distância, com profissionais do Sistema Único de Saúde.

**Prefeitura de Belo Horizonte**  
13 de abril às 14:14

A Prefeitura, em parceria com a Unimed-BH, oferece para os pacientes atendidos pelo SUS-BH a modalidade de consulta on-line para casos suspeitos de Coronavírus.

Para agendar a consulta, acesse [consultacoronavirus.pbh.gov.br](http://consultacoronavirus.pbh.gov.br) ou utilize o PBH APP. Após confirmar o cadastro no SUS-BH, será disponibilizada a tela para escolha da data e horário da teleconsulta, dentro da disponibilidade da rede SUS.

#prefeiturabh

**CORONAVÍRUS + COVID-19 EM BELO HORIZONTE**

**PACIENTES SUS-BH PODEM REALIZAR CONSULTA ON-LINE EM CASOS SUSPEITOS DE COVID-19.**

**ACESSE CONSULTACORONAVIRUS.PBH.GOV.BR**

19 comentários 69 compartilhamentos

**Unimed BH**  
Belo Horizonte

## Consulta on-line coronavírus

A Unimed-BH disponibiliza consultas on-line para casos suspeitos da doença. **É só seguir os seguintes passos:**

- ◆ Antes de ir ao pronto atendimento ou outra unidade de saúde, acesse [unimedbh.com.br/coronavirus](http://unimedbh.com.br/coronavirus) e faça a autoavaliação.
- ◆ Se o resultado se enquadrar na definição de caso suspeito, o paciente será encaminhado para uma consulta on-line com o médico.
- ◆ Caso o isolamento domiciliar seja indicado, a Unimed-BH oferece telemonitoramento para acompanhar o paciente e a evolução do seu quadro clínico.

A Consulta On-Line Coronavírus trouxe mais segurança para clientes e equipes assistenciais da Unimed-BH. A tecnologia foi disponibilizada para a Prefeitura de Belo Horizonte e médicos do SUS puderam atender a distância os usuários da rede pública.



**Meta**  
3.8



**Metas**  
8.2

**Números da Consulta On-Line Coronavírus:****+ de 170 mil**  
consultas on-line realizadas em 2020**Cerca de 400**  
médicos em atendimentoRedução de cerca de  
**50%**  
da procura por pronto  
atendimento**87%**  
dos pacientes atendidos  
são promotores (NPS)

Central de atendimento Consulta On-Line teve papel decisivo no enfrentamento da pandemia.

Saiba mais sobre a Consulta On-Line Coronavírus no capítulo Pandemia do Novo Coronavírus.

## Acessibilidade

Durante todo o ano, a equipe da Consulta On-Line Coronavírus também esteve preparada para o atendimento a clientes com deficiência auditiva e visual. Profissionais da Unimed-BH com conhecimento da Língua Brasileira de Sinais (Libras) estavam disponíveis para apoiar o médico e o paciente. No caso do atendimento a um deficiente visual, a equipe é acionada previamente e conta com o apoio da família para o acesso do cliente à plataforma.

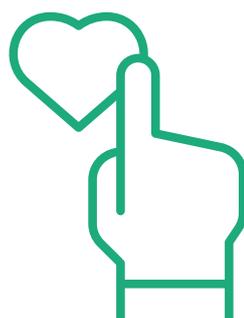
## Atendimento on-line em consultórios

A Unimed-BH também passou a oferecer a ferramenta de consulta on-line para os cooperados atenderem seus clientes nos consultórios médicos. O serviço está sendo ofertado enquanto durar a pandemia, segue a autorização prevista pela Lei Federal no 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e é regulamentado pela Portaria no 467, de 20 de março de 2020, do Ministério da Saúde. Em 2020, foram realizadas 6.110 consultas on-line por médicos de diversas especialidades.



# 6.110

consultas realizadas pelos cooperados das especialidades em seus consultórios em 2020.



# 88%

dos clientes declararam estar satisfeitos com a experiência com serviços digitais oferecidos pela Unimed-BH, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha em 2020.

**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS



Meta  
3.8



Metas  
8.2



Metas  
10.2

## Telemonitoramento Domiciliar

Para acompanhar a evolução dos pacientes confirmados ou com suspeita de infecção pela COVID-19 e, assim, direcionar seu percurso assistencial, lançamos o serviço de telemonitoramento domiciliar. A ação acompanha o estado de saúde dos clientes, identificando aqueles que podem permanecer em acompanhamento domiciliar e os que devem ser encaminhados para teleconsulta ou para uma avaliação presencial. Dessa maneira, atuamos na coordenação do cuidado ao longo do processo de recuperação, gerenciando o acesso aos recursos disponíveis no sistema de saúde.

**+ de 395 mil** telemonitoramentos em 2020

## Talkbot

Estamos em constante evolução e somos referência em soluções em saúde, não só dentro do Sistema Unimed, mas também no mercado de saúde suplementar. Fazendo jus a esse DNA inovador, lançamos durante a pandemia, o talkbot. Entramos em contato com clientes previamente selecionados para identificar se estavam com algum tipo de sintoma da COVID-19 e orientar o percurso assistencial. Foram mais 430 mil clientes monitorados e 163 mil clientes empresariais contatados.

## Chatbot

A Unimed-BH tem ampliado a automatização do atendimento ao cliente em todos os seus canais oficiais. Além do WhatsApp, o cliente pode, por exemplo, resolver diversas questões pelo aplicativo Unimed-BH e pelo site unimedbh.com.br. A solução do chatbot foi criada para trazer mais agilidade. A Manu, robô da Cooperativa, solucionou até 90% das demandas por meio do aplicativo de mensagens.

**+ de 430 mil**

clientes utilizaram o serviço de chatbot para solução de dúvidas e solicitações à Cooperativa

**163 mil**

clientes empresariais contatados por meio do talkbot



Meta  
3.8



Metas  
8.2

## Ampliação do prazo das carteirinhas

Para garantir mais comodidade aos nossos clientes no acesso à assistência à saúde durante os momentos mais críticos da pandemia, a Unimed-BH prorrogou a validade dos cartões do plano de saúde. A medida se fez necessária, uma vez que muitos serviços de entrega tiveram o funcionamento prejudicado pela crise. Sendo assim, o atendimento aos clientes foi liberado mesmo que a carteirinha apresentada estivesse vencida. Para isso, os sistemas utilizados, tanto na Rede Própria como na Rede Prestadora, validavam a elegibilidade do plano e do cliente, garantindo mais comodidade nos atendimentos.



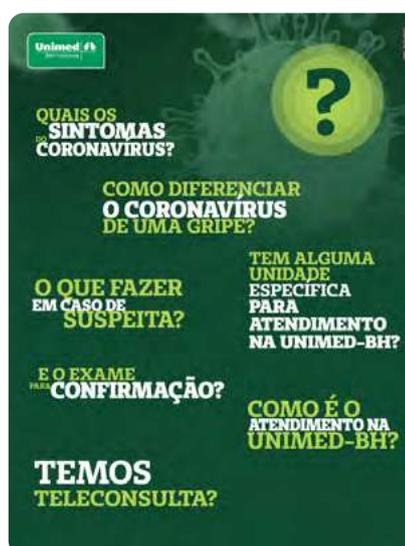
Para comodidade dos clientes, a Unimed-BH prorrogou o prazo de validade das cateririnhas.

## Validade das guias de exame

Durante o período de isolamento social, as guias de autorizações de exames e procedimentos, que antes podiam ser usadas no prazo de 30 dias, passaram a ter validade de 60 dias a contar da data de autorização. O cliente também pôde acompanhar o status das suas solicitações e autorizações pelo portal ou pelo aplicativo Unimed-BH.

## Campanhas informativas

A informação correta é, comprovadamente, uma das mais importantes ferramentas no combate ao novo coronavírus. Pensando nisso, lançamos mão de nossa expertise em saúde e veiculamos campanhas educativas de forma permanente, reforçando a importância das regras de higiene, etiqueta social, isolamento, reforço do cuidado com os idosos, protocolos para saída e entrada em casa, entre outras medidas.



Campanhas foram veiculadas durante todo o ano, transmitindo informações de credibilidade para o público geral sobre a pandemia.



Meta  
3.8



Metas  
16.10

## Novo APP

A Unimed-BH lançou uma grande atualização em seu aplicativo para dispositivos móveis. O novo app traz diversas novas funcionalidades, como acesso à consulta on-line, resultado de exames, busca por atendimento através de geolocalização, entre muitas outras novidades pensadas para a comodidade dos clientes Unimed-BH.

### Confira algumas novidades do novo aplicativo:

- :: Consulta on-line
- :: Acesso ao resultado de exames
- :: Busca de atendimento por geolocalização
- :: Consulta a 2ª via de boletos e comprovantes
- :: Transcrição de exames
- :: Revalidação de senhas de autorização
- :: Cartão virtual

Para ter acesso às novas funcionalidades, basta atualizar ou baixar o novo aplicativo.



A evolução no App do cliente trouxe uma interface mais intuitiva e incluiu serviços importantes, como o agendamento de Consulta On-Line.

## Novos modelos e produtos com Foco do Cliente

A pandemia da COVID-19 colocou nos holofotes a importância das soluções digitais para os clientes da saúde suplementar. Pensando nisso, a Unimed-BH desenvolveu novos modelos e produtos que utilizam os diferenciais das tecnologias para seguir entregando aos clientes o cuidado que é marca de nossa cooperativa.

### Bem Digital

Inovando mais uma vez, fomos a primeira operadora de grande porte a lançar um plano de saúde digital em Belo Horizonte, tanto para clientes individuais quanto para os empresariais: o Bem Digital. O novo produto começou a ser comercializado de forma totalmente on-line em janeiro de 2021, ano em que a Unimed-BH celebra seus 50 anos de atuação, e é uma resposta à demanda de um novo tipo de cliente, que busca mais agilidade e está sempre conectado. O serviço também representa mais uma estratégia de competitividade da Cooperativa no enfrentamento da concorrência.

Além do acesso facilitado e preços mais acessíveis, o novo produto terá como diferencial um questionário em que os clientes respondem perguntas sobre o seu estado de saúde e seus hábitos. A partir das respostas, ele terá acesso a conteúdo de saúde e um atendimento direcionado com foco na prevenção.

O Bem Digital visa alcançar um público cada vez mais conectado e é mais uma estratégia para enfrentamento da concorrência.



Meta  
3.8



Metas  
8.2

## Ações com foco na saúde e no bem-estar

Promover a saúde e o bem-estar de forma completa sempre foi um dos pilares mais importantes da forma de cuidar da Unimed-BH.

### Parto humanizado nas unidades

Na Unimed-BH, respeitamos as escolhas das gestantes, estimulamos o acompanhamento correto das consultas de pré-natal e a elaboração de um plano de parto. Esse é um documento que traz todas as informações necessárias para o momento e algumas perguntas para que a futura mamãe sinalize como ela deseja que o procedimento seja realizado. É por meio dele que nossas equipes conseguem atender os desejos das nossas clientes. Mais do que cuidar, garantimos que todas as escolhas feitas pela família serão respeitadas durante esse momento tão importante. Além disso, a Unimed-BH faz parte do projeto Parto Adequado da ANS. Em 2021, continuamos com o compromisso de incentivar clientes e médicos a avaliar, de forma conjunta, a modalidade de parto mais bem indicada para cada caso.

# 48%

*dos clientes afirmaram espontaneamente que os médicos cooperados são a principal razão de sua satisfação com a Unimed-BH, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha em 2020.*

**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS



**Metas**  
3.1, 3.2  
e 3.4

## Eventos de Promoção da Saúde [Tema material]

Estar saudável é algo que vai além da prevenção e do tratamento de doenças: é um estado que envolve o equilíbrio entre corpo, mente e alma. No momento em que as pessoas precisaram adotar o isolamento social e transformar suas rotinas, isso era ainda mais urgente.

Nesse cenário, a tecnologia apareceu como facilitadora das mais diferentes atividades e permitiu que as pessoas continuassem sua vida com certa normalidade e de forma adaptada. Foi aproveitando esses recursos que a Unimed-BH também transformou seus principais projetos para que eles se encaixassem na nova realidade das pessoas e as ajudassem a manter uma rotina mais saudável, ainda que em casa.

### Festival Desperta

Em 2020, a segunda edição do Desperta já estava sendo organizada quando a pandemia da COVID-19 forçou uma mudança nos planos e fez a Unimed-BH buscar uma forma de manter sua identidade e propósito, bem como a presença e o relacionamento com os diversos públicos impactados pelo projeto. Foi então que surgiu a ideia de levar o Desperta para as plataformas digitais, fazendo com que o festival fosse totalmente transformado para atender às novas necessidades do público em quarentena e isolamento social. Necessidades essas que envolviam o acesso a conteúdo de alta qualidade e o olhar para a saúde.

O Festival Desperta se transformou então em uma programação focada na promoção do bem-estar do corpo, da mente e da alma. Com o apoio do Instituto Unimed-BH e de outros parceiros, o Desperta passou a produzir conteúdos digitais diversos, que incluem desde palestras e reflexões com especialistas convidados de diferentes áreas até a orientação para prática de atividades, como dança e meditação guiada. Esses materiais foram distribuídos nas redes sociais oficiais da Unimed-BH (Instagram, LinkedIn, YouTube e Facebook), de acordo com seu formato, tema e adequação a cada uma delas.

Com foco no corpo, na mente e na alma, o Festival Desperta ganhou espaço nas plataformas virtuais da Unimed-BH.



Metas  
3.4 e 3.d

## Arena Go Dream

Além dos conteúdos digitais, o Festival Desperta contou com programações no espaço drive-in multiuso Arena Go Dream Unimed-BH, localizado no estacionamento da Universidade Milton Campos, em Nova Lima. Durante o mês de agosto, a Cooperativa manteve uma programação intensa de shows, espetáculos teatrais e stand-up, reunindo mais de 20 atrações.

As ações digitais do Festival Desperta, desde o início das publicações, foram extremamente bem aceitas e alcançaram resultados surpreendentes. O engajamento total com os posts ultrapassou a marca de 42.659 interações. Foram 5.355 curtidas, 322 comentários, 36.948 visualizações nos múltiplos conteúdos. Além disso, a programação presencial na Arena Go Dream reuniu mais de 3.500 pessoas.

*Festival Desperta levou arte e entretenimento para a Arena Go Dream de forma segura e respeitando os protocolos de distanciamento durante a pandemia.*



Meta  
11.4



12  
datas

Experiência total de  
**18 horas**

**3.500**  
pessoas presencial e on-line

**1 mês**  
de evento

**23**  
atrações em vídeos e presenciais

**770**  
carros no drive-in

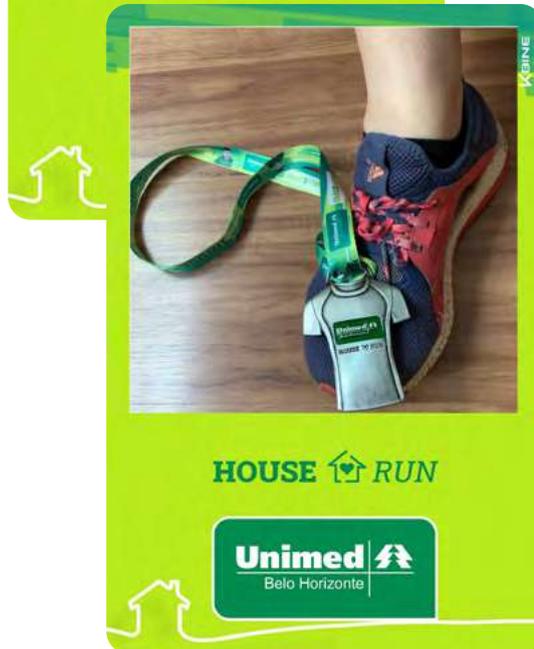
## House Run

Por serem atividades que também envolvem a aglomeração de pessoas, por conta da pandemia da COVID-19, as corridas precisaram ser paralisadas, e seus adeptos ficaram sem essa opção de exercício, que além dos benefícios ao corpo e à mente, são consideradas momentos importantes de interação social e de relacionamento.

Diante desse cenário, aproveitando a tecnologia e a adesão do público às lives, a Unimed-BH, de forma pioneira, reinventou a prática do esporte e realizou a Unimed House Run. Como primeira corrida em formato digital, adaptada ao novo contexto, o evento uniu tecnologia e conectividade para levar a melhor experiência para dentro da casa das pessoas, promovendo saúde e bem-estar aos adeptos da modalidade, alinhada ao projeto #Mude1Hábito.



Reforçando a interatividade, os participantes do Unimed House Run foram convidados para compartilhar suas fotos durante a ação.



## Circuito Unimed Ativa

O Circuito Unimed Ativa também foi totalmente adaptado para responder às novas necessidades das pessoas em quarentena e chegou ao universo digital como Circuito Unimed Ativa em Casa. Mantendo o foco na saúde e no bem-estar por meio das atividades físicas, as práticas de exercícios, antes oferecidas presencialmente, foram levadas para pequenos vídeos de, em média, três minutos, com exercícios para serem feitos entre as atividades de home office e do dia a dia.

Nesses vídeos, um instrutor mostra como fazer cada tipo de atividade e dá indicações sobre o tempo de execução e quantidade de repetições. Assim, mesmo com a rotina diferente e a impossibilidade de sair de casa, as pessoas puderam praticar exercícios e melhorar a qualidade de vida.

*Vídeos com dicas de atividades físicas e qualidade de vida fizeram parte do Circuito Unimed Ativa em Casa.*

[Clique aqui e confira os conteúdos oferecidos pelo Circuito Unimed Ativa](#)



## Manhã Mude1Hábito

Para mudar um hábito, muitas vezes não é preciso nem sair de casa. A Unimed-BH realizou, em um domingo do mês de outubro, a Manhã Mude1Hábito, evento que promoveu atividades com foco no cuidando do corpo e da mente e que foram conduzidas por profissionais que são sucesso nas redes sociais. As ações contemplaram ciclismo indoor, dança, aula de funcional e yoga com meditação. A transmissão aconteceu direto do Clube Minas Tênis Náutico, na Lagoa dos Ingleses. Foi possível assistir de casa, pelo Youtube da Unimed-BH ou pelo portal da 98FM.

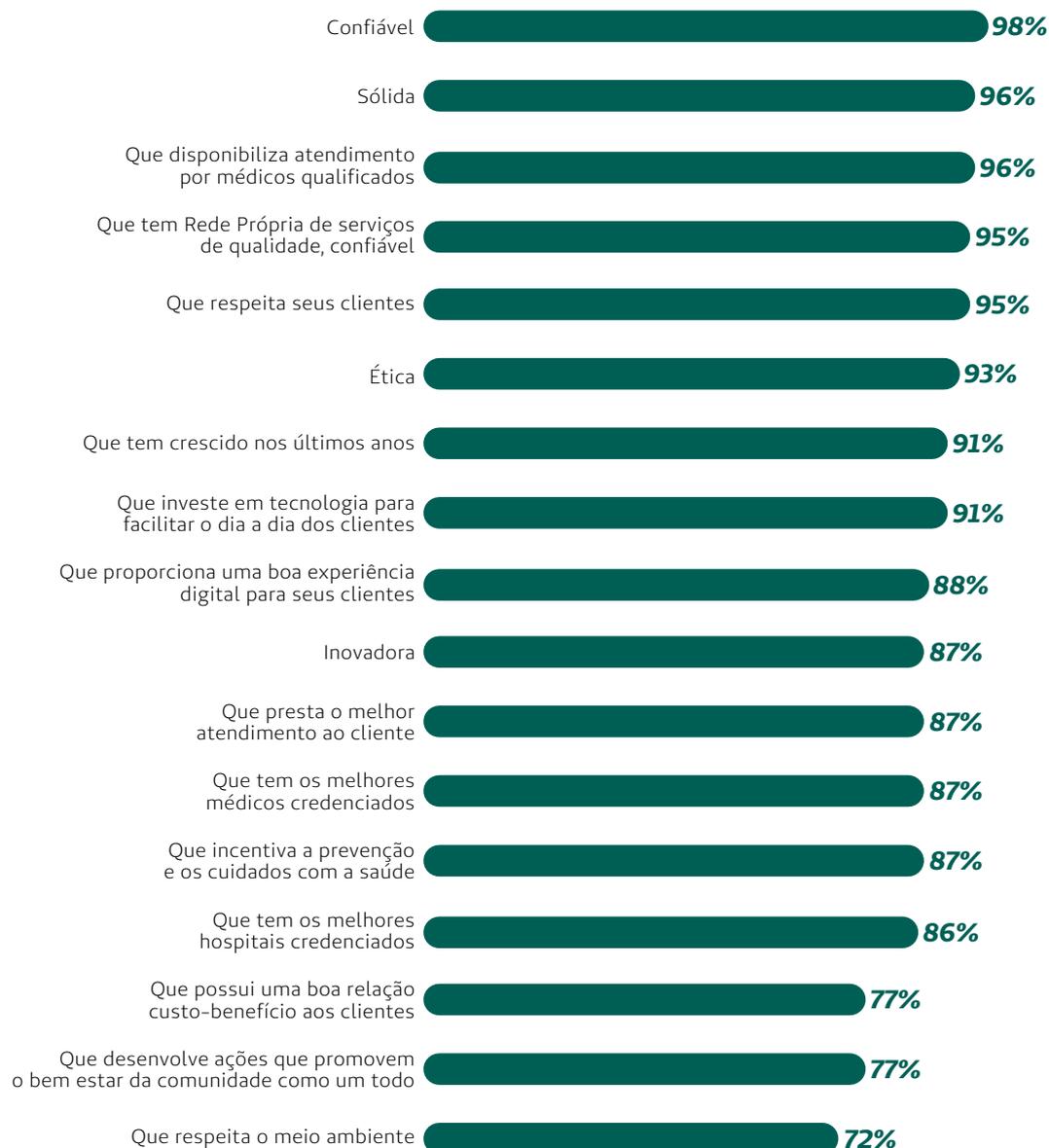
[Clique aqui para rever o evento na íntegra](#)



**Metas**  
3.4 e 3.d

## Percepção da marca Unimed-BH pelos clientes (2020)

Uma cooperativa confiável, sólida e ética. É assim que nossos clientes nos percebem, segundo a Pesquisa Datafolha 2020. Além disso, 96% dos clientes consideram que a Unimed-BH disponibiliza atendimento por médicos qualificados.



# Colaboradores

**Nossas equipes se dedicam e fortalecem, todos os dias, a nossa vocação para o cuidado.**



*O engajamento dos nossos colaboradores diante da maior pandemia da história, sempre com o Foco do Cliente, foi um dos grandes diferenciais da nossa Unimed-BH no último ano.*

## Cuidando de pessoas

Em 2020, a Unimed-BH redobrou os esforços para proteger a saúde e a segurança dos colaboradores e mantê-los confiantes, otimistas e engajados diante de um desafio da magnitude de uma pandemia.

*Educação, saúde e segurança e comunicação foram o tripé da gestão estratégica de pessoas em 2020.*

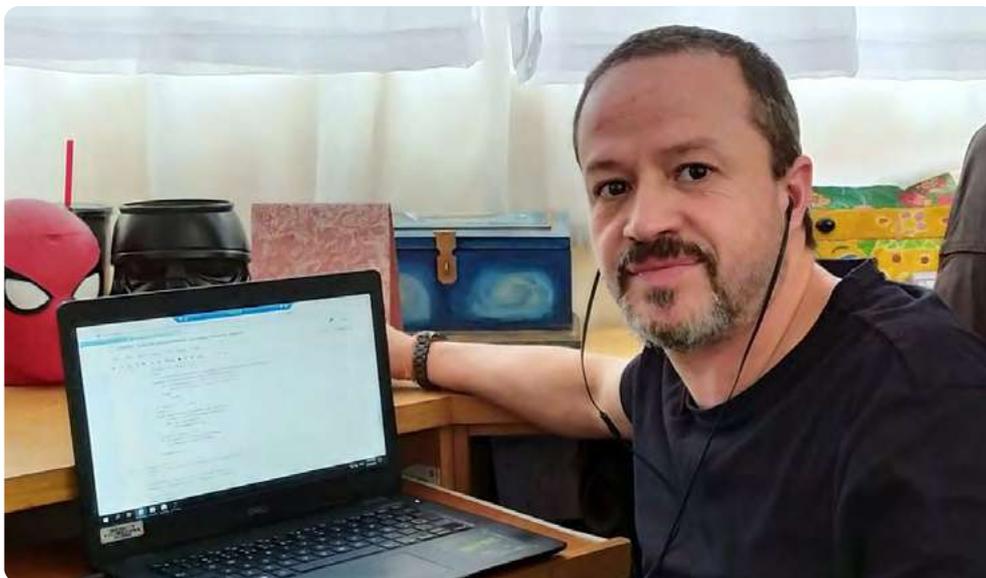


## Proteção da Saúde e Segurança [403-3]

### Ampliação do home office

Com o decreto da Prefeitura de Belo Horizonte que determinou o fechamento dos serviços não essenciais na capital mineira, em março de 2020, 100% das equipes administrativas da Unimed-BH foram colocadas em home office em tempo recorde.

A prática do trabalho remoto já vinha sendo experimentada na Cooperativa desde julho de 2019 e isso contribuiu para a ampliação com a agilidade e a assertividade que o momento exigia. Com a mesma rapidez, foram fornecidos os equipamentos necessários para viabilizar o home office, como laptops, mouses, teclados e acesso à rede VPN.



Para ajudar na adaptação à nova rotina, a Cooperativa fechou parceria com a Dell Brasil e com a DeLabore para oferecer descontos aos colaboradores na compra de acessórios e móveis para escritório. Na foto, o colaborador Marco Paulo Moreira Teixeira, da Gerência de Desenvolvimento de Informações (GDIN), em home office.

### Fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)

Graças ao trabalho integrado de várias áreas, a Cooperativa conseguiu manter suas unidades assistenciais abastecidas com os insumos necessários para os colaboradores trabalharem com segurança durante a pandemia.



**Meta**  
3.4



**Metas**  
8.2 e 8.8

Além dos EPIs – como luvas, aventais, óculos e máscaras cirúrgicas –, as equipes da linha de frente receberam máscaras de tecido para uso no deslocamento casa–trabalho–casa. Elas também foram distribuídas para os profissionais das áreas administrativas.



Todos os colaboradores da Unimed-BH receberam máscaras de tecido para uso social. Na foto, Mariana Braga Ceccato Prates, da Gerência Jurídica.



Meta  
3.4



Metas  
8.2 e 8.8

## Triagem e acompanhamento

Utilizando a tecnologia do talkbot (robô de voz), a Unimed-BH monitorou a saúde de todos os colaboradores e seus familiares. O primeiro contato foi um telefonema rápido, que também foi instrumento de reforço das orientações de prevenção.

Em seguida, um médico da Saúde Ocupacional entrou em contato com os casos classificados com risco alto para a doença, orientando sobre como proceder e mantendo acompanhamento individualizado pelos dias seguintes. Também fizemos o telemonitoramento de colaboradores com diagnóstico da COVID-19.

Complementando a triagem, foi implementado um questionário eletrônico com três perguntas para os colaboradores responderem diariamente na chegada ao trabalho, quando da retomada gradual das atividades presenciais.



Um QR Code foi colocado nas recepções dos prédios da Unimed-BH para facilitar o acesso ao questionário eletrônico. Na foto, Renato Barroso, colaborador da Gerência de Controladoria e Finanças, chegando ao Edifício Inconfidentes e respondendo a avaliação.



Meta  
3.4



Metas  
8.2 e 8.8



+ de  
**130 mil**

ligações foram realizadas no mês de junho de 2020



**3.140** **45.896**

pessoas responderam aos questionários entre julho e dezembro de 2020

foi o total de questionários respondidos entre julho e dezembro de 2020

## Acolhimento psicológico e social

Para cuidar da saúde mental e emocional das equipes, oferecemos acolhimento psicológico e social gratuito a todos os colaboradores e seus dependentes. O serviço foi prestado por psicólogos e assistentes sociais de uma empresa especializada no atendimento em situações de crise. Os profissionais atenderam por telefone, todos os dias da semana, 24 horas por dia.

O acolhimento psicológico também foi oferecido de forma gratuita nas unidades assistenciais, mediante intervenções individuais ou rodas de conversa, deixando as pessoas à vontade para aderirem ou não.



Entre abril e novembro, foram mais de 3.890 atendimentos psicológicos presenciais nas unidades assistenciais.



Meta  
3.4



Metas  
8.2 e 8.8

## Meditação guiada on-line

A Unimed-BH passou a oferecer aos colaboradores sessões de meditação on-line semanalmente. As práticas são realizadas em dias fixos, duram 30 minutos e são guiadas por instrutores de uma empresa parceira.

As sessões são gravadas e disponibilizadas aos colaboradores que não conseguiram acompanhar ao vivo, permitindo que eles meditem no horário que for mais conveniente, inclusive nos fins de semana.



# + de 600

colaboradores já participaram das sessões de meditação on-line.



## Plano de retomada do trabalho presencial

Com o início da reabertura do comércio pela Prefeitura de Belo Horizonte, a Cooperativa traçou um plano para a retomada gradual das atividades presenciais. Para preparar as equipes, foi divulgada uma cartilha de boas-vindas com todas as diretrizes necessárias para o retorno seguro, desde orientações sobre a etiqueta respiratória até dicas de restaurantes parceiros para entrega de refeições. Em paralelo, os prédios administrativos foram totalmente adaptados para receber os colaboradores.

### Confira as principais medidas adotadas:

- Implementação de triagem obrigatória com aferição de temperatura.
- Distribuição de máscaras de tecido para os colaboradores.
- Ampliação dos pontos de oferta de álcool em gel.
- Sinalização das áreas comuns com marcos de distância mínima.
- Limitação do número de pessoas nos elevadores.
- Instalação de barreiras de proteção nas recepções.



Meta  
3.4



Metas  
8.2 e 8.8

## Flexibilização de benefícios

Durante os meses em que os colaboradores administrativos estiveram em home office, houve a flexibilização dos benefícios de vale-alimentação e de vale-refeição. Já na retomada gradual do trabalho presencial, todas as equipes puderam pedir a troca temporária do vale-transporte pelo cartão Alelo Mobilidade, que funciona como vale-combustível e pode ser usado para pagamento de aplicativos de transporte. Outra mudança foi a isenção temporária do pagamento das diárias do estacionamento privado localizado na sede administrativa da Unimed-BH.

## Educação e Treinamentos [404-1]

### Live com a Diretoria

Em agosto, a diretoria da Unimed-BH se reuniu com os colaboradores em uma live especial para agradecimento e valorização das equipes. Os diretores também compartilharam dados atualizados sobre o cenário epidemiológico na capital mineira e as ações de enfrentamento adotadas pela Cooperativa. O evento foi aberto a todos os colaboradores e o conteúdo ficou disponível no Persona, plataforma digital de educação para aqueles que não conseguiram participar.

*A live da diretoria foi vista por mais de 1.100 colaboradores.*



**Meta**  
3.c



### Equipes capacitadas

Com as recomendações de distanciamento social na pandemia, a Unimed-BH precisou se adaptar ao cenário e priorizar formatos on-line de capacitação, como webinars, videoaulas e podcasts.

Para as equipes assistenciais, foram desenvolvidos 27 treinamentos sobre temas específicos relacionados à COVID-19, como Paramentação e Desparamentação, Higienização das Mãos, Coleta de Swab Combinado, Uso Correto da Máscara Cirúrgica, Ventilação Mecânica e Oxigenioterapia, Ventilador Bennett 840, Intubação de Pacientes com COVID-19 no Pré-Hospitalar, entre outros assuntos.

Para tornar o conhecimento acessível, o conteúdo foi disponibilizado em quatro trilhas de aprendizagem sobre o novo coronavírus, todas inseridas na plataforma digital de educação da Cooperativa. Também tivemos a trilha “O papel do enfermeiro em tempos desafiadores”. O objetivo foi fortalecer esse profissional como referência para a equipe por meio de conteúdos aplicáveis ao contexto da pandemia da COVID-19. Foram 13 conteúdos publicados, com a participação de 827 colaboradores da área assistencial.

Para as equipes assistenciais, também foram realizadas capacitações *in loco* para conscientização sobre o uso correto dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), rotinas assistenciais e manejo de pacientes suspeitos e/ou confirmados com coronavírus.



**Meta**  
3.c

# 4.733

*colaboradores concluíram pelo menos um conteúdo das quatro trilhas sobre o novo coronavírus.*



*Mais de 2.200 colaboradores da assistência foram treinados presencialmente.*



## Lives dos colaboradores

A Cooperativa promoveu uma série de encontros virtuais com os colaboradores no segundo semestre do ano, com assuntos como mercado e concorrência, cuidado com a saúde, convivência em tempos de pandemia e cuidados com a saúde. Os temas foram escolhidos por eles por meio de enquete nos canais de comunicação interna. Todas as lives foram gravadas e disponibilizadas na plataforma digital de educação da Cooperativa.



# 1.560

colaboradores  
acompanharam as lives

# 5.620

acessos às gravações



Metas  
3.c e 3.d

## Desenvolvimento dos líderes

Mantendo a premissa de que os líderes são os grandes propulsores da comunicação e da gestão de pessoas na empresa, a Unimed-BH entendeu a necessidade de ajuste na rota de formação e preparação desse público diante do contexto da pandemia.

Uma das mudanças foi a reestruturação do Programa de Desenvolvimento de Líderes, que passou a se chamar Gerir para Servir – GPS. Seu objetivo maior foi alinhar o desenvolvimento das lideranças ao cenário atual, formando-os como agentes de mudança para a evolução da cultura, sendo exemplo e potencializando resultados. Para isso, a Universidade Corporativa produziu vídeos, podcasts, infográficos e e-books sobre temas como autocuidado, inteligência emocional, cultura, gestão de prioridades, adaptabilidade e engajamento. Paralelamente ao programa, foram promovidas 241 sessões de coaching para as lideranças.

**G.P.S.**  
Em Tempos de Transformação

**O PAPEL DO LÍDER**  
na busca pela competitividade no cenário atual

COORDENADORES E SUPERVISORES

**G.P.S. - Em tempos de crise**  
FAÇA UMA PAUSA E DÊ O PLAY

São em contextos de crise que a sua equipe mais precisa de você, líder. Para apoiar a sua gestão nesse momento desafiador, disponibilizamos 4 vídeos da nossa série G.P.S. - Em Tempos de Crise, preparados por especialistas, no tema: Cláudio Corfior, Edna Bom Sucesso e Sérgio Ozeir. Veja os principais aspectos abordados até o momento.

**QUAL É O SEU PAPEL EM UMA CRISE?**  
G.P.S. - Cultura e fase de seleção  
Cláudio Corfior

**COMO APOIAR SUA EQUIPE, PARES E SUPERIORES?**  
G.P.S. - Relações em Tempos de Crise  
Edna Bom Sucesso

**COMO CONDUZIR A EQUIPE PARA ATUAÇÃO COMO UM SÓ TIME?**  
G.P.S. - #Iniciando  
Sérgio Ozeir

**COMO CONDUZIR A EQUIPE PARA ATUAÇÃO COM FOCO DO CLIENTE?**  
G.P.S. - #FocoNoCliente  
Sérgio Ozeir

**TEMA 1**  
Desafios e oportunidades para o negócio no cenário atual

**“CORAGEM. PRA MUDAR. PRA PROPOR. PRA DESAFIAR PARADIGMAS.” TOPA?**

Quem traz o desafio é o superintendente Administrativo-financeiro, **Fernando Coelho.**

Uma entrevista exclusiva em podcast, que nos convida à reflexão sobre nosso papel de liderança diante dos novos desafios do negócio e do mercado. Preparamos também uma curadoria de conteúdos para apoiar sua gestão neste novo momento.

**DÁ O PLAY** Persona > Educação > Minhas trilhas > G.P.S. Em Tempos de Transformação 2.0

**G.P.S.**  
Em Tempos de Transformação

Mais de 460 líderes foram capacitados pelo Programa GPS ao longo do ano.

## Comunicação e valorização das pessoas

Para manter o otimismo e a confiança dos colaboradores durante a pandemia, a Cooperativa investiu em um amplo e abrangente plano de comunicação pautado na motivação, valorização e reconhecimento das equipes. Vídeo de homenagem, faixas nas fachadas dos prédios, lanches especiais nos refeitórios das unidades, repercussão da alta de pacientes com COVID-19, entre outras ações foram executadas ao longo de todo o ano.

[Clique aqui e assista ao vídeo de homenagem aos profissionais de saúde.](#)

## Colaboradores como protagonistas

Nossas equipes foram protagonistas na linha de frente nas campanhas corporativas e nos canais de comunicação interna. Confira os principais destaques:

### **Dia do Médico**

Em outubro, quando é comemorado o Dia do Médico, a Unimed-BH realizou uma campanha de valorização dos profissionais, em gratidão pela dedicação. Além disso, os cooperados puderam conferir uma programação especial, com duas lives, uma de Wilson Sideral e outra do harpista Sasha Boldachev, com participação da cantora Fabíola Protzner, solista em concertos, óperas e música de câmara.



A campanha homenageou os médicos por seu empenho no enfrentamento do novo coronavírus.

### **Semana da Enfermagem**

Parabenizamos os técnicos de enfermagem e enfermeiros por todo o trabalho no enfrentamento da pandemia. O conceito da campanha destacou as mensagens “Mesmo de luva, seu toque tranquiliza e traz esperança” e “Mesmo de máscara, você sorri com os olhos”.

[Veja aqui o vídeo da campanha.](#)

## Dia do Trabalho

Demonstramos nossa gratidão a todos os colaboradores, trazendo equipes da assistência como personagens e exemplos de cuidado, inspiração, força, acolhimento e coragem.



A campanha do Dia do Trabalho foi veiculada nas TVs corporativas da Unimed-BH.

## Dia das Crianças

Convidamos os colaboradores para contar quais eram os seus sonhos de infância e como esses sonhos se relacionam com o trabalho na Unimed-BH.



Para estimular a participação, um modelo de crachá personalizável foi compartilhado com os colaboradores. O time da Gerência de Operações da Rede Própria teve a ideia de adaptar o modelo e convidar os filhos dos colaboradores para um momento de integração e brincadeiras com a equipe.

## Sipat – Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho

Pela primeira vez, a programação da Sipat foi 100% on-line. Em uma plataforma de game, a Cooperativa uniu conscientização e diversão sobre o tema “Transformação do Cuidado”.



Colaboradores foram estimulados a interagir e competir de forma saudável.

## Compromisso com a diversidade

Um ambiente diverso gera mais oportunidades e aprendizado, promove maior bem-estar social e está mais predisposto à inovação. Na Unimed-BH, a diversidade vai além do discurso e se traduz em ações como a contratação, em 2020, de 14 pessoas com deficiência, totalizando 99 PCDs no quadro de colaboradores.

Para reforçar o nosso compromisso com a inclusão, também foi lançada uma campanha corporativa no Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência, comemorado em 21 de setembro. Em vídeo, contamos a história de uma das pessoas com deficiência que trabalham na Cooperativa e se sentem apoiadas e valorizadas pelas lideranças.

[Veja aqui o vídeo da campanha.](#)



Meta  
8,8



*Pessoas com deficiência encontram apoio e inspiração em suas lideranças.*

## Eu tenho um nome de respeito

Esse foi o conceito da campanha protagonizada por colaboradora e o filho de um casal de cooperados da Unimed-BH, ambos transexuais. O gancho foi o anúncio das novas carteirinhas com o nome social dos clientes, um passo importante para avançarmos na pauta diversidade.

Além de contar a novidade, reforçamos a importância do respeito e da empatia.



## Igualdade de gênero

As mulheres compõem 76,5% do quadro de colaboradores da Unimed-BH. Elas também ocupam 67% dos cargos de liderança.



Metas  
5.1, 5.5  
e 5.c

[102-8]

**5.077**  
Colaboradores

**3.900**

profissionais de saúde dedicados à assistência aos clientes



**1.177**  
colaboradores nas áreas administrativas

**23,5%**  
de homens

**76,5%**  
de mulheres

**1,9%** de pessoas com deficiência

**13,4%**  
de negros

## Inovação contínua como valor

Em 2020, os tradicionais eventos de inovação voltados para colaboradores ganharam novos formatos em função da pandemia. Confira os destaques:

### Talks Unimed-BH

O Talks da Unimed-BH chegou à sua quinta edição com duas novidades: programação 100% on-line e participação de colaboradores e médicos cooperados por meio de cortesia. Ao todo, 760 colaboradores e 573 cooperados se inscreveram para participar, representando mais de 50% do total de inscritos.

No centro das discussões, um tema alinhado ao contexto: “O mundo pós-2020: as mudanças que vieram para ficar e seus impactos nas empresas”. Os especialistas convidados abordaram a temática sob quatro óticas: pessoas, tecnologia, comportamento e economia.



O quinto Talks Unimed-BH teve mais de 1.000 espectadores, que puderam interagir em tempo real por meio de enquetes e envio de perguntas.



## Momento Juntos Inovamos

Em 2020, também realizamos um evento digital inédito para celebrar, reconhecer, emocionar e inspirar os colaboradores a continuar inovando e transformando a Cooperativa.

A programação contou com a live “O que esperar da inovação nos próximos tempos?”, apresentada por Ronaldo Lemos, palestrante especialista em temas de tecnologia, inovação e futuro. O evento também anunciou os vencedores do Prêmio Juntos Inovamos.



Os finalistas do Prêmio Juntos Inovamos estiveram presentes na plateia virtual do evento.



Mesmo em um contexto tão desafiador, o Prêmio Juntos Inovamos 2020 teve a participação de 95% das áreas da Unimed-BH. Nessa edição, foram duas novidades: pontuação extra para ideias que potencializem mudanças positivas no cenário pós-pandemia e a categoria especial para boas práticas de enfrentamento do coronavírus.

### **Destaques do prêmio** [Tema material]

# + de 340

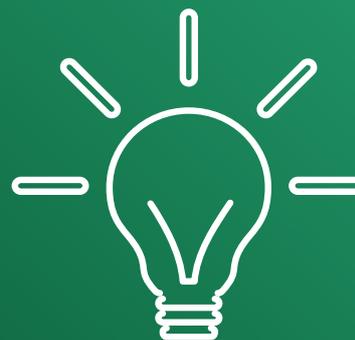
ideias e boas práticas foram inscritas em 2020.

# + de 2.700

colaboradores interagiram na plataforma do prêmio.

# 723

colaboradores acessaram a plataforma pela primeira vez.



# Rede de Serviços

Para oferecer a melhor assistência aos nossos clientes, Rede Própria e Rede Credenciada se uniram e superaram os desafios impostos pela pandemia atuando de forma coordenada e colaborativa.



*A entrega da melhor experiência em saúde para nossos clientes só foi possível devido à atuação integrada e coordenada de toda a Rede Assistencial da Unimed-BH.*

## Fortalecimento da Rede Assistencial

No ano de 2020, a eficiência do setor de saúde foi colocada à prova, e a crise gerada pelo surgimento da COVID-19 exigiu que as instituições do segmento se reinventassem. Diante do cenário adverso, a Unimed-BH agiu de forma antecipada e promoveu ações integradas também para a Rede de Serviços de saúde.

O trabalho, iniciado antes mesmo da pandemia do novo coronavírus ser decretada pela Organização Mundial da Saúde – OMS, teve como principal objetivo a preparação das nossas unidades assistenciais próprias e credenciadas para o potencial aumento da demanda por serviços de saúde.

Uma das principais iniciativas foi o mapeamento de oportunidades de ampliação da nossa estrutura na Rede Própria para o fortalecimento da Rede de Serviços Unimed-BH. Investimos na ampliação da nossa capacidade de atendimento criando novas unidades de internação e unidades de terapia intensiva (UTIs) por meio das seguintes ações:

- Adaptação do Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I para atuação como hospital temporário.
- Reativação do Hospital Unimed – Unidade Betim Centro.
- Criação de novos leitos de UTI respiratória no Hospital Unimed – Unidade Betim e no Hospital Unimed – Unidade Contorno.
- Adequação de leitos para internação clínica de pacientes adultos no Hospital Infantil São Camilo Unimed.



**Metas**  
3.8, 3.c  
e 3.d

Como resultado desse trabalho, foram disponibilizados mais de 200 novos leitos para o tratamento de pacientes diagnosticados com o novo coronavírus na Rede Assistencial Unimed-BH.

Para complementar a estratégia de fortalecimento dos nossos serviços, negociamos a reserva de leitos em seis prestadores da Rede Credenciada, destinando mais 163 leitos (110 em unidades de internação e 53 de terapia intensiva) para o atendimento aos nossos clientes.

Além dessas iniciativas, investimos na compra de insumos médicos importantes para a assistência e reforçamos nossos estoques com respiradores, materiais, medicamentos e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

É importante destacar que todas essas medidas foram colocadas em prática graças à solidez da Cooperativa, que, para cumprir o compromisso de garantir acesso à assistência de qualidade, em tempo oportuno, elaborou estratégias assertivas para a atuação conjunta dos seus serviços próprios e credenciados nos momentos mais críticos da crise gerada pela pandemia.



Novos leitos de internação e UTI criados para o enfrentamento da pandemia na Rede Própria (Hospital Unimed - Unidade Betim, Hospital Unimed - Unidade Contorno, Hospital Infantil São Camilo Unimed, Hospital Unimed - Unidade Betim Centro e hospital temporário no Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Pedro I).



**Metas**  
3.8, 3.c  
e 3.d

# + de 200

novos leitos de internação e de terapia intensiva (UTI) foram criados na Rede Própria, fortalecendo a oferta de assistência qualificada aos clientes Unimed-BH diagnosticados com a COVID-19.

# + de 160

leitos de terapia intensiva foram reservados em hospitais credenciados à Cooperativa, ampliando a nossa capacidade de atendimento nos momentos mais críticos da pandemia.

## Reforço para o time da assistência

Muito mais que estrutura, tecnologia e equipamentos, a oferta do melhor cuidado é feita por pessoas. Por isso, com o aumento da demanda por assistência em nossas unidades próprias, em 2020 reforçamos a nossa equipe com a abertura de cerca de 450 vagas para profissionais das diversas áreas da saúde e mais de 400 oportunidades de trabalho específicas para cooperados. Dos postos de trabalho ofertados aos médicos, 150 foram destinados à atuação na linha de frente do enfrentamento da COVID-19.

## Cerca de 400 médicos e 450 profissionais da saúde foram contratados para fortalecer a equipe assistencial da Unimed-BH na linha de frente do enfrentamento da pandemia.



Colaboradores paramentados nas unidades próprias com mensagens de incentivo ao isolamento social.



**Metas**  
3.8, 3.c  
e 3.d



**Metas**  
8.1, 8.2,  
8.3 e 8.5

## Segurança assistencial como premissa

Com o apoio de uma equipe formada por médicos epidemiologistas e outros profissionais da saúde, construímos diretrizes que garantiram ao público acesso a serviços de qualidade com segurança em toda a Rede de Serviços da Cooperativa.

Entre as principais ações realizadas, está a adequação dos fluxos de atendimento para a proteção das equipes assistenciais, dos pacientes com sintomas respiratórios e daqueles com outros quadros de saúde. A medida foi tomada com base nas diretrizes do Ministério da Saúde para o enfrentamento da COVID-19, com foco no controle da proliferação do novo coronavírus.

O treinamento contínuo dos nossos profissionais sobre as melhores práticas para o manejo de pacientes com suspeita ou diagnóstico da doença também foi fundamental para a oferta do melhor cuidado aos nossos clientes, que contaram com o apoio e a orientação de equipes altamente qualificadas em todo o seu percurso assistencial.



**Metas**

3.8, 3.c e 3.d



**Meta**

8.8

# + de 100

conteúdos educacionais foram elaborados e disponibilizados pela Cooperativa para a capacitação de médicos cooperados, dos demais profissionais da saúde e das equipes que atuam na linha de frente de atendimento aos nossos clientes em todas as unidades assistenciais próprias e credenciadas da Unimed-BH.



### COVID-19 TUDO EM UM SÓ LUGAR

Atualize-se consultando os conteúdos elaborados pela Unimed-BH para orientação de nossas equipes assistenciais no enfrentamento da pandemia de Coronavírus.

Materiais disponíveis:

[Tutorial de paramentação](#) [FAQ atualizado](#) [Palestra e podcasts](#)

E muito mais! Acesse o Portal do Prestador, opção TREINAMENTOS > CURSOS ON-LINE, escolha o item TRILHAS > INFORMAÇÕES SOBRE CORONAVÍRUS e confira.

Caso não consiga acessar, entre em contato com a Gerência de Rede para atualização das permissões de acesso que você possui no site.

Os treinamentos tiveram como objetivo preparar as equipes para o dia a dia do enfrentamento da pandemia.

## Novas diretrizes para uma nova realidade

A atuação responsável da Cooperativa diante dos desafios impostos pela pandemia também contemplou a revisão dos fluxos de emissão de autorizações para realização de terapias sequenciais, procedimentos e cirurgias eletivas na Rede Assistencial Unimed-BH.

Com os objetivos de priorizar o atendimento aos pacientes com COVID-19 e incentivar o adiamento de tratamentos e procedimentos eletivos, os pedidos tiveram data de validade ampliada, com atualização automática em nossos sistemas. Tudo para facilitar a retomada dos atendimentos em momentos menos críticos da pandemia, oferecendo praticidade e segurança ao nosso público.

Para preservar leitos hospitalares, insumos e também proteger nossas equipes e clientes da exposição desnecessária ao risco de contaminação pela COVID-19, cirurgias eletivas não urgentes foram suspensas temporariamente nas Redes Própria e Credenciada. Com foco na saúde dos pacientes em tratamentos importantes, cirurgias de urgência, oncológicas e cardiológicas e demais procedimentos solicitados para crianças abaixo de 15 anos ou adultos com idade superior aos 70 anos foram mantidos.



Metas

3.8, 3.c e 3.d



Meta

8,8

### INDICADORES DE MONITORAMENTO - COVID-19 - 23/12

FIGURA 1 Indicadores de Monitoramento.



\*Baseado na situação por região distribuída ao Comitê de COVID-19 da Rede 2020 e da Rede Suplementar de Saúde de BH. Fonte: FHM - atualizado em 23/12/2020.

### INFORMAÇÃO IMPORTANTE: SUSPENSÃO DE CIRURGIAS ELETIVAS



Em função do rápido crescimento do número de casos da Covid-19 em nossa área de atuação, com aumento acentuado da demanda por leitos de UTI e unidades de internação, informamos que, **entre os dias 22/12 e 17/01, as cirurgias eletivas dos clientes do Sistema Unimed serão suspensas temporariamente em toda a rede assistencial Unimed-BH (serviços próprios e credenciados).**

Essa medida foi necessária para **priorizar os leitos para pacientes confirmados ou com suspeita da doença.** Várias outras iniciativas estão sendo implementadas para assegurar o atendimento aos nossos clientes nesse momento de agravamento da pandemia.

**Seguimos juntos no enfrentamento dessa crise para prestar o melhor atendimento ao cliente do Sistema Unimed.**

**Contamos com a sua compreensão.**

**Em caso de dúvidas, a Gerência de Rede estará à disposição.**

Com indicativos de agravamento da pandemia, as cirurgias eletivas não urgentes foram suspensas temporariamente em toda a nossa rede para que os serviços de saúde pudessem priorizar os atendimentos aos clientes com COVID-19 e outros casos graves.



## Inovação a favor da saúde

Como parte das ações desenvolvidas para o enfrentamento da pandemia de COVID-19, em 2020, lançamos serviços inovadores, que modernizaram o nosso jeito de cuidar e contribuíram para a oferta de assistência de qualidade, com praticidade e segurança para os nossos clientes, médicos cooperados e equipes assistenciais.

Entre essas iniciativas, podemos destacar a Consulta On-Line Coronavírus, novo formato de atendimento que contribuiu para o controle da disseminação da COVID-19 e para a redução do tempo de espera para acesso à assistência médica em nossas unidades de pronto atendimento.

Desde o lançamento, em março de 2020, o serviço registrou mais de 170 mil atendimentos, beneficiando os clientes com diagnóstico ou suspeita da COVID-19 com atendimento médico personalizado e de qualidade, no conforto do seu lar.

Com o sucesso do modelo, o serviço foi ampliado para o acompanhamento de clientes em tratamento ambulatorial e para a continuidade das terapias não médicas oferecidas pela Rede Credenciada em áreas como nutrição, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, entre outras.

[Saiba mais sobre a Consulta On-Line Coronavírus no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Clientes.](#)



*Para os clientes que procuraram o atendimento presencial em nossas unidades próprias, também preparamos uma estrutura especial. Os casos suspeitos da COVID-19 ou com outros sintomas gripais foram direcionados para os consultórios-cabines para uma consulta on-line.*



**Metas**  
3.8, e 3.d



**Meta**  
8.2



Realizamos mais de

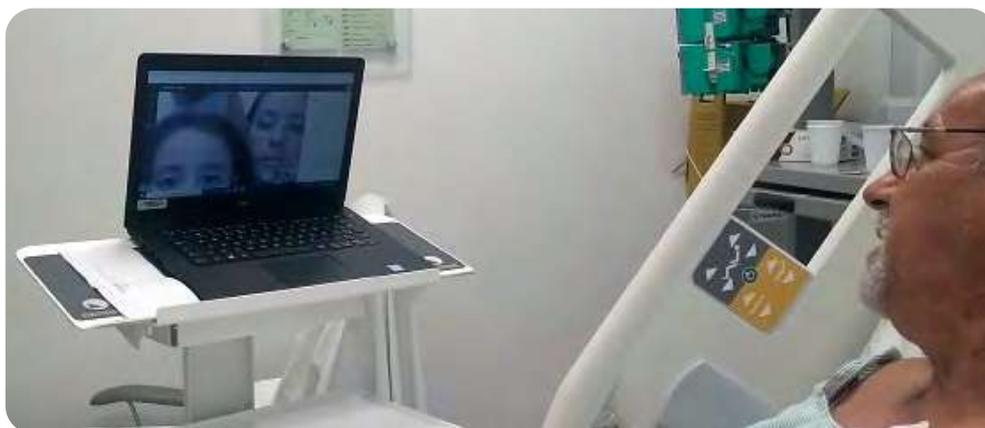
**18.000**

atendimentos on-line em terapias não médicas, beneficiando

**3.601** clientes em 2020.

Atenta aos desafios impostos pela pandemia em nossa área de atuação, a Unimed-BH também implementou um modelo complementar de atendimento presencial para pequenas urgências clínicas nos Centros de Promoção da Saúde Unimed – Unidades Pedro I e Santa Efigênia: a Pronto-Consulta. O serviço ampliou a disponibilidade de atendimento médico nas duas unidades durante os sete dias da semana, garantindo assistência à saúde dos nossos clientes com agilidade.

Com acesso por meio de demanda espontânea nos locais de atendimento ou por meio de agendamento prévio via call center ou Agendamento On-Line de Consultas, a Pronto-Consulta contribuiu para a preservação dos prontos atendimentos dos hospitais próprios da Cooperativa para os casos graves. O serviço oferecido aos clientes Unimed-BH nos Centros de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I e Santa Efigênia se consolidou como uma importante alternativa para o atendimento de pequenas urgências na Rede Assistencial da Cooperativa, evitando o deslocamento dos nossos clientes para unidades hospitalares.



Mais um recurso inovador adotado pela Cooperativa foi a visita virtual para pacientes em internação em nossas unidades próprias. Com o apoio da tecnologia encurtamos as distâncias impostas pela pandemia, contribuindo para a humanização do cuidado e oferecendo acolhimento e conforto por meio do contato com suas famílias.



**Metas**  
3,8, e 3,d



**Meta**  
8,2

## O nosso apoio aos serviços parceiros

A pandemia gerou grandes impactos na economia, especialmente no segmento de saúde. Tendo em vista o aumento significativo dos custos de materiais e de medicamentos e a redução dos atendimentos eletivos na Rede Assistencial, com reflexo direto no faturamento dos serviços, a Unimed-BH desenvolveu uma política de benefícios inédita para apoiar financeiramente a Rede Credenciada.

Como uma cooperativa que entende a importância de seu papel para a sustentabilidade do setor, disponibilizamos um adiantamento complementar de faturamento a toda a Rede Prestadora, garantindo fluxo de caixa para muitas dessas empresas no período mais crítico da pandemia.

O benefício garantiu aos serviços assistenciais o recebimento de até 70% do valor habitualmente faturado com o atendimento aos clientes Unimed-BH no período de março a junho de 2020. O ressarcimento à Cooperativa foi feito de forma parcelada, com débitos nas produções dos meses posteriores à liberação do crédito para as instituições.

Ao todo,

# 221

prestadores aderiram ao adiantamento complementar de produção, que destinou

# R\$ 39.077.393

milhões para contribuir para a segurança financeira dos nossos serviços parceiros.



**Metas**  
1713, 1716  
e 1717

Para complementar a iniciativa, oferecemos aos hospitais e aos serviços de endoscopia credenciados um adicional na remuneração referente aos atendimentos realizados aos nossos clientes como auxílio para a aquisição de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), itens fundamentais para proteção das equipes assistenciais durante a pandemia.

## Por meio desse auxílio, disponibilizamos R\$ 11.755.927 a 64 prestadores no período de março a dezembro de 2020.

ed. 115 | 17 de julho de 2020

UNIMED ON-LINE  
**PRESTADORES**

Unimed  
Belo Horizonte

**CAFÉ DO PRESTADOR**

**Café do Prestador coloca em pauta os desafios da pandemia**  
Veja aqui como foi o evento.

**Sua empresa aderiu ao adiantamento de produção?**  
Temos uma novidade importante para você! Tendo em vista o cenário adverso que ainda vivemos, a Unimed-BH ampliou o período de ressarcimento do valor referente ao auxílio para 18 parcelas. Saiba mais.

**Boa notícia para os hospitais da rede!**  
O auxílio para aquisição de EPIs para hospitais credenciados foi ampliado por mais dois meses e agora vai até 31 de agosto! Clique aqui para saber mais sobre esse benefício que visa à proteção de nossas equipes.

**IMPORTANTE**  
Sorologia para COVID-19 está fora do rol da ANS, não sendo mais autorizada pela Cooperativa. Clique aqui para saber mais.

Redes sociais Unimed-BH

Edição do informativo mensal enviado aos prestadores com orientações sobre os benefícios oferecidos pela Cooperativa como apoio à rede no enfrentamento da pandemia.

## O nosso cuidado em números

Mesmo diante de tantos desafios, a atuação conjunta das nossas redes Própria e Credenciada garantiu a conquista de resultados surpreendentes na oferta de assistência integral à saúde dos mais de 1,31 milhão de clientes Unimed-BH.

Em 2020, contamos com o trabalho de 331 prestadores, entre hospitais, clínicas e laboratórios, que estão estrategicamente distribuídos em nossa área de atuação e registraram a realização de 4.272.255 consultas eletivas, 1.071.290 consultas de urgência, 20.781.032 exames e terapias, além de 131.294 internações.

# 331

unidades assistenciais, entre hospitais, clínicas e laboratórios próprios e credenciados

# 4.272.255

consultas eletivas

# 1.071.290

consultas de urgência

# 131.294

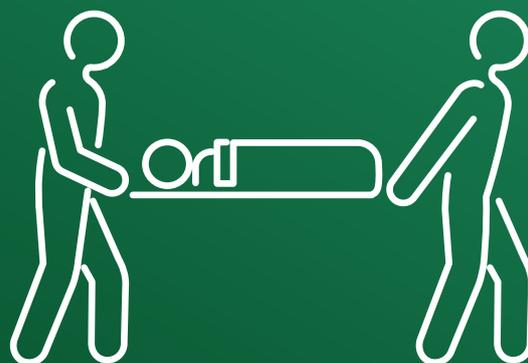
internações

# 20.781.032

exames e terapias

# 216.483

exames RT-PCR





## Juntos pela oferta da melhor experiência ao cliente

Para seguirmos avançando rumo à excelência no atendimento ao cliente, diversas iniciativas de incentivo à qualificação contínua da Rede de Serviços Unimed-BH têm sido realizadas pela Cooperativa. Uma delas é o Net Promoter Score (NPS), que avalia o grau de satisfação e recomendação com os nossos serviços. Outra iniciativa é o Selo de Excelência Assistencial, que chegou à sua 4ª edição em 2020.

Foram 46 unidades assistenciais reconhecidas, entre hospitais, clínicas oncológicas, serviços de imagem, anatomia patológica, nefrologia e radioterapia, sendo que os três últimos participaram da avaliação pela primeira vez.

### Selos de excelência em números

Selo Hospitalar	19 participantes
Selo da Oncologia	7 participantes
Selo dos Serviços de Imagem	61 participantes
Selo da Nefrologia	3 participantes
Selo da Anatomia Patológica	15 participantes
Selo da Radioterapia	3 participantes

Com metas estabelecidas a partir de indicadores de qualidade, que têm como principal pilar a avaliação que nossos clientes fazem sobre o cuidado recebido durante todo o seu percurso assistencial, a análise do desempenho dos prestadores é feita por meio de auditorias realizadas por instituição terceira. A maioria dos participantes do programa também recebe adicional em remuneração de acordo com os resultados alcançados em cada ciclo de avaliações.



*Pela primeira vez em formato on-line, o Encontro Excelência, evento de reconhecimento dos prestadores pelo alcance do Selo de Excelência Assistencial chegou à 4ª edição em 2020.*



Por causa da necessidade de adequação dos cronogramas das auditorias em função da pandemia, realizamos dois encontros para celebração dos resultados alcançados pelos prestadores no programa. Os eventos contaram com a participação dos representantes dos serviços participantes do Selo de Excelência em uma plateia virtual que pôde interagir com o público ao vivo, durante a transmissão.

Para apoiar nossos prestadores na identificação de oportunidades de melhoria em seus processos, a Unimed-BH implantou em toda a Rede Assistencial o Net Promoter Score (NPS). Essa metodologia de avaliação da experiência do cliente é reconhecida internacionalmente e oferece às instituições subsídios para a evolução contínua do seu trabalho com foco na fidelização dos seus públicos de relacionamento.

Atualmente, quase a totalidade dos serviços já podem contar com o NPS como ferramenta de apoio à melhoria contínua do cuidado oferecido aos clientes Unimed-BH. Os resultados alcançados por cada um dos serviços são disponibilizados de forma transparente no site da Cooperativa, junto das informações cadastrais de cada prestador no Guia de Rede de Serviços Unimed-BH.

Além dessa ação, temos realizado o monitoramento de todas as manifestações registradas por nossos clientes nos canais de comunicação da Cooperativa, com acompanhamento das tratativas de cada reclamação. Esse trabalho conjunto tem sido fundamental para a manutenção dos índices de satisfação com os serviços oferecidos pela nossa Rede Assistencial em patamares positivos, de acordo com as avaliações de mercado.



Metas  
3.8 e 3.c

Em 2020, recebemos o total de

# 2.364

manifestações de clientes.

Todos os relatos foram analisados e tratados pela Gerência de Rede da Cooperativa, com retorno aos clientes conforme diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Saiba mais sobre como a Cooperativa cuida das tratativas de reclamações de clientes no capítulo Nossa Unimed-BH – Reputação.

## Suficiência de rede e sustentabilidade do negócio

Para avançar ainda mais em qualidade e acesso, a Unimed-BH realiza análises contínuas da demanda dos nossos clientes por serviços assistenciais em nossa área de atuação. A partir desse trabalho, temos um panorama geral da capacidade de atendimento da nossa rede e definimos a melhor estratégia para a garantia de acesso a serviços de qualidade, com segurança ao nosso público.

Tendo em vista os resultados dessas avaliações, desde 2015 novos credenciamentos foram suspensos na Cooperativa. Além disso, com base nas avaliações de qualidade conduzidas pela nossa equipe, temos como prática a revisão rotineira do portfólio de instituições parceiras. Assim, em 2020, foram realizados três descredenciamentos de unidades assistenciais na Cooperativa, além do encerramento da oferta de cinco serviços em prestadores das áreas de Medicina Laboratorial e Diagnóstico de Imagem que fazem parte da nossa rede.

Com foco na oferta do melhor cuidado aos nossos clientes, também reforçamos a nossa atuação com a contratação de quatro novos serviços de terapias não médicas, além da ampliação do credenciamento em seis empresas já credenciadas à Cooperativa para assistência em terapias não médicas, em Medicina Laboratorial e no Programa de Cuidado por Inteiro. Como parte desse fluxo, realizamos a transferência dos atendimentos de equipes multidisciplinares exclusivamente para a Rede Credenciada. Assim, nossas unidades ambulatoriais se tornaram referência para a assistência médica ao cliente Unimed-BH e ampliamos o portfólio de empresas parceiras nas áreas de nutrição, fonoaudiologia, psicologia e demais terapias sequenciais.

**Atualmente, contamos com 27 serviços credenciados nas áreas de nutrição, fonoaudiologia, psicologia e demais terapias sequenciais para atendimento aos clientes Unimed-BH.**



Metas  
3.8

## Relacionamento próximo para a evolução do cuidado

Com foco na evolução contínua da assistência, temos trabalhado para estreitar ainda mais o relacionamento com a Rede Credenciada. Em um mercado cada vez mais competitivo, a nossa parceria com os prestadores é fundamental para o fortalecimento da nossa atuação e o desenvolvimento sustentável da Cooperativa e de toda a sua Rede de Serviços.

Nesse sentido, temos aprimorado continuamente o nosso modelo de relacionamento com a Rede Credenciada. Trabalho que tem conquistado altos índices de satisfação nas pesquisas realizadas anualmente com os nossos parceiros. Em 2020, o resultado da pesquisa foi de 86% em satisfação geral com os processos da Gerência de Rede, patamar de excelência similar ao alcançado em 2019 (87%).

Com a pandemia e a recomendação de distanciamento social, reformulamos o nosso modelo de visita aos prestadores e, com o apoio de ferramentas tecnológicas, fizemos 1.175 reuniões virtuais para o acompanhamento das rotinas de trabalho, a solução de demandas e o compartilhamento de orientações importantes sobre iniciativas e projetos da Cooperativa.

Por meio do registro de solicitações via Fala Prestador, ferramenta on-line que permite a tratativa de temas diversos com acompanhamento das soluções de tickets e do histórico de atendimentos, 13.495 demandas foram atendidas.

# 1.175

reuniões de alinhamento com os prestadores foram realizadas em 2020.

# 86%

é o índice de satisfação dos prestadores com o trabalho da Gerência de Rede.

# 13.495

demandas foram registradas pelos serviços credenciados Unimed-BH com tratativas via Fala Prestador.

# 87%

é a satisfação com a Unimed-BH.



Meta  
3.3



Meta  
8.8



Metas  
17.16  
e 17.17

## Espaço aberto para a escuta e a participação

Em 2020, seguimos com a agenda do Café do Prestador, encontro que tem permitido a troca de experiências e o alinhamento de informações entre os representantes dos prestadores e a diretoria da Unimed-BH.

Em formato on-line, realizamos quatro edições do evento, todas destinadas às unidades hospitalares da nossa rede assistencial, para análise do cenário epidemiológico e dos impactos da pandemia da COVID-19 em nossos serviços.

As reuniões foram importantes para a definição de estratégias coletivas para o enfrentamento da crise e contribuíram para tornar este período atípico um momento de aprendizado e crescimento.



Metas  
16.6 e 16.7

Convite enviado aos prestadores para participação em um dos Encontros com a Diretoria da Unimed-BH.



Cerca de 20 participantes marcaram presença em cada edição do Café do Prestador, que teve como foco a troca de experiências com os hospitais da Rede de Serviços Unimed-BH.

## Atenção Perinatal em pauta

Mesmo diante da pandemia, avançamos também no aprimoramento do cuidado perinatal. Como parte do Projeto Parto Adequado, do qual participamos desde 2017, realizamos a revisão completa dos nossos protocolos e processos assistenciais das nossas maternidades com foco no atendimento das necessidades das nossas clientes e na oferta de serviços de saúde com cada vez mais qualidade, segurança e eficiência.

A partir de novas metas e resultados assistenciais contratualizados com os idealizadores do projeto (Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, Hospital Israelita Albert Einstein – HIAE e Institute for Healthcare Improvement – IHI), revisitamos e aprimoramos a jornada do paciente em nossas unidades da Rede Própria de forma a favorecer o aumento dos índices de parto normal na rede Unimed-BH aliando o desejo das clientes às condições mais seguras para a sua assistência.

Como fruto desse trabalho podemos citar a realização de treinamentos contínuos com as nossas equipes e o envolvimento das equipes multiprofissionais na elaboração de novos fluxos assistenciais, além da reforma dos blocos cirúrgicos, dos centros de parto normal e das unidades de internação na Maternidade Unimed – Unidade Grajaú e na maternidade do Hospital Unimed – Unidade Betim. Tudo com foco no atendimento das diretrizes nacionais de segurança e oferta da melhor experiência ao cliente.



Nossas maternidades próprias contam com quartos PPP – ambientes preparados para oferecer acolhimento e atendimento humanizado às parturientes nos três estágios do parto: o pré-parto, o parto e o pós-parto.



**Metas**  
3.1, 3.2, 3.8,  
3.c e 3.d

## Rede Própria

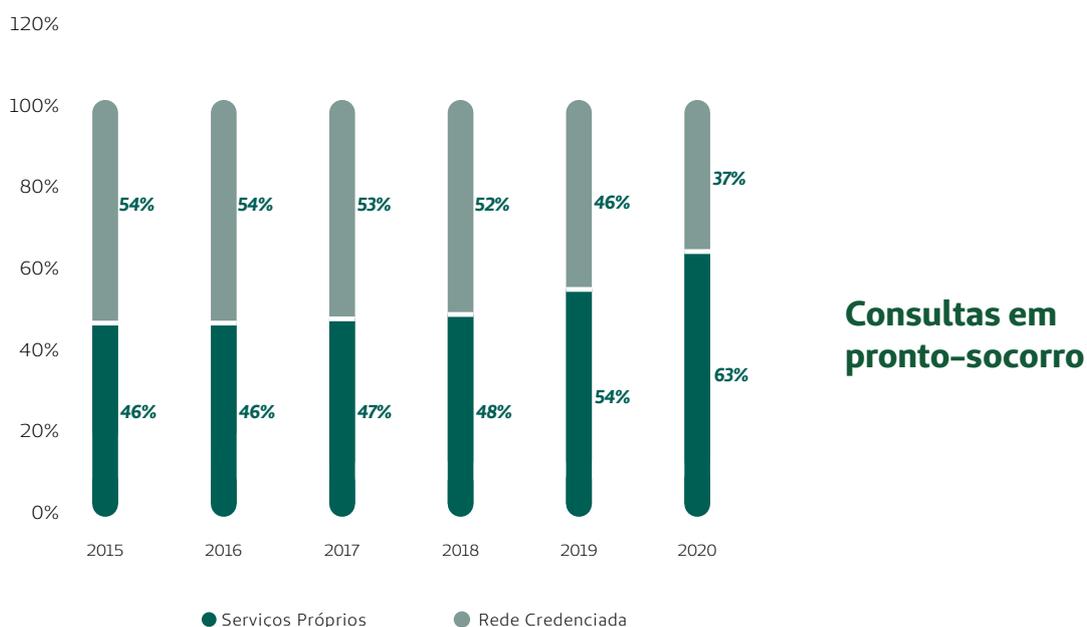
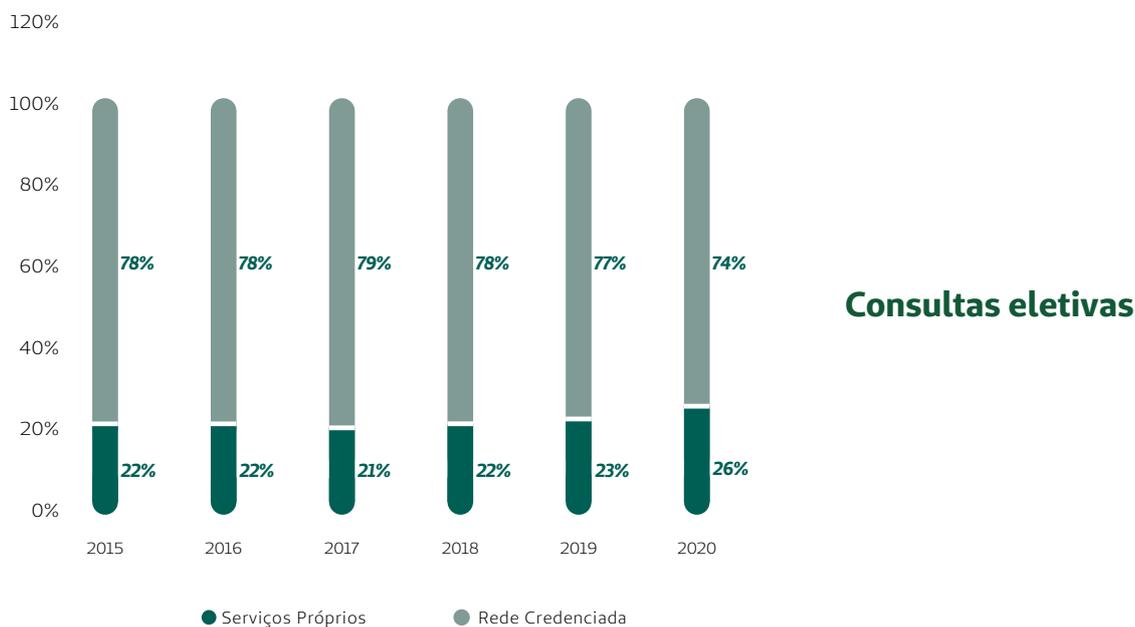
### Unidades da Rede Própria e ano de inauguração ou incorporação do serviço

1. Central de Operação do Atendimento Domiciliar (1999)
2. Central de Operação do Atendimento Móvel (2001)
3. Maternidade Unimed - Unidade Grajaú (2004)
4. Centro de Promoção da Saúde, Pronto Atendimento e Clínica Unimed Pleno - Unidade Contagem (2009)
5. Hospital Unimed - Unidade Contorno (2009)
6. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Pedro I (2013)
7. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Conceição do Mato Dentro (2013)
8. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Betim (2014)
9. Centro Médico Unimed (2014)
10. Clínica Unimed Pleno - Unidade Betim (2014)
11. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Santa Efigênia (2016)
12. Hospital Infantil São Camilo Unimed (2016)
13. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Barreiro (2018)
14. Hospital Unimed - Unidade Betim (2019)
15. Clínica Unimed (2019)



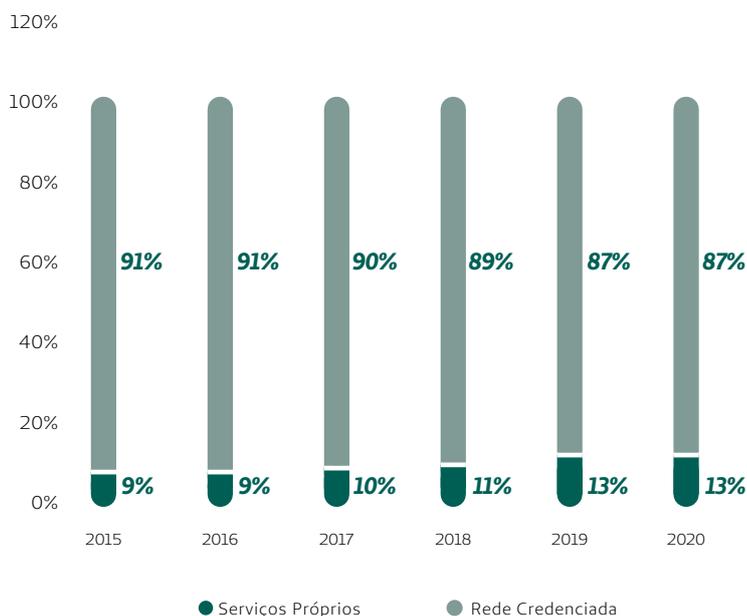
### Participação da Rede Própria na assistência aos clientes

Os Serviços Próprios são a base da nossa Rede de Serviços, fundamentais para a qualidade do atendimento que prestamos aos nossos clientes. Ao longo de 2020, a atuação destes serviços teve papel fundamental na estratégia da Unimed-BH de combate à pandemia.

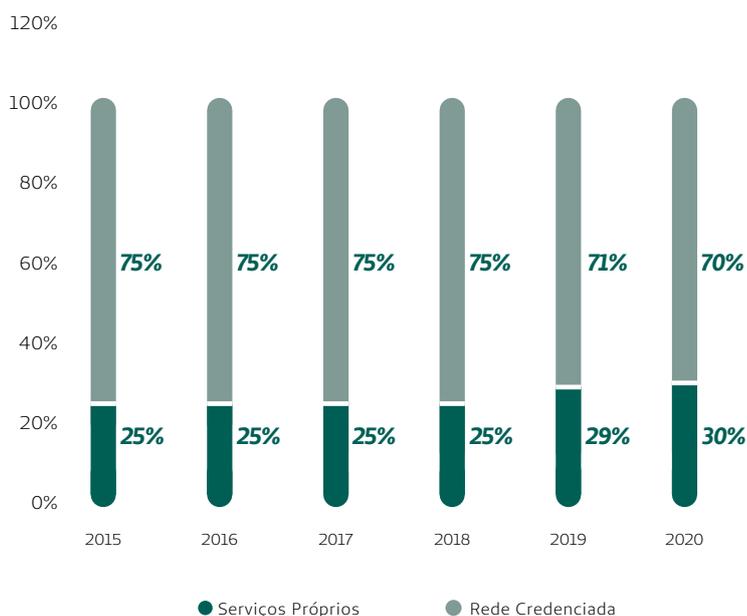


## Participação da Rede Própria na assistência aos clientes

Os Serviços Próprios são a base da nossa Rede de Serviços, fundamentais para a qualidade do atendimento que prestamos aos nossos clientes. Ao longo de 2020, a atuação destes serviços teve papel fundamental na estratégia da Unimed-BH de combate à pandemia.



### Exames e terapias



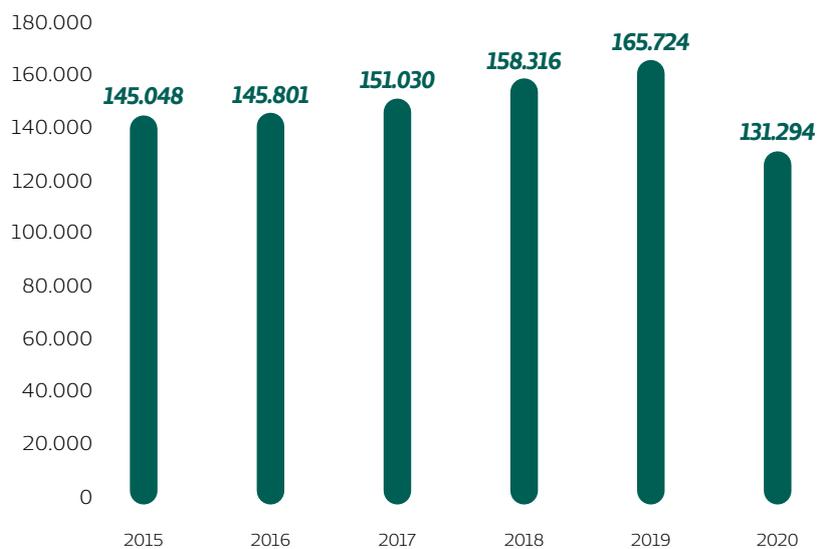
### Internações

A partir de 2019, após a inauguração do Hospital Unimed - Unidade Betim, registramos um aumento nas internações realizadas na Rede Própria. Além dos atendimentos na nova unidade, esse crescimento está relacionado com a evolução de nossa carteira de clientes.



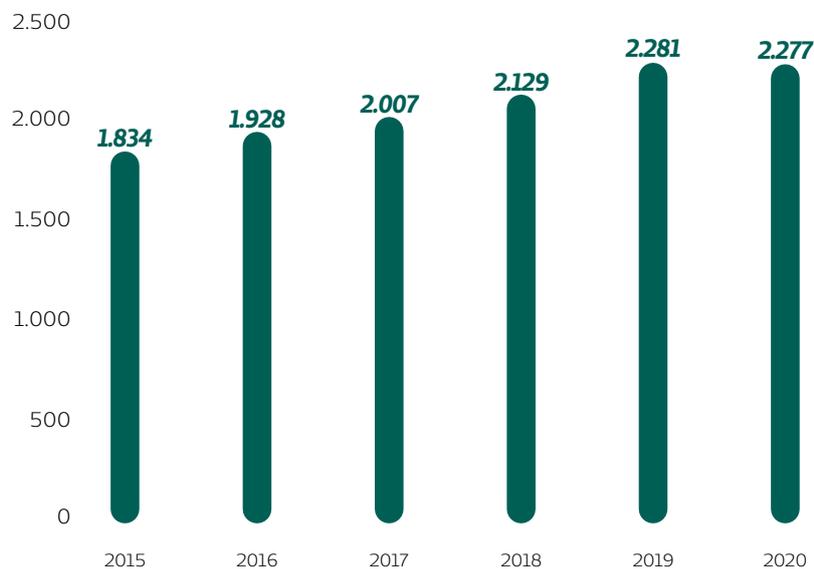
## Evolução do número de internações

Mais de 131 mil internações foram asseguradas pela Unimed-BH dentro de sua Rede Assistencial em 2020, uma redução de cerca de 20% em relação ao ano anterior. Isso se deve à diminuição de internações provenientes de cirurgias eletivas não urgentes, que deixaram de ser priorizadas em razão da pandemia.



## Evolução do número de cooperados atuantes nos Serviços Próprios

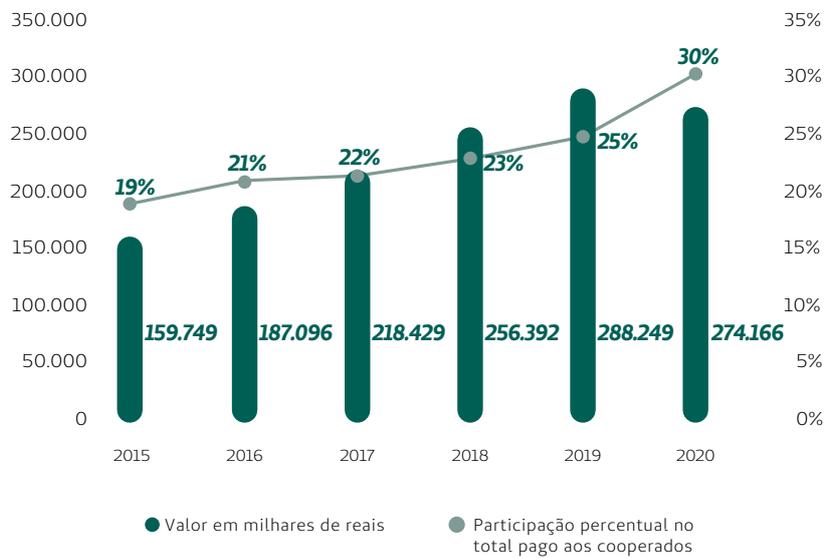
O número de médicos cooperados que realiza pelo menos uma produção por ano nos Serviços Próprios se manteve estável em 2020.





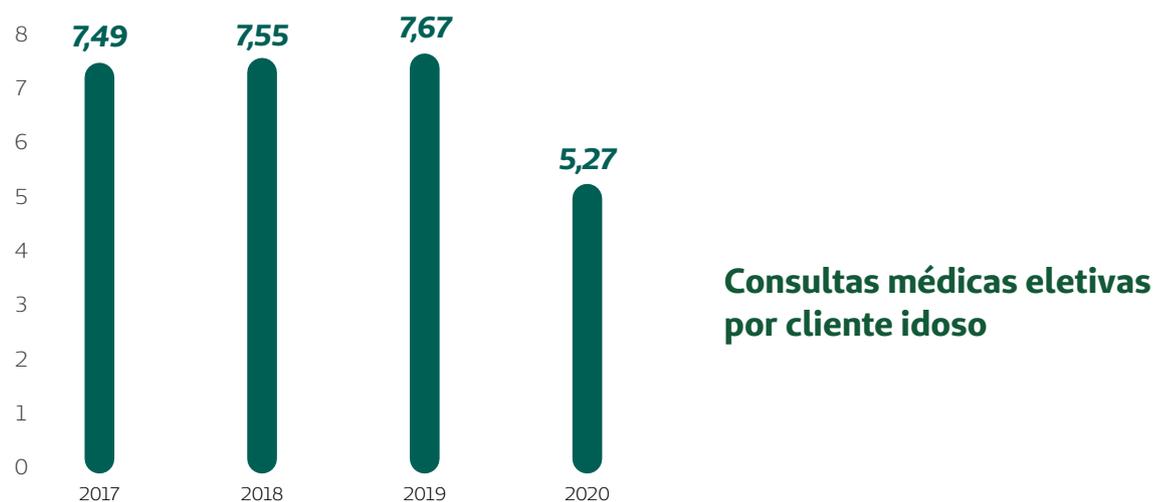
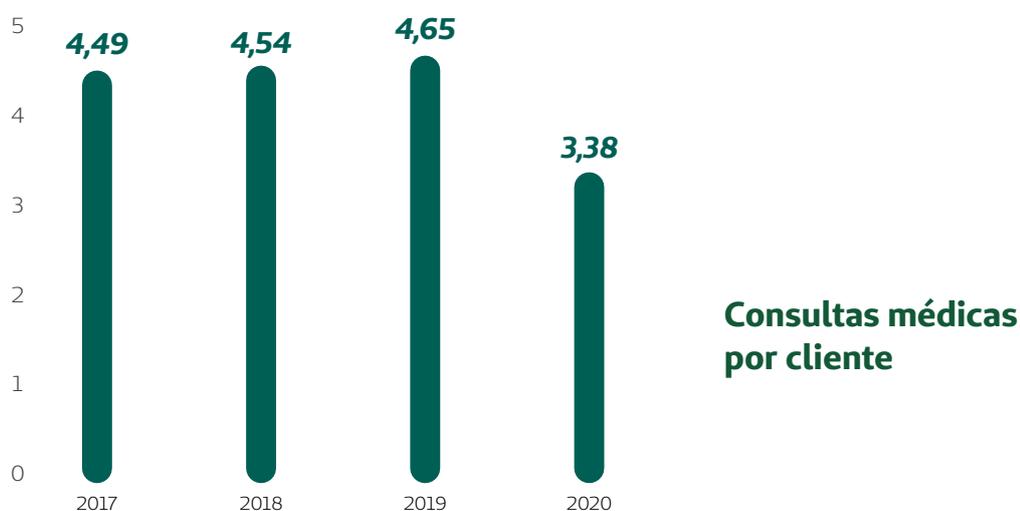
## Remuneração paga aos cooperados nos Serviços Próprios e sua participação na remuneração total paga aos cooperados

Os Serviços Próprios asseguraram, em 2020, mais de R\$ 274 milhões em honorários para os médicos cooperados e representam 30,4% do total pago, um acréscimo de quase 6 p.p. se comparado ao ano anterior.



## Dados assistenciais

Um compromisso permanente da Unimed-BH é a melhoria da assistência por meio do uso eficiente dos recursos. Na plataforma Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA, podemos acompanhar a evolução de dados que medem e monitoram essa qualidade. Em 2020, muitos indicadores sofreram influência da pandemia da COVID-19.

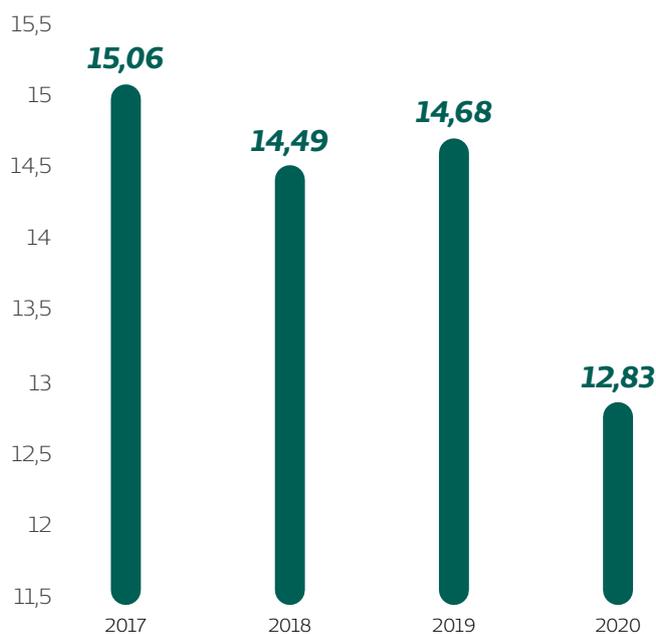


Em 2020, houve redução de 27,3% neste indicador para a carteira geral de clientes, e de 31,2% dentre os idosos. No mesmo período do ano anterior, havia sido registrado aumento de 2,4% e 1,5%, respectivamente. A pandemia do novo coronavírus, e a consequente necessidade de isolamento social, auxiliam a explicar essa redução.

Expressa a razão entre a quantidade de consultas médicas eletivas realizadas no período e o número de clientes ativos na carteira (geral ou clientes com 60 anos ou mais, respectivamente). Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

## Percentual de Internações por Condição Sensível à Atenção Primária (ICSAP)

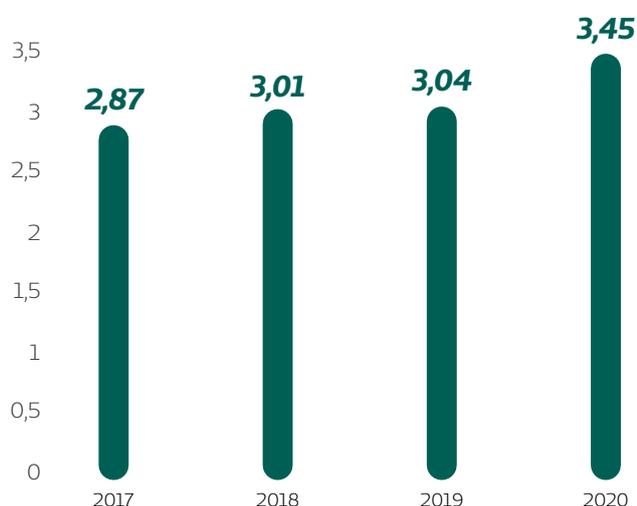
Em 2020, houve redução de 12,6% neste indicador. Entre 2018 e 2019, a variação ocorreu em sentido oposto, com aumento de 1,3%.



Expressa o percentual de internações por condições sensíveis à atenção primária (ICSAP). Essas condições representam um conjunto de agravos à saúde cujas internações são passíveis de redução por meio de intervenções no nível primário de atenção à saúde. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

## Exames complementares por consulta médica eletiva

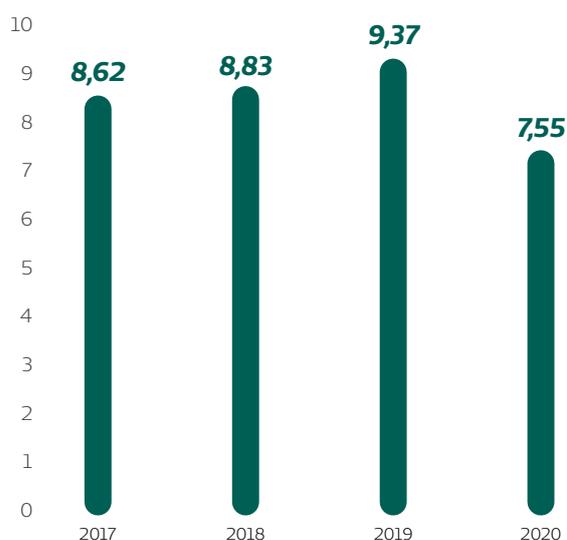
Em 2019, ocorreu um aumento de 13,4% neste indicador. Com a pandemia, muitas consultas eletivas de rotina em pacientes de baixo risco foram adiadas, o que não ocorreu com os casos mais complexos ou de maior risco assistencial, que demandam mais exames. O atendimento de casos suspeitos da COVID-19 (exame de PCR) também impactou o indicador.



Expressa a razão entre a quantidade de exames complementares solicitados em atendimentos eletivos e o número de consultas eletivas no mesmo período. Não considera solicitações realizadas em internações ou em serviços de urgência e emergência. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

## Percentual de clientes que se consultaram com outro médico da mesma especialidade em até 45 dias

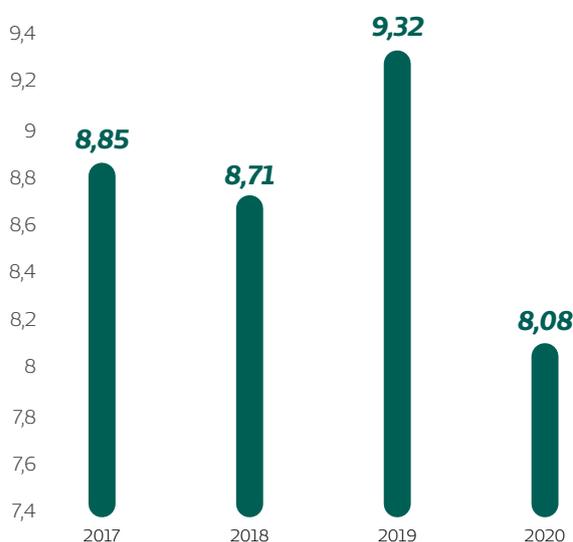
Em 2020, foi observada uma redução de 19,4% neste comportamento, possivelmente como consequência da necessidade de menor circulação de pessoas durante a pandemia. No ano anterior, foi observado aumento deste indicador na casa dos 6,1%.



Indica o percentual de beneficiários distintos, atendidos por cada cooperado, que se consultaram com outro médico da mesma especialidade em até 45 dias. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

## Percentual de retorno a serviços de urgência e emergência em até três dias

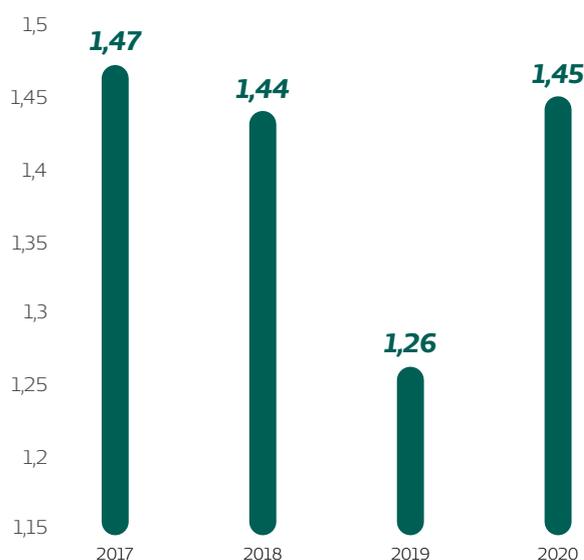
Em 2020, foi observada uma redução de 13,3% neste comportamento, possivelmente como consequência de uma maior preocupação com a pandemia. O serviço de consultas on-line também teve papel decisivo nesta redução. No ano anterior, foi observado aumento deste indicador na casa dos 6,9%.



Expressa o percentual de atendimentos em serviços de urgência e emergência que resultaram em retorno em até três dias a qualquer serviço de mesma natureza. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

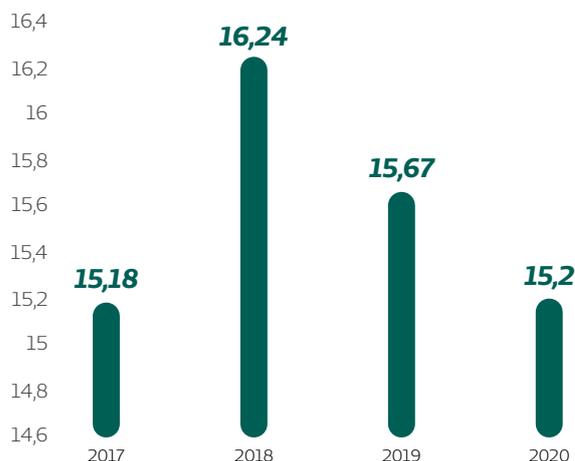
## Razão do tempo de permanência hospitalar em relação à referência

Em 2020, ocorreu um aumento de 15% neste indicador, impulsionado, dentre outros fatores, pela internação de pacientes com COVID-19 e pela redução relativa de internações de baixa complexidade. Entre 2018 e 2019, registrou-se uma redução de 12%.



## Percentual de reinternação de idosos em até 30 dias

Em 2020, foi observada uma redução de cerca de 2,9% em relação a 2019. Um resultado significativo e favorável para a Cooperativa. Reflexo de ações de acompanhamento da condição dos pacientes promovidas pela Cooperativa nos últimos anos e dos cuidados com a pandemia. Entre 2018 e 2019, essa variação já apresentava queda, com diminuição em 3,5%.



Indicador que avalia o percentual de internações clínicas em clientes com 60 anos ou mais que resultaram em reinternação de qualquer natureza, em até 30 dias após a alta. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

## Avaliação dos cooperados sobre a estratégia dos Serviços Próprios

Dentre os médicos cooperados ouvidos pelo Datafolha em 2020, 95% consideram que os Serviços Próprios contribuem para o fortalecimento da Cooperativa e 93% têm a percepção de que contribuem para que a Unimed-BH permaneça na liderança de mercado em sua região de atuação.





# O Amanhã

- Compromissos e Propostas
- Mensagem da Diretoria

*O pioneirismo da Unimed-BH na entrega de serviços inovadores e eficientes para a prática da atenção à saúde em sua essência vem sendo um dos nossos diferenciais perante o mercado e a sociedade.*

# Compromissos e Propostas

Com o olhar lá na frente, seguiremos  
avançando na oferta da melhor  
assistência em saúde.



Em 20 de janeiro de 2021, a Cooperativa iniciou a vacinação das equipes que atuam na linha de frente da Rede Própria, seguindo os critérios da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte. O primeiro imunizado foi o cooperado da Clínica Médica e coordenador da Unidade de Terapia Intensiva do Hospital Unimed – Unidade Contorno, Lucas Viegas Martins.



## Uma trajetória de 50 anos

**Em 2021, a Unimed-BH completa 50 anos de atuação. Uma empresa sólida e perene, que se sustenta por manter o olhar no futuro e os pés firmes no chão.**

Seguir em evolução, por quase meio século, requer uma estrutura de governança sólida e eficiente, além de pessoas preparadas para conduzir nossa cooperativa de forma profissional e responsável – entregando valor aos médicos cooperados e também à sociedade, que conta com nosso cuidado. Atenta ao presente, conectada com o futuro e pautada na cooperação. É assim que a Unimed-BH busca evoluir. Afinal, o amanhã é um caminho que vamos construir juntos. Saiba um pouco mais sobre o que vem por aí.

### Investimentos na Rede Própria

Mais um importante investimento da Unimed-BH contribuirá para a ampliação das opções de acesso dos nossos clientes à assistência em saúde de qualidade. Em abril de 2021, será aberta uma nova unidade de pronto atendimento no Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I. Com foco no atendimento de pacientes adultos, a iniciativa levará à região norte de Belo Horizonte um serviço especializado na assistência em urgências médicas, contribuindo para a oferta de um atendimento hospitalar cada vez mais prático e ágil ao público.

### Tecnologia em Saúde

A transformação digital impacta fortemente a área da saúde. São cada vez mais comuns aplicativos, softwares e hardwares que são incorporados à medicina para facilitar o dia a dia dos profissionais do setor – como também melhorar a vida dos nossos clientes. A Unimed-BH tem a inovação em seu DNA, por isso está na vanguarda dos avanços que aprimoram as diversas formas de cuidar. Esse processo vai muito além do desenvolvimento de novas tecnologias, produtos e serviços. Compreende também a criação de novos modelos



Meta  
3.c



Meta  
8.2



Meta  
9.2



de negócio, novas formas de atender as necessidades das pessoas, novos processos organizacionais, novos meios de competir, mas, principalmente, de cooperar. Reunimos abaixo algumas iniciativas em andamento na Unimed-BH que, nos próximos anos, vão revolucionar a nossa forma de cuidar das pessoas.

### **Expansão da estratégia de RPA**

A RPA, ou Robotic Process Automation, é uma inovação tecnológica que automatiza processos que, antes, só poderiam ser executados com a intervenção humana. Assim, algumas tarefas repetitivas que ainda não podiam ser realizadas por sistemas (pois necessitavam de aprendizado contínuo e tomada de decisão, por exemplo), passam a ser realizadas dessa forma, com mais produtividade e menos erros. A partir da identificação e aplicação da automatização de processos, a Cooperativa pretende avançar nessa frente, melhorando a experiência de trabalho de nossas equipes e potencializando sua performance com o Foco do Cliente.

### **Fortalecimento da cultura ágil**

A cultura ágil é um conjunto de hábitos e práticas que geram mais rapidez, eficiência e flexibilidade na gestão de projetos dentro das empresas. A Cooperativa buscará fortalecer essa metodologia desburocratizando processos e aumentando a produtividade. Acreditamos que várias áreas da Cooperativa podem se beneficiar dessa abordagem, a exemplo do que tem se observado no mercado.



Equipe da Consulta On-Line Coronavírus comemorando a marca de 100 mil atendimentos.



Meta  
3.c



Meta  
8.2



Meta  
9.2



## Telemedicina e saúde digital

A saúde digital e a telemedicina representam o uso das inovações e ferramentas tecnológicas para aumentar o acesso aos serviços de saúde e superar barreiras geográficas. Diante das características dessa pandemia, vimos a possibilidade de criar um serviço para realizar consultas on-line e incentivar o isolamento domiciliar, medida extremamente importante para evitar o aumento do contágio. Os objetivos foram garantir acesso à assistência e segurança de clientes e equipes de saúde, além de possibilitar oportunidades de trabalho para os nossos médicos cooperados. Para 2021, vamos potencializar as experiências dos usuários nas nossas soluções de base tecnológica por meio do HUX (Health User Experience), uma iniciativa do Centro de Inovação que aplica metodologias de design de experiência à criação, avaliação e melhorias de produtos digitais.

## Evolução na integração do faturamento com a Rede Parceira

O projeto Integração do Faturamento prevê novos passos no alinhamento entre o sistema da Unimed-BH e o dos nossos prestadores. Dessa forma, poderemos automatizar diversos processos, como solicitação de exames, comunicação de internação e alta hospitalar, validação biométrica do médico no bloco cirúrgico e hemodinâmica, faturamento dos atendimentos e informações clínicas para a auditoria, autorização e DRG. Tudo isso vai ocorrer de forma automática, reduzindo o trabalho operacional, melhorando o fluxo de caixa dos prestadores e médicos e reduzindo as glosas.

## Evolução do SOL

O Projeto SOL já foi implantado para os cooperados e, em 2021, iniciaremos a implantação para os prestadores. Essa solução vai unificar todos os sistemas utilizados atualmente pela rede parceira (Unioffice, Digweb, Autweb, CIH, POL, SRPM, Consultório On-Line) em um único sistema, funcionando de forma integrada em uma plataforma mais atualizada e amigável.



Meta  
3.8



Meta  
8.1 e 8.3



## **Novos projetos na Horizontes**

Em 2020, a Horizontes, nossa empresa de consultoria e soluções digitais, viveu uma transformação digital grande, adaptando para o on-line os seus principais produtos de consultoria: bootcamps e cursos. Um dos exemplos foi a criação da Arena Digital, plataforma de streaming de eventos que passamos a utilizar, por exemplo, em nossas Assembleias. Em 2021, apresentaremos novos produtos e serviços na Horizontes, que é a nossa célula de compartilhamento de expertise com o mercado e representa uma nova frente de negócios da Cooperativa.

## **Biometria facial**

A biometria facial é uma tecnologia inovadora que tem sido usada, cada vez mais, como meio de identificação segura, prática e confiável. A Unimed-BH tem evoluído a passos largos na utilização dessa ferramenta. Iniciativas já vêm sendo implementadas em nossa Rede Própria e também em alguns de nossos parceiros da Rede Prestadora. Ganham os clientes e os cooperados, por poderem se identificar de uma forma mais prática e eficiente, e também a Cooperativa, que aprimora seus processos de segurança.

## **Novos modelos assistenciais**

A Unimed-BH entende que, assim como o mundo evolui, as formas de cuidar também se transformam. Por isso, estamos constantemente investindo em novos modelos assistenciais que praticam um olhar integrado da saúde, privilegiando a prevenção em substituição a uma lógica de tratamento das enfermidades. Nosso ideal para o futuro é seguir evoluindo esse cuidado, direcionando nosso olhar aos grupos mais sensíveis, como os idosos e doentes crônicos, e investindo em ações de promoção da saúde.

## **Experiência do cliente**

Os próximos anos nos trarão oportunidades e desafios que enfrentaremos juntos. Todos eles estarão intimamente ligados à evolução de nossos modelos assistenciais e, conseqüentemente, à experiência oferecida aos nossos clientes. Buscaremos manter e crescer a carteira e a presença de mercado, mas sempre proporcionando melhor assistência e atendimento. A experiência do cliente é toda interação que nossos clientes têm com a nossa cooperativa durante o relacionamento que se estabelece. Investir em uma boa experiência é deixar a nossa marca mais presente na memória das pessoas e garantir um melhor cuidado.

## Programas de Cuidado Integral

O nosso propósito de prestar assistência de excelência aos clientes vai além da disponibilização de uma rede completa de serviços para o atendimento à saúde dos nossos pacientes. A partir de uma visão integral do cuidado, aprimoraremos os nossos programas de atenção à saúde oferecidos em consultório criando ações de cuidado completas, que serão oferecidas para o acompanhamento próximo de pacientes com doenças crônicas. Esse trabalho terá como objetivo a promoção de melhores condições de saúde e a criação de vínculos reais entre os nossos pacientes e os seus médicos de referência.

## Evolução nos modelos de remuneração

Um dos compromissos permanentes da atual gestão é a valorização contínua do trabalho médico. Seguimos avançando nesse sentido com a evolução do nosso bem-sucedido modelo de remuneração variável, o Índice de Qualidade Assistencial (IQA). O IQA proporciona a melhoria contínua da qualidade assistencial, cuja métrica é composta por indicadores criados pelos próprios cooperados dos Comitês de Especialidades, a partir das melhores práticas médicas, e por outros que avaliam a satisfação do cliente e estimulam a formação permanente. Caso obtenha a totalidade dos indicadores de referência, os médicos cooperados recebem mais por consultas e procedimentos.

Atendendo às recomendações de nosso Conselho Social, continuaremos avançando com o Índice de Qualidade Assistencial (IQA) em sua versão 4.0. Algumas propostas, sugeridas pelo conjunto de cooperados, já estão sendo estudadas e, em breve, serão submetidas aos Comitês de Especialidades para avaliação. Elas visam à simplificação do modelo e contemplam aspectos como a redução do número de indicadores e um olhar mais específico para as especialidades, para os locais de atendimento e para a complexidade do paciente. Aprimoraremos, também, o método de análise dos indicadores dos cooperados para torná-la mais personalizada. Assim conseguiremos mensurar a prática baseada na complexidade da carteira de cada médico.



**Metas**  
16.6 e 16.7



**Meta**  
17.16



## Governança e gestão da reputação

Estamos em evolução constante. Por isso, a nossa estrutura organizacional é dinâmica e se ajusta de acordo com os avanços da Cooperativa. A forma como nossas engrenagens funcionam fará a diferença no futuro. Sendo assim, trabalhamos continuamente para promover melhorias em nosso modelo. Ao longo dos anos, muito já foi feito: nosso Conselho Social tem papel cada vez mais participativo. Os membros dos demais Conselhos também passaram por treinamentos sobre governança e gestão. Nos próximos anos, seguiremos atentos às tendências e melhores práticas no que tange à governança, alinhando o que é recomendável com o que é possível dentro do contexto cooperativista.

### **Nossa reputação**

A responsabilidade pela reputação também é um processo em constante evolução e que precisa ser atribuição de todos nós. Sua gestão é compartilhada, pois não se refere apenas à gestão da marca ou da imagem, mas também de um ativo construído a partir de ações e relacionamentos consistentes, transparentes e coerentes ao longo dos anos.

Por isso, na Unimed-BH, foi instituído o Comitê de Reputação e Sustentabilidade. Formado por todos os superintendentes de área, o grupo tem como missão definir a estratégia de imagem, reputação e sustentabilidade da Unimed-BH. Entre as atribuições, está a proposição e aprovação do posicionamento da Cooperativa perante os públicos, engajamento das equipes e disseminação do tema entre os demais atores internos, concepção de diretrizes de relacionamento e validação e acompanhamento dos riscos à reputação, indicando ações de prevenção ou mitigação necessárias. A evolução desse processo continuará se intensificando, e esse comitê terá papel ainda mais decisivo para resguardar a imagem da nossa cooperativa.



## Crise e oportunidade

Com a pandemia do novo coronavírus, enfrentamos uma das maiores crises de saúde da nossa história e temos um papel de extrema importância em nossa área de atuação. Desde o início, vimos *fake news* sendo propagadas de forma indiscriminada nas redes sociais. Contra isso, nós nos firmamos na ciência e na informação transparente e conseguimos conquistar e manter a credibilidade com os nossos públicos. Em um mundo de notícias falsas e verdades transitórias, mantivemos a confiança das pessoas. Trabalhamos de forma comprometida para proteger nossa cooperativa, nossos cooperados e nossos colaboradores e, acima de tudo, para salvar vidas e resguardar a nossa integridade. Essa é a forma de trabalho que buscaremos perpetuar em nossa cooperativa para o futuro: a Unimed-BH sempre como fonte de credibilidade e com compromisso com a informação.

## Estratégias de comercialização

Lembraremos de 2020 como o ano em que a concorrência chegou intensamente ao nosso mercado. Empresas fortemente capitalizadas em bolsa avançaram em nossa região. Mais do que nunca, precisaremos enfrentá-las com afinco, usando os nossos pontos de força, baseados em nosso modelo cooperativista, mas também lançando mão de novas estratégias. Hoje, a nossa forma de crescimento é bem diferente da praticada por essas empresas. O aumento da nossa carteira é pautado pela conquista e satisfação dos nossos clientes. O nosso resultado é fruto de uma série de iniciativas promovidas pela Cooperativa com o objetivo de reter e conquistar novos clientes e que terão continuidade nos próximos anos.



O Bem Digital é uma das estratégias de nossa Cooperativa no enfrentamento da concorrência.

### Confira algumas delas:

- Reforço de nossos produtos, retomando a venda do Unifácil para clientes individuais.
- Lançamento do Bem Digital, um plano fortemente pautado na tecnologia e com custos reduzidos.
- Criação de um e-commerce exclusivo para Pequenas e Médias Empresas (PME).
- Venda de planos para Micro Empreendedores Individuais, com apenas uma vida.
- Reforço da parceria com a Drogaria Araújo, oferecendo ainda mais medicamentos com descontos.
- Contratação da plataforma Salesforce, que proporcionará ainda mais eficiência comercial.
- Investimento em campanhas de marketing mais agressivas, como a campanha Black November, que foi uma novidade para a Unimed-BH em 2020.



# Mensagem da Diretoria

No tempo em que completamos 50 anos,  
devemos nos preparar para o futuro  
e agir com esperança no presente.



Da esquerda para a direita:

Mercês Fróes, Múcio Diniz, Samuel Flam, José Augusto Ferreira e Eudes Magalhães.

## Realismo esperançoso

**A máxima de que o futuro é imprevisível nunca fez tanto sentido quanto em 2020. Quando o ano começou, não tínhamos ideia de que seríamos completamente absorvidos pela pandemia do novo coronavírus.**

Mas, à medida que a COVID-19 avançava pelo mundo, pudemos olhar para dentro e desenvolver uma estratégia ainda mais alinhada ao nosso propósito de cuidar da saúde das pessoas.

Fomos ágeis. Fizemos o que era preciso ser feito. E cuidamos das pessoas de forma coerente com a nossa vocação e com nosso DNA cooperativista. Somos um grupo de médicos cooperados, colaboradores e prestadores de serviço altamente comprometidos com a vida e com nosso 1,31 milhão de clientes. Comprometidos com o bem-estar social.

Agora, o momento é de focarmos no amanhã. Neste ano de 2021, nossa cooperativa celebrará um marco importante de sua história: 50 anos de fundação.

**Inovamos, crescemos, fizemos boas escolhas e nos tornamos uma referência importante para o setor de saúde em todo o país.**

Sabemos que poucas coisas são tão desafiadoras quanto dar sequência a uma trajetória bem-sucedida. Especialmente neste momento em que nos deparamos com um mundo completamente reconfigurado pela pandemia e com uma concorrência crescente em nossa área de atuação.



**Metas**  
3.c



**Meta**  
17.16  
e 17.17



Mas, embora não seja possível prever o futuro em sua totalidade, precisamos estar sempre preparados. Como disse o escritor Ariano Suassuna: “O otimista é um tolo. O pessimista, um chato. Bom mesmo é ser um realista esperançoso”.

Podemos ser realistas esperançosos porque, como cooperativa, sabemos que a nossa melhor resposta para os desafios futuros é, e continuará sendo, a gestão coletiva e o nosso compromisso com o bem comum. Afinal, nossa trajetória de uma vida inteira é baseada no cuidado. A essência do nosso trabalho é o compromisso com a vida.

E é assim que, juntos, escreveremos os próximos 50 anos de nossa história.

**Samuel Flam**

Diretor-Presidente

**Eudes Arantes Magalhães**

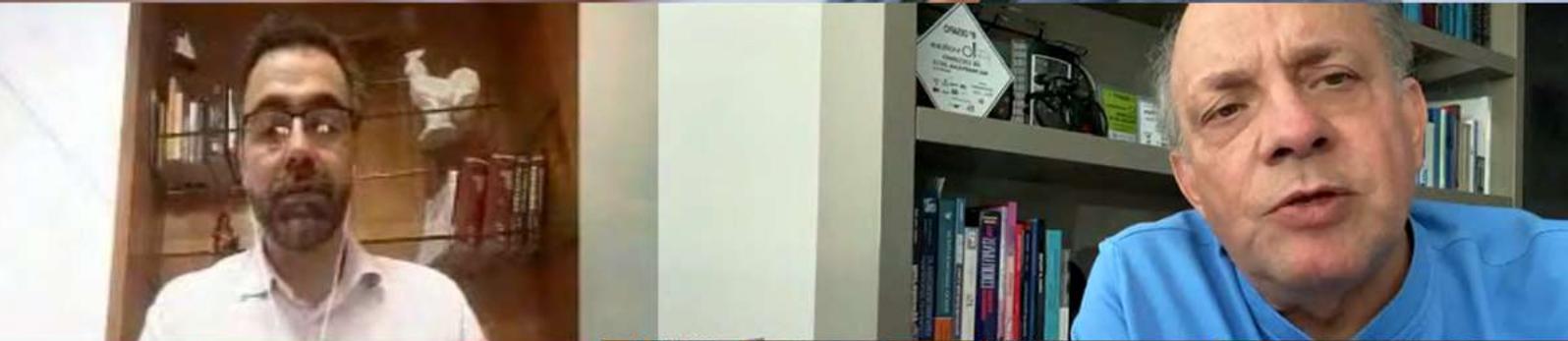
Diretor Administrativo-Financeiro

**José Augusto Ferreira**Diretor de Provimento  
de Saúde**Maria da Mercês Quintão Fróes**Diretora Comercial e de  
Relacionamento Institucional**Múcio Pereira Diniz**

Diretor de Serviços Próprios

**Metas**  
3.8

# Relato Integrado



Para superar um ano desafiador, contamos com o protagonismo de médicos cooperados, colaboradores e parceiros da nossa Rede de Serviços em saúde.



## Geração de valor

Em um ano tão atípico, a Unimed-BH conseguiu ir além. Nossa atuação sistêmica, com foco em todos os públicos de relacionamento, foi um importante diferencial em 2020, período em que enfrentamos uma pandemia sem precedentes na história recente. E, diante de tudo isso, fomos capazes de gerar ainda mais valor para nossos clientes, médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviço e sociedade em geral.

Com o objetivo de dar visibilidade a esses valores gerados, estamos avançando mais um passo em nosso Relatório de Gestão. Neste ano, além da Global Reporting Initiative (GRI), passamos a adotar mais um padrão internacional, o Relato Integrado, criado pelo International Integrate Reporting Council (IIRC).

A metodologia valoriza o pensamento integrado acerca do negócio e dos públicos de uma organização com o objetivo de estimular uma abordagem mais coesa dos temas tratados no documento e o alinhamento das ações com o propósito organizacional.



Meta  
16.6



Meta  
17.16

Os chamados capitais ilustram de que forma uma empresa é capaz de gerar valor com sua atuação e são assim compostos:



### **Capital financeiro:**

recursos disponíveis para a produção de bens ou para a prestação e serviços.



### **Capital manufaturado:**

objetos físicos disponíveis a uma organização para uso na produção de bens ou na prestação de serviços, incluindo prédios, equipamentos e infraestrutura.

### **Capital intelectual:**

intangíveis organizacionais baseados em conhecimento, como propriedade intelectual, patentes, direitos autorais, software, sistemas, procedimentos e protocolos.



### **Capital humano:**

competências, habilidades e experiência das pessoas e suas motivações para inovar, incluindo o alinhamento com a cultura organizacional, as estruturas de governança, o gerenciamento de riscos e os valores éticos, o engajamento em melhoria de processos e a colaboração.



### **Capital social e de relacionamento:**

relacionamento institucional com as partes interessadas, com a comunidade e com outras redes, com capacidade de compartilhamento de informações visando à melhoria do bem-estar social e ao bem comum, ao compromisso com a justiça social e à gestão da reputação e da marca.



### **Capital natural:**

recursos ambientais renováveis e não renováveis e qualidade do ecossistema.

## Processo de Geração de Valor – Unimed BH



### Outputs

**Valor para os médicos cooperados:** R\$ 900 milhões em remuneração e mais de R\$ 654 milhões em benefícios. Destes, mais de R\$ 7 milhões foram recursos destinados aos médicos cooperados em remuneração e benefícios provenientes de iniciativas de enfrentamento da pandemia da COVID-19 (garantia de produção e adicional para compra de EPIs).

[Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados](#)

**Valor gerado para clientes:** investimentos em tecnologia e modelos assistenciais na pandemia, como a Consulta On-Line Coronavírus, o Telemonitoramento Domiciliar, ampliação do número de leitos de internação e UTI para pacientes com COVID-19, hospital temporário no Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I, reativação do Hospital Unimed – Unidade Betim Centro, organização das unidades assistenciais para isolar pacientes com sintomas da COVID-19, ampliação da validade de guias de exames e procedimentos, atendimento on-line (Talkbot e Chatbot), visita virtual nas unidades assistenciais para pacientes internados.

[Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Clientes](#)

**Valor gerado para colaboradores:** ampliação do home office, flexibilização de benefícios durante a pandemia, acolhimento psicológico, reforço das equipes assistenciais com contratação de mais profissionais, treinamentos, lives com a diretoria, ações de valorização das equipes da linha de frente, diversidade.

[Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Colaboradores](#)

**Valor gerado para Prestadores de Serviço em Saúde:** mais de R\$ 50 milhões investidos em iniciativas de enfrentamento da pandemia do novo coronavírus (antecipação de faturamento e adicional para compra de equipamentos de proteção individual). Além disso, outras iniciativas foram desenvolvidas como: compartilhamento de protocolos e diretrizes assistenciais e a qualificação promovida pelo Selo de Excelência Assistencial.

[Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços](#)

**Valor gerado para a sociedade:** doação de cestas básicas, máscaras, álcool em gel, produtos de higiene e limpeza para as comunidades apoiadas pelo Instituto Unimed-BH, campanhas de conscientização para os cuidados com o novo coronavírus, compartilhamento do sistema da Consulta On-Line com a Prefeitura de Belo Horizonte de forma gratuita, fonte de informação qualificada sobre a COVID-19 para a imprensa.

**Meio ambiente:** 0,58 tonelada de CO<sub>2</sub> a menos em decorrência das videochamadas, 488 árvores poupadas com a economia de papel e impressão em frente e verso.

[Saiba mais nos capítulos Sustentabilidade Sociocultural, Sustentabilidade Ambiental e Pandemia do Novo Coronavírus](#)



# Sobre Este Relatório

## Compromisso com a transparência e a prestação de contas [102-46]

Este Relatório é uma publicação anual da Unimed-BH, como parte do seu compromisso com a transparência e com a prestação de contas.

Pelo sétimo ano consecutivo, o documento é apresentado em formato digital, utilizando as estruturas de relatório da Global Reporting Initiative – GRI e do International Integrated Reporting Council – IIRC (Relato Integrado). Pela primeira, vez alinhamos a estrutura da GRI com o IIRC, com o objetivo de demonstrar o valor gerado e compartilhado pela Unimed-BH.

Neste primeiro exercício de conexão das estruturas, identificamos os principais capitais impactados pelos temas materiais. A GRI e o IIRC são organizações sem fins lucrativos que se dedicam a disseminar padrões para o relato dos desempenhos econômico, ambiental e social das empresas e organizações públicas, considerados boas práticas de governança, e o processo de geração de valor.

No processo, identificam-se desafios e oportunidades a partir dos impactos dos capitais nos temas materiais da Unimed-BH. Dessa forma, é possível direcionar nossa estratégia de sustentabilidade e promover melhorias contínuas.

### Engajamento dos públicos

[102-40, 102-42, 102-43, 102-54]

Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial. Para sua elaboração, em 2020 as equipes internas da Unimed-BH foram apoiadas por consultoria especializada. A mesma empresa foi responsável pela análise dos impactos dos temas selecionados, pelo mapeamento e engajamento das partes interessadas (stakeholders), pela matriz de materialidade e



**Metas**  
16.6 e 16.7



**Meta**  
17.16



pelo alinhamento do relatório de acordo com os protocolos técnicos. A seguir, as etapas do projeto.

## Identificação

Para engajar as equipes, são identificados, a cada dois anos, os temas prioritários a serem tratados no relatório. Os públicos indicaram os tópicos da GRI de maior impacto na Cooperativa. Foram pré-selecionados 35 temas.

## Priorização

Médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores de serviços de saúde, fornecedores, Sistema Unimed e comunidade são públicos importantes da Unimed-BH, que conta com áreas dedicadas a esse relacionamento. Neste ciclo bianual de aplicação dos padrões GRI, optou-se pelo engajamento de cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços de saúde e sociedade em geral. Foi utilizado no processo a base de engajamento dos públicos de relacionamento (stakeholders) da RepTrack Company.

## Validação

Para a identificação dos temas materiais, em 2020 foram feitas entrevistas com os diretores e os superintendentes-gerais da Unimed-BH e aplicada uma pesquisa eletrônica para superintendentes de área e gerentes. A consulta ficou aberta por 19 dias em 2020 e obteve o engajamento de 41 lideranças. Com isso, definiu-se uma matriz composta por 17 temas materiais.

## Análise

O conjunto dos aspectos materiais identificados pautou a análise do desempenho da Unimed-BH em 2020 e também será insumo para o ano de 2021. Todos os leitores são convidados a opinar sobre este relatório, contribuindo para a melhoria contínua do processo de relato e da gestão da Cooperativa. A maioria do público que avaliou o Relatório de Gestão 2019 considerou que o documento contribui para uma melhor compreensão do trabalho da Unimed-BH, que a linguagem é de fácil entendimento, que o formato utilizado facilita a consulta e que as informações apresentadas são relevantes.

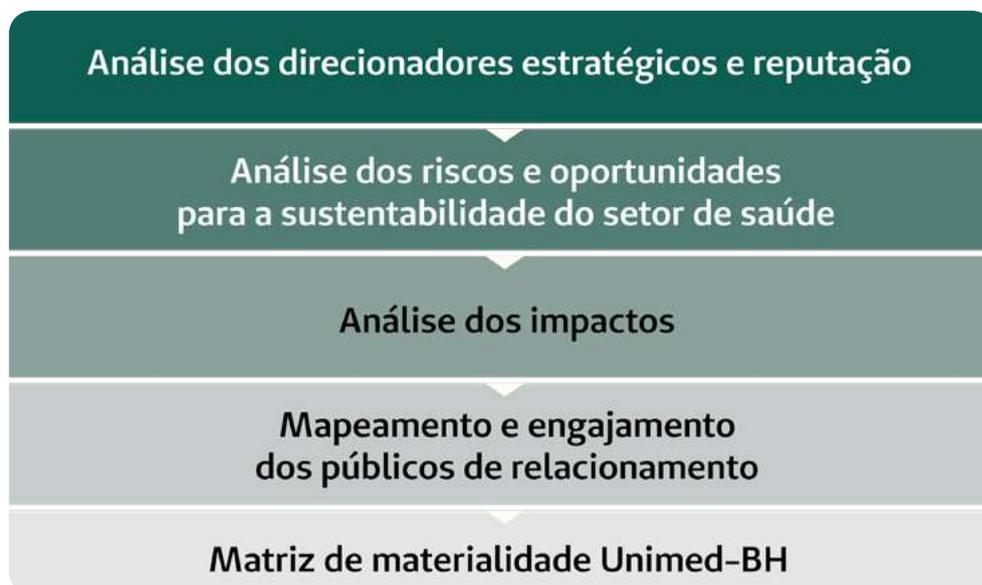


Meta  
17.16



**PARA DÚVIDAS, SUGESTÕES E CRÍTICAS A ESTE RELATÓRIO:**  
**Fale conosco: [unimedbh.com.br](http://unimedbh.com.br)**  
**E-mail: [relatoriodegestao@unimedbh.com.br](mailto:relatoriodegestao@unimedbh.com.br)**

## O processo de definição da materialidade [102-46 | IIRC - 3D]



## Temas relevantes

### Matriz de materialidade

O resultado do engajamento de cooperados, colaboradores, clientes, sociedade, prestadores de serviço de saúde e fornecedores foi analisado sob dois eixos: o impacto dos temas no cenário da Cooperativa e a importância para os públicos de relacionamento, considerando a totalidade das respostas.

A matriz gerada identificou 17 temas relevantes em ambas as perspectivas, definidos como aspectos materiais pela metodologia. Outros quatro temas que figuraram no limite da materialidade estão refletidos nos capítulos relatados, em função de seu caráter estratégico e da importância atribuída pelos públicos.

### Aspectos materiais e limites

As páginas seguintes apresentam a matriz de materialidade e a lista dos temas avaliados, com os 17 aspectos materiais em destaque. Para cada um, indica-se o limite dentro ou fora da organização, conforme o tema seja material para os públicos interno e externo, respectivamente.



Meta  
17.16

### Forma de gestão e divulgações

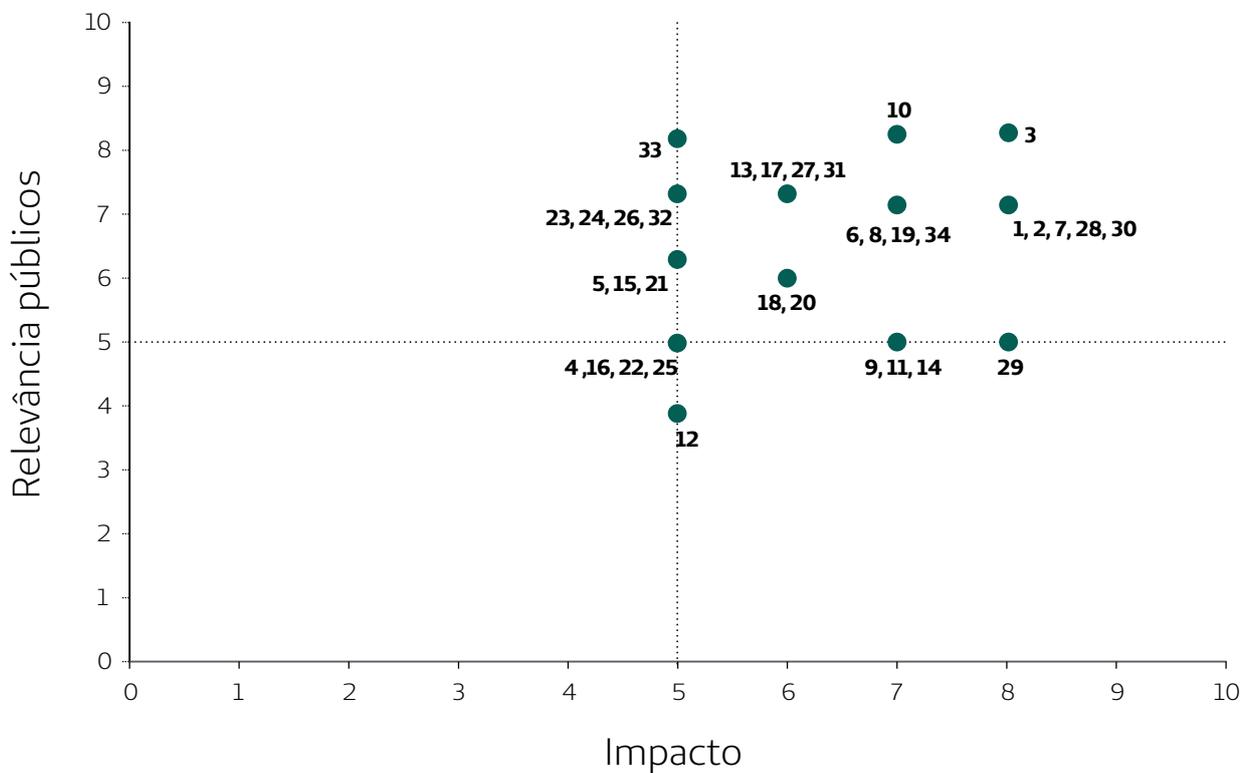
Os capítulos apresentados abordam os temas relevantes, descrevendo a estratégia da Cooperativa, a forma como tais aspectos são geridos e seus indicadores. Este relatório cobre as divulgações, segundo os Standards da GRI, além de métricas historicamente publicadas. Somam-se, ainda, os principais resultados das pesquisas anuais feitas pelo Instituto Datafolha e o Relato Integrado, trabalhado pela primeira vez em 2020.

Os conteúdos estão organizados sob a perspectiva do relacionamento com os públicos – clientes, cooperados, prestadores de serviços de saúde e colaboradores – e relatados em conformidade com a estrutura do ESG – Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança).

## Materialidade Unimed-BH 2020



Meta 1716





## Veja o que cada número significa:

1	<b>Desempenho econômico</b>
2	<b>Presença no mercado</b>
3	<b>Sinistralidade</b>
4	Transparência em políticas e práticas relacionadas à fixação de preços e coberturas
5	Gestão da cadeia de fornecedores
6	<b>Remuneração do cooperado / Comunicação e relacionamento com o cooperado</b>
7	<b>Inovação em saúde</b>
8	<b>Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação</b>
9	Eficiência operacional
10	<b>Segurança da Informação</b>
11	Compliance
12	Materiais (origem e uso)
13	<b>Energia</b>
14	Água
15	Emissões de CO <sub>2</sub>
16	Mudança climática na saúde e mitigação de riscos
17	<b>Efluentes e resíduos</b>
18	<b>Atração e retenção</b>



## Veja o que cada número significa:

19	<b>Saúde e segurança do trabalho</b>
20	<b>Treinamento e desenvolvimento</b>
21	Diversidade e inclusão
22	Remuneração
23	Clima e engajamento
24	Não discriminação, respeito à diversidade e minorias
25	Trabalho infantil, forçado ou análogo
26	Ações voltadas para as comunidades e gestão dos impactos
27	<b>Investimento social e cultural</b>
28	<b>Promoção e prevenção da saúde</b>
29	Acesso à saúde
30	<b>Saúde e segurança do cliente</b>
31	<b>Qualificação dos prestadores de serviços e Rede Credenciada</b>
32	Comunicação e relacionamento com o cliente
33	Judicialização da saúde (atendimento por meio de liminares)
34	<b>Satisfação do cliente, canais de relacionamento e gestão da privacidade</b>

■ Temas materiais

● Temas não materiais ou limítrofes

## Tabela de impacto e limite [102-44, 102-47]

Tema material	Impacto interno	Impacto externo	Público impactado	Capitais impactados	ODS impactados	Princípios do Pacto Global
Desempenho econômico	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Capital Financeiro	ODS 8 - Meta 8.1/Meta-8.2 ODS 9 - Meta 9.1 /Meta 9.4/ Meta 9.5	
Presença no mercado	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes	Capital Financeiro	ODS 8 - Meta 8.5	
Sinistralidade	X	X	Cooperados, clientes e prestadores de serviço	Capital Financeiro	ODS 8 - Meta 8.1/Meta-8.2 ODS 9 - Meta 9.1 /Meta 9.4/Meta 9.5	
Comunicação e relacionamento com o cooperado	X		Cooperados e colaboradores	Capital Social e de Relacionamento	ODS 16 - 16.6	
Inovação em saúde (ensino, pesquisa, tecnologia em saúde – desenvolvimento e inovações)	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Capital Intelectual	ODS 8 0 Meta 8.2/Meta 8.3 – ODS 9	
Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Capital Intelectual	ODS 16 - Meta 16.6	
Segurança da Informação	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Capital Intelectual	ODS 9	Princípio 10



## Tabela de impacto e limite [102-44, 102-46, 102-47]

Tema material	Impacto interno	Impacto externo	Público impactado	Capitais impactados	ODS impactados	Princípios do Pacto Global
Energia	X		Cooperados e colaboradores	Capital Natural	ODS7 - Meta 7.2/Meta 7.3 ODS 8 Meta 8.4 ODS 12 - Meta 12.2 ODS 13 - Meta 13.1	Princípios 7 e 8
Resíduos	X	X	Cooperados, colaboradores e sociedade	Capital Natural	ODS 3 - Meta3.9 ODS 6 - Meta6.3 ODS 12 - Meta 12.4/ Meta12.5	Princípios 7 e 8
Atração e Retenção	X	X	Cooperados, colaboradores e sociedade	Capital Humano	ODS 5 - Meta 5.1 ODS 8 - Meta 8.5/Meta 8.6 ODS 10 - Meta 10.3	
Saúde e segurança do colaborador	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes e sociedade	Capital Humano	ODS8 - Meta 8.8	
Treinamento e Desenvolvimento	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Capital Social e de Relacionamento	ODS4 - Meta 4.3/Meta 4.4/ Meta 4.5 ODS 5 - Meta 5.1 ODS 8 - Meta 8.2/Meta 8.5 ODS 10 - Meta 10.3	
Investimento Social e Cultural	X	X	Cooperados, colaboradores, clientes	Capital Social e de Relacionamento	ODS 3	Princípio 1
Promoção e Prevenção da Saúde	X	X	Cooperados, clientes e prestadores de serviço	Capital Social e de Relacionamento		
Experiência do Cliente	X		Cooperados e colaboradores	Capital Intelectual		

\*Capitais referentes ao Relato Integrado (IIRC)

## Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS

Como empresa signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas – ONU, a Unimed-BH promove e estimula o desenvolvimento sustentável e o respeito aos Direitos Humanos. Por isso, este relatório traz, ao longo de seu conteúdo, inserções de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS aderentes à atuação e às contribuições da Cooperativa.

## Pacto Global da ONU

O Pacto Global defende dez princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

### Direitos Humanos

1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.
2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

### Trabalho

3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.
4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.
5. A abolição efetiva do trabalho infantil.
6. Eliminar a discriminação no emprego.

### Meio Ambiente

7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.
9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

### Anticorrupção

10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina. Aspectos materiais e limítrofes.



Meta  
17.16

Mensagem  
da Diretoria

Linha do  
Tempo

Pandemia do  
Novo Coronavírus

Nossa  
Unimed-BH

Sustentabilidade  
e Governança

Quem faz  
a Unimed-BH

O Amanhã

Relato  
Integrado



# Demonstrativo Financeiro

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

A Unimed-BH Cooperativa de Trabalho Médico é formada por 5.436 médicos cooperados e conta com 34 municípios em sua área de atuação. Em 2020, a Cooperativa completou 49 anos de fundação com 1.330.767 clientes em carteira, conforme cadastro na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). As contraprestações efetivas de assistência à saúde foram de R\$ 4.524 milhões e, desse total, R\$ 3.116 milhões foram destinados aos eventos indenizáveis líquidos, como remuneração da assistência prestada aos clientes, números que indicam a consolidação da operação da Unimed-BH e a sua relevância na Saúde Suplementar brasileira.

### Cenário e concorrência

O ano de 2020 foi marcado por uma grave crise mundial que afetou todos os setores e, especialmente, o segmento de saúde. A pandemia, além de provocar uma grande recessão em escala global, envolveu profissionais da saúde de todo o planeta na batalha contra o coronavírus. Como cooperativa de saúde, a Unimed-BH esteve, e ainda está, na linha de frente dessa guerra. Sua força de trabalho – médicos cooperados, profissionais da saúde em diversas áreas, colaboradores e parceiros – se dedica, todos os dias, ao enfrentamento da pandemia, ao mesmo tempo em que a Cooperativa lida com o aumento da concorrência em sua área de atuação.

Nos últimos tempos, Belo Horizonte se tornou bastante atrativa para a Saúde Suplementar. Duas grandes operadoras de planos de saúde aterrissaram na capital mineira nos últimos meses de 2020. A Notredame Intermédica, um dos maiores grupos do país, adquiriu, em agosto de 2020, a Vitallis, que detinha 7% do mercado belo-horizontino na época. E a Hapvida, outro gigante do setor, adquiriu a Promed (5% do mercado na época), em setembro, e a Premium Saúde (3% do mercado na época), em novembro. Com isso, a Unimed-BH passou a ter duas fortes concorrentes em sua área de abrangência, que atuam com um modelo completamente diferente de negócio. Esses dois grupos apostam na verticalização para obter maior controle sobre os custos assistenciais e, assim, oferecer planos de saúde a preços mais baixos. Em janeiro de 2021, Notredame Intermédica e Hapvida anunciaram ao mercado a intenção de fundir seus negócios e, em fevereiro, chegaram a um acordo, resultando na criação de um grupo cujo valor de mercado é estimado em R\$ 110,5 bilhões. Essa fusão pode facilitar a imposição do modelo de negócio das operadoras nos mercados em que estão chegando, como Belo Horizonte.

Para fazer frente a essa crescente concorrência, em 2020, a Unimed-BH intensificou a comercialização do Unifácil, seu principal produto de combate, e ampliou a oferta para clientes individuais. Além disso, os cooperados, reunidos em Assembleia Geral em dezembro de 2020, aprovaram a criação do Fundo de Competitividade Comercial. O objetivo é ter recursos para fazer investimentos em novos modelos assistenciais, comercialização e em ações de

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

marketing com foco no enfrentamento da concorrência e na sustentabilidade da cooperativa. Um dos primeiros movimentos nesse sentido foi a criação do Bem Digital, um novo plano de saúde com foco nos públicos individual e corporativo, que tem como diferencial o atendimento on-line 24 horas, sete dias por semana, por um preço mais acessível.

### Pandemia da COVID-19

Uma pandemia sem precedentes na história recente mudou a vida da humanidade no último ano. Como empresa de saúde, a Unimed-BH se colocou na linha de frente do combate ao novo coronavírus. Para lidar com esse momento de incertezas, a Cooperativa constituiu seu Comitê de Crise mais de um mês antes de a OMS decretar a pandemia e do primeiro caso da COVID-19 ser identificado em Belo Horizonte. Esse grupo estruturou ações coordenadas para todos os públicos de relacionamento: clientes, médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviço e a sociedade em geral.

A Cooperativa se dedicou à promoção de uma contribuição social efetiva com suas ações de enfrentamento. Pela abrangência de sua atuação e pela expressiva representatividade de clientes, também contribuiu para minimizar o impacto da pandemia em sua área de abrangência. O compartilhamento periódico de informações sobre o desenvolvimento da pandemia em nossa rede com entidades do poder público contribuiu para o estabelecimento de um mapa da proliferação da doença e para a tomada de decisão sobre as medidas de proteção social. Além disso, a Unimed-BH disponibilizou gratuitamente para a Prefeitura de Belo Horizonte seu sistema de Consulta On-Line Coronavírus, desenvolvido por sua equipe de Tecnologia da Informação.

A atuação da Unimed-BH ao longo dos últimos anos e o modelo de trabalho neste período de pandemia contribuíram para que fosse convidada para fazer parte de uma iniciativa importante do Fórum Econômico Mundial: “The Great Reset” ou “O grande recomeço”. O projeto reúne líderes empresariais de todo o mundo para debater grandes temas ligados à pandemia da COVID-19, buscando construir conjuntamente as bases do novo sistema econômico e social para um futuro mais justo e sustentável. A Cooperativa foi a única empresa brasileira do segmento de Saúde Suplementar convidada para integrar essa iniciativa.

### Cuidado com os clientes

Na pandemia, a Unimed-BH desenvolveu ações com foco na segurança de seus clientes e fez importantes adequações em sua rede de serviços (ver tópico PRINCIPAIS INVESTIMENTOS), com a criação de leitos e a contratação de 450 novos profissionais para reforçar a equipe assistencial.

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

A Cooperativa também criou e ofereceu a Consulta On-Line Coronavírus. Lançado no dia 18 de março, o serviço realizou mais de 171 mil consultas em 2020, resultando em uma redução de aproximadamente 50% nos atendimentos em prontos-socorros e na queda no tempo de espera nas unidades. Cerca de 400 médicos já participam da Consulta On-Line Coronavírus da Unimed-BH, e a tecnologia foi cedida para a Prefeitura de Belo Horizonte. Assim, a população da capital mineira que utiliza a rede pública também pôde ter acesso a um atendimento seguro, a distância, com profissionais do Sistema Único de Saúde. Além disso, a Unimed-BH também passou a telemonitorar os clientes com sintomas suspeitos da COVID-19 e indicar o melhor percurso assistencial para cada caso. Em 2020, mais de 395 mil pessoas foram telemonitoradas.

O relacionamento com os clientes é um dos pilares de atuação da Unimed-BH. Por isso, a Cooperativa lançou durante a pandemia o talkbot, utilizado para o monitoramento telefônico dos clientes, e o chatbot, para atendimento via WhatsApp. Foram mais de 163 mil contatos por meio do talkbot, e mais de 430 mil clientes monitorados.

Durante o período de isolamento social, as guias de autorizações de exames e procedimentos, que antes podiam ser usadas no prazo de 30 dias, passaram a ter validade de 60 dias a contar da data de autorização. O cliente também pôde acompanhar o status das suas solicitações e autorizações pelo portal ou pelo aplicativo Unimed-BH. A carteirinha do plano de saúde também teve seu prazo de validade estendido nesse período.

### Cuidado com os médicos cooperados

Em um dos mais complexos anos da história recente da humanidade, a Unimed-BH registrou resultados expressivos, que possibilitaram uma distribuição recorde de benefícios ao conjunto de cooperados. Foram R\$ 250 milhões em Produção Complementar e R\$ 143,7 milhões em Sobras do Exercício de 2019. Além disso, a Assembleia Geral também aprovou um novo aporte de R\$ 75 milhões na Previdência.

O isolamento social provocou redução no atendimento médico em diversas especialidades. Para amenizar os impactos na renda dos cooperados, a Unimed-BH proporcionou um adiantamento opcional de até 70% da produção mensal dos cooperados durante o período inicial da pandemia. Mais de 2,8 mil cooperados aderiram à iniciativa, para a qual a Cooperativa destinou mais de R\$ 50,6 milhões. Além disso, 278 médicos cooperados acometidos pela COVID-19 tiveram parte de sua remuneração garantida no período de afastamento para quarentena, tendo sido pagos mais de R\$ 1,6 milhões no total.

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

Os cooperados que atuam em consultório próprio também receberam um auxílio para compra de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), valor que foi adicionado à remuneração. Ao todo, foram mais de R\$ 5,4 milhões destinados a esta ação. O total destinado à remuneração dos cooperados em 2020 foi de mais de R\$ 900 milhões.

Para apoiar nossos cooperados no aprimoramento de suas habilidades e conhecimentos, especialmente para os que atuaram na linha de frente da pandemia, em 2020 a Unimed-BH desenvolveu e disponibilizou mais de 100 conteúdos educacionais nas suas plataformas on-line. Entre os materiais, estão 33 podcasts que foram ouvidos por 3.970 médicos distintos, 39 vídeos, vistos por 95% dos cooperados (5.153 médicos) e 22 cursos on-line, que alcançaram 4.845 cooperados.

### Cuidado com os colaboradores

Em 2020, a Unimed-BH redobrou os esforços para proteger a saúde e a segurança dos colaboradores. Com o decreto da Prefeitura de Belo Horizonte que determinou o fechamento dos serviços não essenciais na capital mineira, 100% das equipes administrativas da Unimed-BH foram colocadas em home office em tempo recorde. Para cuidar da saúde mental e emocional das equipes, foi oferecido acolhimento psicológico e social gratuitos a todos os colaboradores. O serviço também foi oferecido nas unidades assistenciais, mediante intervenções individuais ou rodas de conversa.

Com o início da reabertura do comércio pela Prefeitura de Belo Horizonte, a Cooperativa traçou um plano para a retomada gradual das atividades presenciais. Para preparar as equipes, foi divulgada uma cartilha com todas as diretrizes necessárias para o retorno seguro e os prédios administrativos foram totalmente adaptados para receber os colaboradores.

Para as equipes assistenciais, foram desenvolvidos 27 treinamentos sobre temas específicos relacionados à COVID-19, como Paramentação e Desparamentação, Higienização das Mãos, Coleta de Swab Combinado, Uso Correto da Máscara Cirúrgica, Ventilação Mecânica e Oxigenioterapia, Ventilador Bennett 840, Intubação de Pacientes com COVID-19 no Pré-Hospitalar, entre outros assuntos. Também foram reforçados os estoques de insumos hospitalares, como materiais, medicamentos e Equipamentos de Proteção Individual.

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

### Cuidado com a Rede de Serviços em Saúde

A Unimed-BH promoveu ações integradas também para a rede de serviços de saúde. Tendo em vista o aumento significativo dos custos de materiais e de medicamentos e a redução dos atendimentos eletivos na rede assistencial, com reflexo direto no faturamento dos serviços, a Unimed-BH desenvolveu uma política de benefícios inédita para apoiar financeiramente a Rede Credenciada. A Cooperativa garantiu aos serviços assistenciais o recebimento de até 70% do valor habitualmente faturado com o atendimento aos clientes Unimed-BH, investindo mais de R\$ 11,7 milhões, e também ofereceu um apoio para a compra de insumos médicos.

Com o apoio de uma equipe formada por médicos epidemiologistas e outros profissionais da saúde, foram construídas diretrizes que garantiram ao público acesso a serviços de qualidade com segurança em toda a rede de serviços da Cooperativa. Além disso, treinamentos contínuos foram oferecidos às equipes sobre as melhores práticas para o manejo de pacientes com suspeita ou diagnóstico da doença.

Para preservar leitos hospitalares, insumos e também proteger nossas equipes e clientes da exposição desnecessária ao risco de contaminação pela COVID-19, cirurgias eletivas não urgentes foram suspensas temporariamente nas redes própria e credenciada.

A Unimed-BH também implementou um modelo complementar de atendimento presencial para pequenas urgências clínicas nos Centros de Promoção da Saúde Unimed – Unidades Pedro I e Santa Efigênia: as Pronto-Consultas. O serviço ampliou a disponibilidade de atendimento médico nas duas unidades durante os sete dias da semana, garantindo assistência à saúde e agilidade.

Ação de incentivo à melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde, o Selo de Excelência Assistencial chegou à sua quarta edição em 2020. Foram 46 unidades assistenciais reconhecidas, entre hospitais, clínicas oncológicas, serviços de imagem, anatomia patológica, nefrologia e radioterapia, sendo que os três últimos participaram da avaliação pela primeira vez. Além disso, 100% dos prestadores passaram a contar com o Net Promoter Score (NPS), uma das principais metodologias para medir o grau de satisfação e de recomendação dos clientes com os serviços.

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

### ESG

Atualmente, o mercado tem considerado valores intangíveis determinantes para calcular a relevância de uma empresa, independentemente do segmento, no que se refere a solidez e melhor capacidade de gerenciamento de riscos. Entre as sociedades de capital aberto, o ESG – sigla em inglês para os aspectos Ambiental, Social e de Governança (Environmental, Social and Governance) – tem sido também um dos termômetros para captar investimentos externos, contando inclusive com métricas específicas.

Para as cooperativas, como é o caso da Unimed-BH, o termo traduz um conjunto de práticas que estão alinhadas com o modelo de negócio e com os princípios cooperativistas. Iniciativas voltadas para a sustentabilidade ambiental e sociocultural e para a evolução do modelo de governança, com impactos diretos nos resultados econômico-financeiros, mostram que a Unimed-BH vem caminhando de forma alinhada com esses conceitos.

#### Governança

Com gestão coletiva e governança segura, a Unimed-BH tem conseguido, ano após ano, gerar resultados positivos e promover sustentabilidade e solidez econômico-administrativa. A Assembleia Geral de Cooperados é o principal órgão de governança. A cada cooperado cabe um voto, independentemente do seu capital. Juntos, os médicos têm o direito e o compromisso de escolher os melhores caminhos para a Cooperativa, o que faz da sua participação um sólido pilar na condução do negócio. Em 2020, foram realizadas três Assembleias Gerais – em julho, setembro e dezembro – que contaram com a presença, em média, de 4,6 mil cooperados, com destaque para a de julho, que registrou o recorde de 5.007 cooperados.

Disseminar a cultura da integridade e da conformidade é um compromisso da gestão. As iniciativas desenvolvidas nos últimos dois anos para preparar a Cooperativa para a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) são fruto direto do amadurecimento e da consolidação de nosso Programa de Compliance.

Em 2020, diversas iniciativas foram desenvolvidas para mobilizar as equipes quanto às adequações à LGPD, como os treinamentos on-line, que alcançaram mais de 2 mil colaboradores e médicos cooperados. Além disso, a Unimed-BH definiu o Encarregado de Dados, atendendo à exigência da nova lei; mapeou o fluxo de vida das informações;

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

cuidou da revisão de políticas e procedimentos; definiu as alçadas de acesso a determinados dados pessoais; publicou uma nova cartilha de Segurança da Informação e disponibilizou o Relatório de Dados Pessoais aos clientes, em seu perfil no portal externo.

Ao longo dos últimos anos, o gerenciamento de riscos na Unimed-BH vem se consolidando de forma expressiva e, atualmente, segue o referencial normativo internacional da ISO 31000 Risk Management – Guidelines. Em 2020, foi criada a Comissão de Gestão de Riscos, composta por membros da alta direção e das áreas que cuidam de Qualidade, Auditoria Corporativa e Gestão de Riscos. Os principais objetivos são assegurar que a metodologia de gerenciamento esteja aderente às boas práticas de gestão e fomentar a mentalidade de riscos na Cooperativa. Um dos avanços nesse sentido foi a revisão da matriz de riscos, que passou por uma simplificação e pela atualização das classificações, e contam agora com uma categoria específica de dados pessoais.

### Responsabilidade Sociocultural

Fundamentada no sétimo princípio cooperativista, Interesse pela Comunidade, a Unimed-BH vem buscando contribuir para o desenvolvimento equilibrado e para o bem-estar das populações localizadas em sua área de atuação. Desde 2012, é signatária do Pacto Global da ONU, assumindo o compromisso público com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A Cooperativa também faz parte da Rede Desafio 2030, rede de organizações do setor privado sediadas em Minas Gerais e comprometidas em avançar com as práticas de sustentabilidade, a promoção do desenvolvimento econômico e a redução das desigualdades sociais em suas áreas de atuação.

O Instituto Unimed-BH é sua frente de responsabilidade sociocultural e, há quase 20 anos, vem construindo uma trajetória de evolução na promoção da cidadania e no fomento à economia criativa local, com patrocínio a parceiros de Belo Horizonte e região metropolitana. O Programa Sociocultural, gerido pelo Instituto, é hoje uma das maiores iniciativas do país de fomento à cultura por meio de pessoas físicas, segundo dados da Secretaria Especial de Cultura do Governo Federal.

Em 2020, com as mudanças provocadas pela pandemia da COVID-19, foi necessário adaptar a condução das iniciativas e projetos, mantendo o olhar humanizado para as necessidades das pessoas nesse momento. Uma das frentes de atuação foi a mobilização de médicos cooperados e colaboradores como voluntários para o levantamento de recursos, por meio dos quais foram doadas quase 35 toneladas de alimentos e produtos de higiene e limpeza e mais de 1.600 cestas básicas. Foram contempladas famílias das comunidades Morro das Pedras e Barragem Santa Lúcia, em Belo Horizonte;

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

catadores da Redesol MG, associação de cooperativas de reciclagem apoiada pelo Instituto; além de instituições sociais atendidas ou cadastradas no Instituto Unimed-BH.

Por meio da campanha Abraço do Bem, 14 comunidades em situação de vulnerabilidade social, em Belo Horizonte e região metropolitana receberam materiais educativos, com orientações sobre medidas de higiene e distanciamento social. Além disso, mais de 56 mil máscaras foram doadas para instituições e projetos sociais da região metropolitana, além de 200 frascos de álcool em gel distribuídos para instituições de cuidados com idosos.

### Responsabilidade Ambiental

A Unimed-BH possui um forte compromisso com a responsabilidade ambiental. Com a pandemia, algumas iniciativas que já eram realizadas foram intensificadas. Um exemplo é a utilização do recurso de videoconferência, movimento que ganhou força com a adoção do home office para as equipes administrativas. Apenas com o uso dos recursos das salas de videoconferência e com a consequente redução de deslocamentos por carro, deixamos de emitir 0,58 toneladas de CO<sub>2</sub> na atmosfera em 2020.

A Cooperativa adota o descarte adequado por meio da coleta seletiva, contribuindo para a reciclagem do resíduo que retorna ao meio ambiente. De janeiro a dezembro de 2020, nossa operação gerou 92,3 toneladas de materiais reutilizáveis. Com a redução de impressões, foram economizados mais de R\$ 130 mil e 488 árvores poupadas.

Também seguimos monitorando o consumo dos recursos hídricos e de energia. Entre as novidades, está a conversão de 95% das unidades da rede Unimed-BH ao Mercado Livre de Energia, deixando de consumir energia nos modelos tradicionais e gerando mais economia. Com isso, foram economizados R\$ 3,7 milhões. Já o uso da água foi de 108.319 milhões de m<sup>3</sup>, 10 milhões de m<sup>3</sup> a menos que em 2019.

### Reputação

Em 2020, a Unimed-BH aplicou a segunda Pesquisa de Reputação (a primeira foi em 2017), conduzida pelo RepTrak organização internacional de referência na análise da percepção da marca pelos públicos das empresas. Em ambas as edições da Pesquisa de Reputação, foi avaliada a percepção dos públicos

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

sobre a Cooperativa, considerando os pilares Estima, Admiração, Confiança e Empatia. Na pesquisa de 2020, foram incluídos os fornecedores no grupo de públicos pesquisados.

Entre o público geral, a reputação da Unimed-BH é de 63,6, considerada mediana na metodologia do RepTrak. Entre os clientes, é de 69,5, interpretada como mediana para forte. Entre os médicos cooperados e prestadores de serviço em saúde, a reputação é considerada forte para excelente: 79,5 e 78,8, respectivamente. Fornecedores e colaboradores avaliam a reputação da Unimed-BH como excelente: 83,2 e 81,7, respectivamente.

Considerando a atuação na pandemia, 74% dos clientes afirmaram que ter um plano de saúde Unimed-BH trouxe mais segurança, e 59,2% do público geral disse que teria se sentido mais seguro se contasse com um plano de saúde Unimed-BH. Outro importante resultado foi que 88% dos clientes se disseram satisfeitos com a Cooperativa, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha em 2020. Além disso, a mesma pesquisa mostrou que a satisfação dos médicos cooperados é de 91%.

## Reconhecimentos

A Unimed-BH conta com uma presença expressiva nos principais rankings de negócio do país, que evidenciam a solidez da Cooperativa. Na avaliação da revista ISTOÉ Dinheiro, ocupa a 3ª posição como o melhor plano de saúde do Brasil. No anuário Valor 1000, está na 5ª posição entre as 50 maiores operadoras do país. No Guia Exame Melhores e Maiores, foi considerada a 7ª maior instituição do setor de serviços de saúde por receita e liderança de mercado. Também ocupa o 7º lugar no ranking das empresas de saúde no anuário Época 360°.

A Cooperativa recebeu, da Unimed do Brasil, o Selo de Sustentabilidade e Governança, na categoria ouro. Com abrangência nacional, o prêmio destaca as cooperativas do sistema que possuem processos, normas e critérios estruturados e padronizados e que possuem uma governança em constante evolução, atuando com foco na entrega de resultados sustentáveis.

O Sistema Ocemg conferiu à Unimed-BH o certificado de conclusão e honra ao mérito em reconhecimento à participação no Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas – Ciclo 2019, parabenizando-a pelo empenho na busca constante pela excelência da gestão. Além

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

disso, no Anuário de Informações Econômicas e Sociais do Cooperativismo Mineiro 2020 a Unimed-BH lidera o ranking nas seguintes categorias do segmento da saúde: Número de Cooperados, Sobras do Exercício, Ativos Totais, Patrimônio Líquido, Capital Social, Número de Empregados, Ingressos/Receitas Totais e Número de Usuários.

## Perspectiva de futuro

Em 2021, a Unimed-BH completa 50 anos de atuação e fará novos investimentos em infraestrutura (ver tópico PRINCIPAIS INVESTIMENTOS). Também aprimorará a incorporação de tecnologia, ampliando o uso da Robotic Process Automation (RPA) em seus processos, melhorando a experiência de trabalho das equipes e potencializando sua performance com foco do cliente.

A saúde digital e a telemedicina representam o uso das inovações e ferramentas tecnológicas para aumentar o acesso aos serviços de saúde e superar barreiras geográficas. Na pandemia, a Cooperativa passou a oferecer consultas on-line, contribuindo para maior segurança assistencial. Para 2021, a Cooperativa pretende potencializar as experiências dos usuários nas soluções de base tecnológica por meio do Health User Experience (HUX), uma iniciativa do Centro de Inovação que aplica metodologias de design de experiência à criação, avaliação e melhorias de produtos digitais.

A biometria facial é uma tecnologia inovadora que tem sido usada, cada vez mais, como meio de identificação segura, prática e confiável. A Unimed-BH tem evoluído a passos largos na utilização dessa ferramenta. Iniciativas já estão sendo implementadas na Rede Própria e em alguns parceiros da Rede Prestadora. Outra ferramenta, o SOL, voltado para a gestão assistencial nos consultórios dos médicos cooperados, foi implantado em 2020 e, em 2021, será ampliado para os prestadores, unificando todos os sistemas utilizados atualmente pela rede parceira.

A Unimed-BH também seguirá investindo em novos modelos assistenciais que praticam um olhar integrado da saúde, privilegiando a prevenção e com foco na melhor experiência para os clientes. Para enfrentar a concorrência que está crescendo em sua área de atuação, a Cooperativa tem algumas ações estruturadas: reforço dos produtos; contratação da plataforma Salesforce, que proporcionará ainda mais eficiência comercial; investimento em campanhas de marketing mais agressivas.



## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

# EFICIÊNCIA, SOLIDEZ E SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

Em 2020, um conjunto de estratégias, resultados e eventos contribuiu para fortalecer a solidez econômico-financeira da Unimed-BH. Um dos indicadores mais significativos é o crescimento de 23,58% no Patrimônio Líquido (PL) no ano, alcançando R\$ 2.612.660 mil. Além dos resultados positivos ao longo dos anos, o principal impulso tem sido a valorização do capital social dos cooperados. São R\$ 693.012 mil, que representam 26% do PL. Com isso, a Unimed-BH figura como a maior cooperativa mineira em patrimônio líquido e capital social, além de ocupar a quarta posição em ativos totais, de acordo com o Anuário de Informações Econômicas e Sociais do Cooperativismo Mineiro 2020, publicado pelo Sistema Ocemg.

A Cooperativa também fortaleceu a sua diretriz interna de responsabilidade na gestão, com foco no aumento da eficiência operacional. Como resultado, mantém o selo do Programa de Acreditação de Operadoras, concedido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), classificando-se no nível 1, o mais alto da escala.

Na Unimed-BH, o ano de 2020 se encerrou com um segundo recorde consecutivo anual na carteira: 1.313.458 clientes e uma participação de mercado de 52%. As ações de enfrentamento da pandemia, que promoveram inúmeras contribuições sociais, foram fundamentais para aumentar a percepção positiva da marca no mercado, tornando-se um importante atrativo. Associada a isso está uma forte estratégia comercial, com foco no diferencial competitivo de qualidade por preço acessível e no relacionamento com os clientes, que foi preponderante para este resultado.

O indicador de Contraprestações Efetivas, que corresponde à nossa receita líquida, foi de R\$ 4,5 bilhões, 7,34% maior do que em 2019. As Despesas Médicas ou sinistralidade foram de 68,89%, 8,83 pontos percentuais abaixo da meta estabelecida para o ano (77,72%). E a Margem Ebitda chegou a 19,42% (11,03% em 2019).

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

Um panorama econômico-financeiro da Unimed-BH pode ser melhor analisado com a ajuda dos indicadores abaixo calculados de forma comparativa (2020 x 2019), acompanhados das análises correspondentes:

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Margem de Lucro Líquida (MLL)</b>		
Mostra a relação entre o resultado líquido e o total das <b>receitas com operação de planos de saúde</b> (contraprestações efetivas):		
MLL = $\frac{\text{Resultado Líquido}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$	0,13	0,06
<b>Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE)</b>		
Mostra a relação entre o resultado líquido e o patrimônio líquido:		
ROE = $\frac{\text{Resultado Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}}$	0,24	0,13
<b>Percentual de Despesas Assistenciais em relação às Receitas de Contraprestações (DM)</b>		
Mostra a relação entre despesas assistenciais (ou despesas médicas ou sinistralidade) e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde):		
DM = $\frac{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$	0,67	0,77
<b>Percentual de Despesas Administrativas em relação às Receitas de Contraprestações (DA)</b>		
Mostra a relação entre despesas administrativas e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde):		
DA = $\frac{\text{Despesa Administrativa}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$	0,11	0,11
<b>Percentual de Despesa Comercial em relação à Receita de Contraprestações (DC)</b>		
Mostra a relação entre despesas comerciais e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde):		
DC = $\frac{\text{Despesa Comercial}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$	0,01	0,01

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

	2020	2019
<b>Percentual de Despesas Operacionais em relação às Receitas Operacionais (DOP)</b>		
Mostra a relação entre despesas operacionais (assistenciais ou eventos indenizáveis líquidos, comerciais, administrativas e outras despesas operacionais) e o total das receitas operacionais (receitas de contraprestações relacionadas a operações de planos de saúde e outras receitas operacionais).		
DOP = $\frac{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos} + \text{Despesa Comercial} + \text{Despesa Administrativa} + \text{Outras Despesas Operacionais}}{\text{Contraprestações Efetivas} + \text{Outras Receitas Operacionais}}$	0,82	0,91
<b>Índice de Resultado Financeiro (IRF)</b>		
Mostra a relação entre o resultado financeiro líquido e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde).		
IRF = $\frac{\text{Resultado Financeiro Líquido}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$	-0,01	0,00
<b>Liquidez Corrente (LC)</b>		
Mostra a relação entre os ativos conversíveis em dinheiro no curto prazo e as dívidas de curto prazo:		
LC = $\frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$	2,05	1,68
<b>Capital de terceiros sobre o Capital próprio (CT/CP)</b>		
Representa a relação entre o total das dívidas e o Patrimônio líquido:		
CT/CP = $\frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não circulante}}{\text{Patrimônio Líquido}}$	0,61	0,72
<b>Prazo Médio de Recebimento de Contraprestações (PMRC)</b>		
Representa o tempo médio que a operadora leva para receber os créditos de operações de saúde, já descontada a provisão para perdas sobre créditos (PPSC):		
PMRC = $\frac{\text{Créditos ops de saúde} + \text{PPSC}}{\text{Contraprestações Efetivas}} \times 360$	19,07	16,24
<b>Prazo Médio de Pagamento de Eventos (PMPE)</b>		
Representa o tempo médio que a operadora leva para pagar aos prestadores o que já foi avisado:		
PMPE = $\frac{\text{Provisão de Eventos a liquidar}}{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos}} \times 360$	50,38	45,15

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

Os indicadores da Margem de Lucro Líquido, do retorno sobre o Patrimônio Líquido e do Índice de Liquidez corrente tiveram aumentos significativos quando comparados com ano anterior, fruto dos resultados obtidos em 2020. Um dos principais motivos para a elevação dos resultados é a redução dos custos em função da pandemia da COVID-19. Houve uma redução das Despesas Médicas assistenciais, mesmo tendo a Cooperativa investido recursos específicos para o enfrentamento da pandemia, como estruturas de hospitais temporários, aumento de leitos e compra de materiais e medicamentos.

Alinhada com as definições dos órgãos competentes, a Cooperativa colocou em home office toda sua estrutura administrativa, dado que não trouxe impacto significativo nas Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização, que se mantiveram no mesmo patamar de 2019.

Em linha com o excelente resultado de 2020 e com a estratégia de remuneração do capital, incorporando as quotas partes dos médicos cooperados da Unimed-BH, há uma elevação no Patrimônio Líquido de 23,58%, que corresponde à redução da relação de dependência de capital de terceiros.

O resultado financeiro e as despesas comerciais, em relação às Contraprestações Efetivas, representam apenas 0,01%.

O aumento do prazo médio de recebimento de contraprestação se refere ao registro da suspensão do reajuste de planos de saúde em atendimento ao princípio da competência, uma vez que sua cobrança ocorrerá apenas no próximo exercício.

A redução das Despesas Médicas assistenciais, alinhada ao aumento da provisão de Eventos a Liquidar, contribuíram para aumento do prazo médio de pagamento de eventos.

## POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE SOBRES

A Unimed-BH apura seus resultados levando em conta os atos cooperativos, auxiliares e não-cooperativos. Os atos cooperativos são aqueles praticados entre as cooperativas e seus associados e pelas cooperativas entre si, quando associadas, para a consecução dos objetivos sociais, correspondendo ao valor dos serviços efetivamente realizados pelos cooperados, conforme definido no artigo nº 79 da Lei nº 5.764/71.

Os atos auxiliares são aqueles que contribuem para a prestação de serviço do médico cooperado. Correspondem à utilização de hospitais, clínicas,

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

laboratórios e outros serviços de saúde. Já os atos não-cooperativos não têm relação com os médicos cooperados, sendo alheios ao propósito principal da Cooperativa.

Seguindo a legislação vigente, o Fundo de Reserva recebeu 10% do resultado dos atos cooperativos. O Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates) recebeu 5% do resultado dos atos cooperativos e 100% do resultado dos atos auxiliares e não-cooperativos. As sobras à disposição dos médicos cooperados, em Assembleia Geral Ordinária, equivalem a 85% do resultado dos atos cooperativos.

## PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA EXERCÍCIOS SEGUINTE

Uma das pioneiras na organização do trabalho médico e da assistência à saúde no Brasil sob o modelo cooperativo, a Unimed-BH é, atualmente, referência no cenário da Saúde Suplementar do país. A busca de eficiência na assistência à saúde e na operação, somada ao engajamento das equipes na aplicação de novas tecnologias, asseguraram resultados positivos e permanecem como diretrizes para 2020.

Seguindo no caminho de melhoria contínua, a Cooperativa dará continuidade às ações pautadas na qualidade, eficiência, austeridade e inovação. O propósito cuidar da saúde e permanecer fazendo a diferença na vida das pessoas, dando cada passo em prol do bem comum e do desenvolvimento.

## INVESTIMENTOS EM COLIGADAS E CONTROLADAS

A Unimed-BH tem participação acionária de 14,87% (14,38% em 2019) na Unimed Participações S/A, holding do Sistema Unimed e controladora das empresas Unimed Seguradora, Unimed Administração e Serviços e Unimed Corretora, que representa os interesses das cooperativas e do Sistema Unimed junto às suas controladas, na condução dos negócios. A Unimed Participações atua de forma a sustentar as necessidades de capital das empresas controladas, captando recursos e acompanhando suas performances, sempre em busca de otimizar a rentabilidade dos investimentos das sócias. Este investimento está registrado pelo valor de R\$ 195.401 mil.

Em função da participação de acionária na Unimed Participações, que detêm o controle da Unimed Seguradora, juntamente com o critério de influência significativa, reclassificamos este investimento em 2019 pelo método do MEP. Nossa participação acionária na Unimed Seguradora S.A. totaliza 1,92%.

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

A Unimed Seguradora S.A., sociedade de capital fechado, dedica-se à negociação de seguros, sujeita à fiscalização da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), órgão subordinado ao Ministério da Fazenda.

A Cooperativa possui 20% das quotas de participação da UNIO Soluções em Tecnologia Ltda, tendo como objeto social da sociedade a criação, a implantação e a operação de soluções de sistemas de informação; o licenciamento e a cessão dos direitos de uso de programas de computadores; e o treinamento e a consultoria para a implementação e a operação de seus produtos e serviços. Foram adicionados R\$ 1.734 em 2020.

Em 2020, houve aumento do investimento referente à incorporação de sobras e juros sobre o capital, no valor de R\$ 3.703 (R\$ 6.067 em 2019).

## PRINCIPAIS INVESTIMENTOS

Com o objetivo de prestar a melhor assistência aos clientes na pandemia, a Unimed-BH investiu na criação de mais de 200 novos leitos de internação e UTI Pediátrica e Adulto em suas unidades hospitalares. Além disso, reativou a estrutura do antigo Hospital Unimed – Unidade Betim Centro, que também abriga a Clínica Unimed, e transformou o Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I em unidade hospitalar temporária.

Para 2021, está prevista a migração da estrutura do Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim para o espaço do antigo hospital no Centro e a criação de uma unidade de Pronto-Atendimento no Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I.

## DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE FINANCEIRA

A Cooperativa participa de operações envolvendo ativos e passivos financeiros com o objetivo de gerir os recursos financeiros disponíveis, gerados pelas operações. Os riscos associados a esses instrumentos são gerenciados por meio de estratégias conservadoras, visando à liquidez, à rentabilidade e à segurança. Para as aplicações financeiras classificadas como “mantidos até o vencimento”, a Unimed-BH tem a intenção e a capacidade financeira para mantê-las até o vencimento.



## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED-BH 2020

A carteira de aplicações da Cooperativa possui mais de 56,46% do seu total em títulos em liquidez imediata, ou seja, com possibilidade de resgate em até D+1. Tal estratégia leva em consideração as necessidades de fluxo de caixa da Unimed-BH e permite a manutenção de títulos até o vencimento, privilegiando as taxas de rentabilidade contratadas, evitando deságio se negociadas antes do prazo.

Projeções de desembolsos e recebimentos são estabelecidos para administrar a liquidez, sendo monitoradas diariamente pela área de Tesouraria. A Unimed-BH possui controles para gerenciar os recursos e garantir a suficiência para honrar seus compromissos. Não é prática da Cooperativa a obtenção de empréstimos bancários para suprir seu fluxo de caixa.

## DIREITO DOS COOPERADOS

O capital social da Unimed-BH, pertencente a 5.436 cooperados (5.544 em 2019), é ilimitado quanto ao máximo, variando conforme o número de quotas-partes subscritas, não podendo, entretanto, para admissão de novos cooperados, ser inferior a R\$ 87 mil. A quota-parte é indivisível, intransferível mesmo entre associados, não podendo ser negociada de modo algum nem dada em garantia. Ao ser admitido na Unimed-BH, o cooperado subscreve, no mínimo, 8.693 quotas-partes no valor correspondente a R\$ 87 mil. Foi deliberada a integralização de capital no montante de R\$ 55.439 mil (R\$ 52.580 mil em 2019) por meio de juros sobre capital social, atualizado em 12%, e líquidos dos efeitos tributários.

**Balancos Patrimoniais exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019**

(Valores expressos em milhares de reais)

	Nota explicativa	2020	2019
Ativo			
Circulante			
Disponível.....	4	<b>135.781</b>	137.871
Realizável.....		<b>1.436.199</b>	1.171.739
Aplicações financeiras.....	5	<b>960.777</b>	803.756
Aplicações garantidoras de provisões técnicas.....	14.e	<b>80.048</b>	242.993
Aplicações livres.....		<b>880.729</b>	560.762
Créditos de operações com planos de assistência à saúde.....	6	<b>246.895</b>	195.792
Contraprestação pecuniária a receber.....		<b>96.869</b>	79.424
Participação de beneficiários em eventos indenizáveis.....		<b>52.522</b>	51.615
Operadoras de planos de assistência à saúde.....		<b>49.302</b>	64.753
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde.....		<b>48.202</b>	-
Créditos de oper. assist. à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora.....	7	<b>51.978</b>	48.272
Créditos tributários e previdenciários.....	8	<b>29.180</b>	58.012
Bens e títulos a receber.....	9	<b>116.339</b>	37.311
Despesas antecipadas.....		<b>3.197</b>	407
Conta corrente com cooperados.....	10	<b>27.833</b>	28.189
Total do ativo circulante.....		<b>1.571.980</b>	1.309.610
Não circulante			
Realizável a longo prazo.....		<b>1.370.152</b>	1.079.698
Aplicações financeiras.....	5	<b>740.996</b>	509.717
Aplicações garantidoras de provisões técnicas.....	14.e	<b>630.686</b>	422.238
Aplicações livres.....		<b>110.310</b>	87.479
Créditos tributários e previdenciários.....	8	<b>2.776</b>	4.954
Títulos e créditos a receber.....	9	<b>663</b>	1.098
Ativo fiscal diferido.....	19.b	<b>94.536</b>	88.557
Depósitos judiciais e fiscais.....	17	<b>531.181</b>	471.826
Outros créditos a receber a longo prazo.....		-	3.546
Investimentos.....	11	<b>292.595</b>	246.651
Participações societárias avaliadas pelo metodo de equivalência patrimonial.....		<b>234.845</b>	192.437
Participações em outras sociedades.....		<b>234.845</b>	192.437
Participações societárias pelo método de custo.....		<b>36.642</b>	32.495
Outros investimentos.....		<b>21.108</b>	21.719
Imobilizado.....	12	<b>926.978</b>	954.537
Imóveis de uso próprio.....		<b>788.110</b>	801.464
Imóveis - hospitalares.....		<b>459.778</b>	466.942
Imóveis - não hospitalares.....		<b>328.332</b>	334.522
Imobilizado de uso próprio.....		<b>136.208</b>	150.202
Imobilizado - hospitalares.....		<b>90.023</b>	98.357
Imobilizado - não hospitalares.....		<b>46.185</b>	51.845
Imobilizações em curso.....		<b>1.232</b>	1.203
Outras imobilizações.....		<b>1.428</b>	1.668
Intangível.....	13	<b>40.784</b>	44.487
Total do ativo não circulante.....		<b>2.630.509</b>	2.325.373
Total do ativo.....		<b>4.202.489</b>	3.634.983

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Balancos Patrimoniais exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019**

(Valores expressos em milhares de reais)

	Nota explicativa	2020	2019
Passivo e do patrimônio líquido			
Circulante			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde.....	14	<b>445.057</b>	457.020
Provisão para remissão.....		<b>10.593</b>	10.443
Provisão de eventos a liquidar para SUS.....		<b>42.004</b>	38.329
Eventos a liquidar de operações de assistência à saúde.....		<b>237.976</b>	227.902
Provisão de eventos ocorridos e não avisados - outros prestadores.....		<b>132.891</b>	160.198
Outras provisões técnicas.....		<b>21.593</b>	20.148
Débitos de operações de assistência à saúde.....		<b>86.537</b>	52.137
Contraprestações a restituir.....		<b>293</b>	220
Receita antecipada de contraprestações.....		<b>22.858</b>	20.462
Comercialização sobre operações.....		-	880
Operadoras de planos de assistência à saúde.....		<b>31.403</b>	28.309
Outros débitos de operações com planos de assistência à saúde.....		<b>31.983</b>	2.266
Débitos de operações assist. à saúde não relacion. c/ pl. saúde da OPS.....		<b>17.820</b>	15.301
Tributos e encargos sociais a recolher.....	15	<b>114.202</b>	128.248
Tributos e contribuições.....		<b>114.202</b>	128.248
Empréstimos e financiamentos a pagar.....	16	-	30.820
Débitos diversos.....		<b>97.442</b>	94.124
Conta corrente de cooperados.....	10	<b>5.981</b>	554
Total do passivo circulante.....		<b>767.039</b>	778.204
Não circulante			
Exigível a longo prazo			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde.....	14	<b>398.171</b>	357.447
Provisão para remissão.....		<b>17.949</b>	17.364
Provisão de eventos a liquidar para SUS.....		<b>156.192</b>	153.408
Outras provisões técnicas.....		<b>224.030</b>	186.675
Provisões judiciais.....	17	<b>424.619</b>	369.645
Provisão para contingência.....		<b>424.619</b>	369.645
Empréstimos e financiamentos a pagar.....	16	-	15.410
Débitos diversos.....		-	124
Total do passivo não circulante.....		<b>822.790</b>	742.626
Patrimônio líquido	18		
Capital social.....		<b>693.912</b>	661.169
Reservas.....		<b>1.609.762</b>	1.309.194
Reservas de reavaliação.....		<b>23.849</b>	24.524
Reservas de lucros/sobras/retenção de superávits.....		<b>1.585.913</b>	1.284.670
Lucros (superávits) ou prejuízos (déficits) acumulados ou resultado.....		<b>308.986</b>	143.790
Total do patrimônio líquido.....		<b>2.612.660</b>	2.114.153
Total do passivo e do patrimônio líquido.....		<b>4.202.489</b>	3.634.983

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Demonstração do resultado segregado por ato – Exercícios findos em 31 de dezembro 2020 e 2019**

(Valores expressos em milhares de reais)

Nota Explicativa	2020				2019				
	Ato Cooperativos		Ato Não	Total	Ato Cooperativos		Ato Não	Total	
	Principais	Auxiliares	Cooperativo		Principais	Auxiliares	Cooperativo		
	Ingressos (Dispêndios)	Receitas	(Despesas)		Ingressos (Dispêndios)	Receitas	(Despesas)		
Contraprestações efetivas de operações com plano de assistência à saúde ....	20	2.356.232	2.053.980	114.139	4.524.351	2.102.671	1.999.669	112.708	4.215.048
Receitas com operação de assistência à saúde .....		2.409.247	2.126.861	123.924	4.660.032	2.161.446	2.059.329	120.649	4.341.424
Contraprestações líquidas.....		2.429.570	2.144.817	125.179	4.699.566	2.189.036	2.079.442	122.358	4.390.836
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde ....		(20.323)	(17.956)	(1.255)	(39.534)	(27.590)	(20.113)	(1.709)	(49.412)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora.....		(53.015)	(72.881)	(9.785)	(135.681)	(58.775)	(59.660)	(7.941)	(126.376)
Eventos indenizáveis líquidos .....	21	(1.554.981)	(1.509.959)	(51.813)	(3.116.753)	(1.561.865)	(1.636.713)	(147.464)	(3.346.042)
Eventos conhecidos ou avisados.....		(1.561.370)	(1.509.019)	(73.671)	(3.144.060)	(1.574.823)	(1.624.546)	(77.782)	(3.277.151)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados .....		6.389	(940)	21.858	27.307	12.958	(12.167)	(69.682)	(68.891)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde .....		801.251	544.021	62.326	1.407.598	540.806	362.956	(34.756)	869.006
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde.....		891	659	39	1.589	926	708	42	1.676
Receitas assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora.....	22	77.727	127.669	6.403	211.799	97.157	126.800	13.509	237.466
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar.....		8.016	20.202	824	29.042	13.721	18.864	1.301	33.886
Receitas com intercâmbio eventual.....		54.825	99.936	2.014	156.775	60.149	104.339	3.331	167.819
Outras receitas operacionais.....		14.886	7.531	3.565	25.982	23.287	3.597	8.877	35.761
(-) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde.....		(1.945)	(3.103)	(106)	(5.154)	(2.684)	(3.252)	(164)	(6.100)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde .....	22	(118.960)	(67.384)	(15.091)	(201.435)	(80.579)	(60.200)	(4.445)	(145.224)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde .....		(118.692)	(62.734)	(3.984)	(185.410)	(80.882)	(38.879)	(2.379)	(122.140)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças .....		(6.063)	(4.505)	(266)	(10.834)	(7.196)	(5.438)	(324)	(12.958)
(-) Recuperação de outras despesas operacionais de assistência à saúde.....		7.150	-	-	7.150	7.380	-	-	7.380
Provisão para perdas sobre créditos.....		(1.355)	(145)	(10.841)	(12.341)	119	(15.883)	(1.742)	(17.506)
Outras despesas operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora.....		(54.474)	(94.531)	9.704	(139.301)	(67.043)	(81.274)	(947)	(149.264)
Resultado bruto.....		704.490	507.331	63.275	1.275.096	488.583	345.738	(26.761)	807.560
Despesas de comercialização .....		(29.626)	(21.689)	(1.332)	(52.647)	(22.041)	(16.715)	(968)	(39.724)
Despesas administrativas.....	23	(317.672)	(160.824)	(13.628)	(492.124)	(306.291)	(160.382)	(14.398)	(481.071)
Resultado financeiro líquido.....	24	(72.596)	2.792	42.333	(27.471)	(68.338)	2.881	81.943	16.486
Receitas financeiras .....		16.702	12.419	43.820	72.941	18.252	13.718	82.704	114.674
Despesas financeiras .....		(89.298)	(9.627)	(1.487)	(100.412)	(86.590)	(10.837)	(761)	(98.188)
Resultado patrimonial.....		(1.205)	(1.064)	47.977	45.708	(4.104)	(3.214)	42.785	35.467
Receitas patrimoniais.....		2.770	1.617	48.087	52.474	4.494	2.426	43.511	50.431
Despesas patrimoniais .....		(3.975)	(2.681)	(110)	(6.766)	(8.598)	(5.640)	(726)	(14.964)
Resultado antes dos impostos e participações.....		283.391	326.546	138.625	748.562	87.809	168.308	82.601	338.718
Imposto de renda.....	19	-	(61.849)	(26.256)	(88.105)	-	(27.362)	(14.434)	(41.796)
Contribuição social.....	19	-	(27.771)	(11.789)	(39.560)	-	(14.513)	(7.656)	(22.169)
Impostos diferidos .....	19	-	4.275	1.815	6.090	-	4.177	2.204	6.381
Participação nas sobras.....		(6.450)	(4.799)	(289)	(11.538)	(5.297)	(4.058)	(237)	(9.592)
Resultado líquido.....		276.941	236.402	102.106	615.449	82.512	126.552	62.478	271.542

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Demonstração do resultado abrangente – Exercícios findos em 31 de dezembro 2020 e 2019**

(Valores expressos em milhares de reais)

	2020				2019			
	Atos cooperativos		Ato não cooperativo	Total	Atos cooperativos		Ato não cooperativo	Total
	Principais	Auxiliares			Principais	Auxiliares		
Sobra líquida do exercício.....	<b>276.941</b>	<b>236.402</b>	<b>102.106</b>	<b>615.449</b>	82.512	126.552	62.478	271.542
Resultados abrangentes								
Outros resultados abrangentes.....	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado abrangente total.....	<b>276.941</b>	<b>236.402</b>	<b>102.106</b>	<b>615.449</b>	82.512	126.552	62.478	271.542

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Demonstração das mutações do patrimônio líquido – Exercícios findos em 31 de dezembro 2020 e 2019**

(Valores expressos em milhares de reais)

	Capital social	Reserva legal	FATES	Reserva Pró-Família	Reserva de reavaliação	Resultados acumulados	Total
Saldos em 31 de dezembro de 2018.....	625.724	46.375	872.347	201.379	25.700	42.178	1.813.703
Aumento (redução) de capital.....	-	-	-	-	-	-	-
Integralização de capital com juros de capital próprio.....	52.580	-	-	-	-	-	52.580
Integralização de capital com entrada de novos cooperados.....	10.939	-	-	-	-	-	10.939
Devolução de capital.....	(28.074)	-	-	-	-	-	(28.074)
Reservas.....	-	-	-	-	-	-	-
Aporte no Fundo Pró-Família.....	-	-	-	42.178	-	(42.178)	-
Pagamento de benefícios do Fundo Pró-Família.....	-	-	-	(12.069)	-	-	(12.069)
Total de transações de capital e realização/constituição de reservas.....	35.445	-	-	30.109	-	(42.178)	23.376
Sobra líquida do exercício – ato cooperativo principal.....	-	-	-	-	-	82.512	82.512
Absorção de despesas pelo uso do FATES no exercício.....	-	-	(86.273)	-	-	86.273	-
Realização da reserva de reavaliação.....	-	-	-	-	(379)	379	-
Constituição dos fundos obrigatórios.....	-	-	-	-	-	-	-
Fundo de reserva 10% s/ sobra líquida do exercício.....	-	16.916	-	-	-	(16.916)	-
FATES estatutário 5% s/ sobra líquida do exercício.....	-	-	8.458	-	-	(8.458)	-
Total do resultado do ato cooperativo principal e realização/constituição de reservas.....	-	16.916	(77.815)	-	(379)	143.790	82.512
Resultado com ato cooperativo auxiliar e ato não cooperativo.....	-	-	-	-	-	189.030	189.030
Realização da reserva de reavaliação.....	-	-	-	-	(216)	216	-
IRPJ e CSLL sobre realização da reserva de reavaliação.....	-	-	-	-	74	(74)	-
IRPJ e CSLL sobre realização da reserva de reavaliação.....	-	-	-	-	(655)	-	(655)
IRPJ e CSLL sobre reversão (variação percentual atos coop.) da reserva de reavaliação.....	-	-	-	-	-	6.187	6.187
Outras.....	-	-	-	-	-	-	-
Constituição dos fundos obrigatórios.....	-	-	-	-	-	-	-
FATES – resultado com ato cooperativo auxiliar e ato não cooperativo.....	-	-	195.359	-	-	(195.359)	-
Total do resultado do ato cooperativo principal e realização/constituição de reservas.....	-	-	195.359	-	(797)	-	194.562
Saldos em 31 de dezembro de 2019.....	661.169	63.291	989.891	231.488	24.524	143.790	2.114.153
Aumento (redução) de capital.....	-	-	-	-	-	-	-
Integralização de capital com juros de capital próprio.....	55.439	-	-	-	-	-	55.439
Integralização de capital com entrada de novos cooperados.....	956	-	-	-	-	-	956
Devolução de capital.....	(23.652)	-	-	-	-	-	(23.652)
Reservas.....	-	-	-	-	-	-	-
Aporte no Fundo Pró-Família.....	-	-	-	-	-	-	-
Pagamento de benefícios do Fundo Pró-Família.....	-	-	-	(5.784)	-	-	(5.784)
Distribuição das sobras de 2019.....	-	-	-	-	-	(143.790)	(143.790)
Total de transações de capital, distribuição de sobras e realização/constituição de reservas.....	32.743	-	-	(5.784)	-	(143.790)	(116.831)
Sobra líquida do exercício – ato cooperativo principal.....	-	-	-	-	-	276.941	276.941
Absorção de despesas pelo uso do FATES no exercício.....	-	-	(86.160)	-	-	86.160	-
Realização da reserva de reavaliação.....	-	-	-	-	(412)	412	-
Constituição dos fundos obrigatórios.....	-	-	-	-	-	-	-
Fundo de reserva 10% s/ sobra líquida do exercício.....	-	36.351	-	-	-	(36.351)	-
FATES estatutário 5% s/ sobra líquida do exercício.....	-	-	18.176	-	-	(18.176)	-
Total do resultado do ato cooperativo principal e realização/constituição de reservas.....	-	36.351	(67.984)	-	(412)	308.986	276.941
Resultado com ato cooperativo auxiliar e ato não cooperativo.....	-	-	-	-	-	338.508	338.508
Realização da reserva de reavaliação.....	-	-	-	-	(230)	230	-
IRPJ e CSLL sobre realização da reserva de reavaliação.....	-	-	-	-	78	(78)	-
IRPJ e CSLL sobre realização da reserva de reavaliação.....	-	-	-	-	(111)	-	(111)
IRPJ e CSLL sobre reversão (variação percentual atos coop.) da reserva de reavaliação.....	-	-	-	-	-	-	-
Outras.....	-	-	-	-	-	-	-
Constituição dos fundos obrigatórios.....	-	-	-	-	-	-	-
FATES – resultado com ato cooperativo auxiliar e ato não cooperativo.....	-	-	338.660	-	-	(338.660)	-
Total do resultado do ato cooperativo auxiliar e realização/constituição de reservas.....	-	-	338.660	-	(263)	-	338.397
Saldos em 31 de dezembro de 2020.....	693.912	99.642	1.260.567	225.704	23.849	308.986	2.612.660

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Demonstração do fluxo de caixa – Exercícios findos em 31 de dezembro 2020 e 2019**

(Valores expressos em milhares de reais)

	2020	2019
Fluxo de caixa das atividades operacionais		
Resultado antes dos impostos.....	<b>737.024</b>	329.126
Ajustes ao resultado:		
Atividades operacionais:		
Provisões de contingências .....	<b>54.905</b>	52.316
Juros líquidos de longo prazo .....	<b>(37.424)</b>	22.916
Equivalência patrimonial.....	<b>(40.674)</b>	(26.653)
Depreciações e amortizações.....	<b>41.851</b>	37.708
Baixa do ativo não circulante.....	<b>604</b>	3.854
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde.....	<b>15.263</b>	111.047
Provisão para créditos de liquidação duvidosa.....	<b>13.688</b>	(10.400)
Juros sobre o capital social.....	<b>55.439</b>	52.580
Provisão para participação nos resultados.....	<b>11.539</b>	9.592
Provisão para perda de investimento.....	<b>5.084</b>	13.331
Aumento de investimento por incorporação de sobras.....	<b>(3.704)</b>	(6.067)
	<b>853.595</b>	589.350
(Aumento) redução nos ativos operacionais:		
Créditos de operações com planos de assistência à saúde .....	<b>(59.894)</b>	(33.281)
Créditos de oper. assist. à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora.....	<b>(8.603)</b>	22.662
Créditos tributário e previdenciário.....	<b>31.010</b>	(34.446)
Bens e títulos a receber .....	<b>(79.027)</b>	243
Despesas antecipadas.....	<b>(2.790)</b>	224
Conta corrente de cooperados.....	<b>356</b>	(1.830)
Títulos e créditos a receber .....	<b>434</b>	3.662
Depósitos judiciais e fiscais.....	<b>(59.317)</b>	(89.042)
Outros créditos a receber .....	<b>3.545</b>	10.953
Aumento (redução) nos passivos operacionais:		
Eventos a liquidar de operações de assistência à saúde .....	<b>13.498</b>	13.498
Contraprestações a restituir.....	<b>73</b>	83
Receita antecipada de contraprestações .....	<b>2.396</b>	5.662
Comercialização sobre operações .....	<b>(880)</b>	381
Débitos de operações assistência à saúde .....	<b>29.717</b>	1.955
Operadoras de planos de assistência à saúde .....	<b>3.095</b>	22.606
Débitos de operações assist. à saúde não relacionados com OPS.....	<b>2.518</b>	(23.194)
Débitos diversos.....	<b>(8.344)</b>	(15.472)
Conta corrente cooperados .....	<b>5.427</b>	(3.661)
Juros pagos.....	<b>(1.632)</b>	(4.624)
Imposto de renda e contribuição social pagos.....	<b>(141.710)</b>	(51.023)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais.....	<b>583.467</b>	414.706
Fluxo de caixa das atividades de investimento		
(Ingressos)/resgates de aplicações financeiras.....	<b>(349.214)</b>	(264.107)
Aquisição de investimentos.....	<b>(8.629)</b>	(22.839)
Baixa de investimentos.....	<b>1.367</b>	7.996
Aquisição de ativo imobilizado.....	<b>(5.547)</b>	(81.648)
Aquisição de ativo intangível.....	<b>(5.034)</b>	(8.877)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento.....	<b>(367.057)</b>	(369.475)
Fluxo de caixa das atividades de financiamento		
Empréstimos e financiamentos a pagar .....		
Pagamento de financiamento.....	<b>(46.230)</b>	(31.021)
Aumento de capital.....	<b>956</b>	10.939
Pagamento Fundo Pró-Família.....	<b>(5.784)</b>	(12.069)
Devolução de capital.....	<b>(23.652)</b>	(28.074)
Distribuição de sobras.....	<b>(143.790)</b>	-
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento.....	<b>(218.500)</b>	(60.225)
Aumento líquido do saldo de disponibilidades.....	<b>(2.090)</b>	(14.994)
Saldos de caixa e equivalentes de caixa no início do exercício.....	<b>137.871</b>	152.865
Saldos de caixa e equivalentes de caixa no final do exercício.....	<b>135.781</b>	137.871

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Demonstração do valor adicionado – Exercícios findos em 31 de dezembro 2020 e 2019**

(Valores expressos em milhares de reais)

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Contraprestações.....	<b>4.841.578</b>	4.576.513
Contraprestações líquidas.....	<b>4.699.566</b>	4.390.836
Outras receitas operacionais de assist. à saúde não relac. c/ pl. de saúde da OPS.....	<b>194.589</b>	218.035
Receitas relativas à construção de ativos próprios.....	<b>645</b>	27.454
Provisão para créditos de liquidação duvidosa.....	<b>(13.688)</b>	(10.400)
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde.....	<b>(39.534)</b>	(49.412)
Eventos indenizáveis.....	<b>(3.505.163)</b>	(3.695.914)
Eventos indenizáveis líquidos.....	<b>(3.016.818)</b>	(3.110.563)
Outras despesas operacionais de assist. à saúde não relac. c/ pl. de saúde da OPS.....	<b>(139.300)</b>	(149.264)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros.....	<b>(361.933)</b>	(352.040)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados.....	<b>27.307</b>	(68.891)
Outros.....	<b>(14.419)</b>	(15.156)
Valor adicionado bruto.....	<b>1.336.415</b>	880.599
Retenções.....	<b>(41.851)</b>	(37.708)
Depreciação, amortização.....	<b>(41.851)</b>	(37.708)
Valor adicionado líquido produzido pela Entidade.....	<b>1.294.564</b>	842.891
Valor adicionado recebido em transferência.....	<b>120.286</b>	145.024
Receitas financeiras.....	<b>72.941</b>	114.674
Outras receitas.....	<b>47.345</b>	30.350
Valor adicionado total a distribuir.....	<b>1.414.850</b>	987.915
Distribuição do valor adicionado.....	<b>(1.414.850)</b>	(987.915)
Pessoal:.....	<b>(356.910)</b>	(348.600)
Remuneração direta.....	<b>(259.814)</b>	(256.030)
Benefícios.....	<b>(73.897)</b>	(70.637)
FGTS.....	<b>(23.199)</b>	(21.933)
Impostos, taxas e contribuições:.....	<b>(362.922)</b>	(288.888)
Federais.....	<b>(298.242)</b>	(233.819)
Estaduais.....	<b>(656)</b>	(1.470)
Municipais.....	<b>(64.024)</b>	(53.599)
Remuneração de capitais de terceiros:.....	<b>(23.566)</b>	(25.784)
Despesas financeiras.....	<b>(23.052)</b>	(24.865)
Outros.....	<b>(514)</b>	(919)
Remuneração de capitais próprios:.....	<b>(671.452)</b>	(324.643)
Resultado líquido.....	<b>(615.449)</b>	(271.542)
Realização da reserva de reavaliação.....	<b>(564)</b>	(521)
Despesas de juros de capital próprio.....	<b>(55.439)</b>	(52.580)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

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

(Valores expressos em milhares de reais)

### 1. Contexto operacional da Cooperativa

A Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico (doravante denominada Cooperativa, Unimed - BH, Entidade ou Operadora) é uma cooperativa de serviços médicos e hospitalares, constituída em 1º de abril de 1971 por médicos cooperados e tem por objetivo a defesa econômica e social do trabalho de seus cooperados, promovendo contratos para a prestação de serviços de assistência médico-hospitalares individuais, familiares e coletivos. É seu objetivo, ainda, a educação cooperativista de seus cooperados e a participação em campanhas de expansão do cooperativismo e de modernização de suas técnicas. A sua sede é em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, atuando também nos municípios de Baldim, Betim, Barão de Cocais, Brumadinho, Caeté, Capim Branco, Catas Altas, Conceição do Mato Dentro, Confins, Contagem, Esmeraldas, Ibirité, Igarapé, Jaboticatubas, Juatuba, Lagoa Santa, Mario Campos, Matozinhos, Nova Lima, Nova União, Pedro Leopoldo, Raposos, Ribeirão das Neves, Rio Acima, Sabará, Santa Bárbara, Santa Luzia, Santana do Riacho, São Joaquim de Bicas, São José da Lapa, Sarzedo, Taquaraçu de Minas e Vespasiano.

Ao longo do exercício de 2020 diante do cenário mundial em que nosso país e o mundo atravessam por conta da pandemia do COVID-19, a cooperativa teve uma redução das despesas médicas assistências influenciada por um movimento de redução nos procedimentos eletivos e também pela estratégia governamental de enfrentamento a pandemia com o protocolo de isolamento para frear o avanço desta pandemia. Diante deste cenário, em linha com as definições dos órgãos competentes, a cooperativa colocou em trabalhos home office toda sua estrutura administrativa, criou uma política de adiantamento a prestadores assistenciais e ampliou o seu Centro de Distribuição, trabalhando de forma preventiva para abastecimento de sua rede própria, conforme pode ser observado na nota explicativa nº 9.

Em se tratando do tipo de negócio que atuamos, mesmo com as ações de investimento assistenciais como novos leitos, materiais, medicamentos e EPI's, juntamente com as ações administrativas, os impactos financeiros até o momento não comprometem nossa continuidade.

Com as medidas de flexibilização no Estado de Minas Gérias e com a vacinação em curso, é esperado um aumento das despesas médicas assistenciais no próximo exercício, mas por se tratar de uma enfermidade nova se torna difícil prever com exatidão quando se dará a normalidade.

### 2. Base de preparação

As demonstrações financeiras, foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as políticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que compreendem os pronunciamentos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) quando referendados pela ANS, inclusive as normas instituídas pela própria ANS, bem como as interpretações e as orientações emitidas por aquele Comitê.

A escrituração contábil segue o 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, conforme os critérios estabelecidos pela Resolução Normativa nº 435/2018.

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

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

As demonstrações financeiras foram aprovadas e autorizadas para publicação pelo Conselho Fiscal em 1º de março de 2021.

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

(Valores expressos em milhares de reais)

### 2.1. Base de mensuração

As demonstrações financeiras, foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor que, no caso de ativos financeiros disponíveis para venda e outros ativos e passivos financeiros (inclusive instrumentos derivativos, quando existentes), é ajustado para refletir a mensuração ao valor justo, incluindo os ativos adquiridos por combinação de negócios. Os ativos mantidos até o vencimento são avaliados ao custo amortizado, utilizando o método da taxa de juros efetiva, menos perdas por redução ao valor recuperável.

### 2.2. Moeda funcional e de apresentação

Estas demonstrações financeiras estão apresentadas em Reais, que é a moeda funcional do Grupo, ou seja, a moeda do principal ambiente econômico no qual esta atua. Todos os saldos foram arredondados para o milhar mais próximo, exceto quando indicado de outra forma.

### 2.3. Caixa e equivalentes de caixa

Caixa e equivalentes de caixa incluem caixa, depósitos bancários e outros investimentos de curto prazo de alta liquidez, com vencimentos originais de até três meses e com risco insignificante de mudança de valor e que visam a atender compromissos de curto prazo.

### 2.4. Aplicações financeiras

Incluem aplicações financeiras resgatáveis no prazo contratado e com risco insignificante de mudança de seu valor de mercado e com prazos de vencimentos superiores a três meses a contar da data da contratação registrada no curto prazo. As aplicações financeiras são apresentadas como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data do balanço. Todas as aplicações vinculadas às provisões técnicas foram registradas no ativo não circulante, observando o critério de indisponibilidade desse recurso financeiro.

### 2.5. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Os créditos de operações com planos de assistência à saúde são avaliados no momento inicial pelo valor presente e deduzidos da provisão para créditos de liquidação duvidosa, que considera os títulos vencidos há mais de 60 dias da data do fechamento do exercício para os clientes pessoa física e 90 dias para os clientes pessoa jurídica e clientes de intercâmbio e todos os demais títulos em aberto dos clientes que se enquadram nos critérios citados, após análise individual efetuada pela Administração.

### 2.6. Investimentos em participação de outras entidades

Os investimentos em sociedades não cooperativas, coligadas, destinados a complementar a atividade do ato cooperativo, são registrados e avaliados pelo método de equivalência patrimonial, reconhecido no resultado. Os investimentos em sociedade cooperativa de qualquer grau são registrados pelo custo de aquisição, e seus resultados contabilizados, de acordo com o princípio da Competência, em conta de ingresso que integra a conta de investimento da investidora. A cada data de fechamento do balanço patrimonial, existindo evidência de que o investimento sofreu perda, é constituída a provisão para desvalorização.

#### 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. 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.

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

(Valores expressos em milhares de reais)

### 2.7. Imobilizado

#### i) Reconhecimento inicial e mensuração

Os itens que compõem o grupo de imobilizado são reconhecidos pelo custo de aquisição, líquido de depreciação acumulada e/ou perdas acumuladas por redução ao valor recuperável, se for o caso. O custo histórico inclui também os gastos diretamente atribuíveis à aquisição dos itens e inclui os custos de financiamento relacionados com a aquisição de ativos qualificados, conforme Pronunciamento Técnico CPC 20 - Custos de Empréstimos. Quando partes significativas de um item do imobilizado têm diferentes vidas úteis, elas são registradas como itens separados (componentes principais) de imobilizado.

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídos é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

O método de depreciação linear é aplicado a todos os itens que compõem o grupo de imobilizado. A despesa de depreciação é registrada contra o resultado do exercício de acordo com sua estimativa de vida útil. A depreciação dos itens inicia-se a partir do momento em que os ativos estão instalados e prontos para uso. As vidas úteis e os valores residuais dos ativos são revisados anualmente.

#### ii) Depreciação

A depreciação é calculada para amortizar o custo de itens do ativo imobilizado, líquido de seus valores residuais estimados. Valor residual de um ativo é o valor que a Cooperativa obterá com a venda do ativo depois de deduzir as despesas de vendas.

A depreciação é reconhecida no resultado, a partir da data em que os ativos estão disponíveis para uso, baseando-se no método linear em relação às vidas úteis estimadas de cada parte de um item do imobilizado, já que esse método é o que mais perto reflete o padrão de consumo dos benefícios econômicos futuros incorporados no ativo. A vida útil remanescente dos bens do ativo imobilizado foi revisada prospectivamente no ano de 2020 por empresa especializada. Em conformidade com o laudo emitido, as médias de depreciação das principais classes de ativo imobilizado estão descritas abaixo:

	Taxa média de depreciação	
	2020	2019
Edificações.....	2,21%	2,00%
Máquinas e equipamentos.....	10,54%	16,59%
Equipamentos de computação.....	21,34%	17,86%
Instalações.....	7,85%	7,03%
Móveis e utensílios.....	9,54%	10,38%
Veículos .....	13,43%	13,09%
Benfeitorias em imóveis de terceiros.....	10,33%	14,82%

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

(Valores expressos em milhares de reais)

### 2.8. Intangível

Os ativos intangíveis são mensurados ao custo no momento do seu reconhecimento inicial. Após o reconhecimento inicial, os ativos intangíveis são apresentados ao custo, menos amortização acumulada e perdas acumuladas e valor recuperável.

Ativos intangíveis com vida definida são amortizados ao longo da vida útil-econômica e avaliados em relação à perda por redução ao valor recuperável sempre que houver indicação de perda de valor econômico do ativo. O período e o método de amortização para um ativo intangível com vida definida são revisados no mínimo ao final de cada exercício social. Mudanças na vida útil estimada ou no consumo esperado dos benefícios econômicos futuros desses ativos são contabilizadas por meio de mudanças no período ou método de amortização, conforme o caso, sendo tratadas como mudanças de estimativas contábeis. A amortização de ativos intangíveis com vida definida é reconhecida na demonstração do resultado na categoria de despesa consistente com a utilização do ativo intangível.

A vida útil remanescente dos bens do intangível foi revisada, prospectivamente, no ano de 2020 por empresa especializada. Em conformidade com o laudo emitido, a amortização do ativo intangível corresponde a:

	Taxa média de depreciação	
	2020	2019
Software .....	<b>26,16%</b>	18,75%
Marca Hospital Infantil São Camilo .....	<b>5,00%</b>	5,00%
Acordo de não competitividade .....	<b>20,00%</b>	20,00%
Carteira de clientes .....	<b>20,00%</b>	20,00%

### 2.9. Redução ao valor recuperável de ativos não financeiros (impairment)

O imobilizado e outros ativos não circulantes, inclusive os ativos intangíveis, são revistos anualmente para se identificar evidências de perdas não recuperáveis ou, ainda, sempre que eventos ou alterações nas circunstâncias indicarem que o valor contábil pode não ser recuperável. Quando este for o caso, o valor recuperável é calculado para verificar se há perda.

Quando houver perda, ela é reconhecida pelo montante em que o valor contábil do ativo ultrapassa seu valor recuperável, que é o maior entre o preço líquido de venda e o valor em uso de um ativo. Para fins de avaliação, os ativos são agrupados no menor grupo de ativos para o qual existem fluxos de caixa identificáveis separadamente.

### 2.10. Tributação

#### 2.10.1. Impostos sobre contraprestações

O PIS e a COFINS são calculados pelas alíquotas de 0,65% e 4%, respectivamente, com base no critério cumulativo, para os atos principais, auxiliares e não cooperativos, deduzindo-se as corresponsabilidades cedidas, a parcela das contraprestações pecuniárias destinada à constituição de provisões técnicas e o valor referente às indenizações correspondentes aos eventos ocorridos, efetivamente pagos, deduzidos das importâncias recebidas a título de transferência de responsabilidades, conforme determina a legislação fiscal. Os valores apurados em relação ao ato cooperativo estão sendo questionados judicialmente. Dessa maneira, os montantes devidos são depositados mensalmente em juízo e estão devidamente provisionados no passivo.

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

(Valores expressos em milhares de reais)

O Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) é calculado à alíquota de 3% sobre o faturamento. Nos termos da legislação, a Cooperativa está autorizada a deduzir da base de cálculo do ISSQN o valor recebido de terceiros e repassado a seus cooperados e a credenciados para a prática de ato cooperativo auxiliar, a título de remuneração pela prestação dos serviços, conforme Lei Municipal nº 8.725/03.

### 2.10.2. Imposto de renda e contribuição social - correntes

A tributação sobre o resultado contábil dos atos auxiliares e não cooperativos, ajustado pelas adições e exclusões definidas na legislação fiscal, compreende o imposto de renda e a contribuição social. O imposto de renda é computado à alíquota de 15%, acrescido do adicional de 10% para os resultados que excederem R\$240 no período de 12 meses, enquanto a contribuição social é calculada à alíquota de 9%, reconhecida pelo regime de competência. As inclusões ao resultado de despesas, temporariamente não dedutíveis, ou exclusões de receitas, temporariamente não tributáveis, consideradas na apuração do resultado tributável corrente geram créditos ou débitos tributários diferidos. As antecipações ou os valores passíveis de compensação são demonstrados no ativo circulante ou não circulante, de acordo com a previsão de sua realização.

### 2.10.3. Impostos diferidos

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. Impostos diferidos ativos não registrados são revisados a cada data do balanço e são reconhecidos na extensão em que se torna provável que lucros tributáveis futuros permitirão que os ativos tributários diferidos sejam recuperados.

Impostos diferidos ativos e passivos são mensurados à taxa de imposto que é esperada de ser aplicável no ano em que o ativo será realizado ou o passivo liquidado, com base nas taxas de imposto que foram promulgadas na data do balanço.

## 2.11. Instrumentos financeiros

### 2.11.1. Ativos financeiros

A Cooperativa classifica seus ativos financeiros sob as seguintes categorias: ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado, ativos financeiros mantidos até o vencimento e empréstimos e recebíveis. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos. A Administração determina a classificação de seus ativos financeiros no reconhecimento inicial. Qualquer ganho ou perda no desconhecimento também é reconhecido no resultado.

#### a) *Ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado*

Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como mantido para negociação ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os custos da transação são reconhecidos no resultado conforme incorridos. São mensurados pelo valor justo e mudanças no valor justo, incluindo ganhos com juros e dividendos, são reconhecidos no resultado do exercício.

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

(Valores expressos em milhares de reais)

### b) Ativos financeiros mantidos até o vencimento

Ativos financeiros não derivativos, com vencimentos fixos são classificados como mantidos até o vencimento quando a Cooperativa tiver manifestado intenção e capacidade financeira para mantê-los até o vencimento. Após a avaliação inicial, os investimentos mantidos até o vencimento são avaliados ao custo amortizado, utilizando o método da taxa de juros efetiva, menos perdas por redução ao valor recuperável. O custo amortizado é calculado levando em consideração qualquer desconto ou prêmio sobre a aquisição e as taxas ou os custos incorridos. A amortização dos juros efetivos é incluída na rubrica "Receitas financeiras", na demonstração do resultado.

### c) Empréstimos e recebíveis

Incluem-se nessa categoria os empréstimos concedidos e os recebíveis que são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis, não cotados em um mercado ativo. São incluídos como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os empréstimos e recebíveis da Cooperativa compreendem o contas a receber de clientes, demais contas a receber e caixa e equivalentes de caixa, exceto os investimentos de curto prazo. Os empréstimos e recebíveis são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa de juros efetiva.

A Cooperativa avalia, na data do balanço, se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou um grupo de ativos financeiros está registrado por valor acima de seu valor recuperável (*impairment*).

### 2.11.2. Passivos financeiros

Passivos financeiros são classificados, no reconhecimento inicial, como empréstimos e financiamentos, ou contas a pagar, conforme o caso. Passivos financeiros são inicialmente reconhecidos a valor justo e, no caso de empréstimos e financiamentos e contas a pagar, são acrescidos do custo da transação diretamente relacionado. A mensuração subsequente dos passivos financeiros depende de sua classificação, que pode ser da seguinte forma:

#### a) Empréstimos e financiamentos

Após reconhecimento inicial, empréstimos e financiamentos sujeitos a juros são mensurados subsequentemente pelo custo amortizado, utilizando o método da taxa de juros efetivos. Ganhos e perdas são reconhecidos na demonstração do resultado no momento da baixa dos passivos, bem como durante o processo de amortização pelo método da taxa de juros efetivos.

## 2.12. Apuração de resultado

São classificadas como "Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde", o resultado líquido dos ingressos (receitas), acrescidas das receitas de transferências de responsabilidades (intercâmbio) e deduzidas as variações das provisões técnicas, os abatimentos, cancelamentos e restituições, registrados por período de implantação do plano, natureza jurídica da contratação, modalidade da cobertura e classificados de acordo com os atos cooperativos principais, auxiliares e não cooperativos.

As receitas com as contraprestações de operações de assistência à saúde são reconhecidas na demonstração do resultado pelo respectivo período de cobertura contratual, respeitando o princípio da competência dos exercícios.

As despesas de comissões são reconhecidas na demonstração de resultado em consonância com as receitas correspondentes.



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

(Valores expressos em milhares de reais)

As despesas com intercâmbios (serviços prestados por outras Unimeds) são reconhecidas no momento em que avisadas pelas prestadoras.

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

### 2.13. Atos cooperativos e não cooperativos

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

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

Os Atos Não Cooperativos são aqueles que não têm relação com os médicos cooperados, alheios ao propósito principal da Cooperativa Médica. Como exemplo, cita-se a assistência odontológica, na qual nenhum dentista é cooperado da Unimed - BH e também os dispêndios com médicos não cooperados no atendimento de urgência e emergência em pronto-socorro hospitalar.

Os critérios de alocação dos dispêndios e das despesas gerais, bem como o faturamento e as demais receitas operacionais com atos cooperativos e não cooperativos, são como se segue:

Os custos diretos (eventos indenizáveis líquidos) da Cooperativa são identificados por ato cooperativo e ato não cooperativo.

O faturamento em coparticipação e custo operacional são classificados em ato cooperativo e não cooperativo, de acordo com o evento ocorrido. Para o faturamento na modalidade de pré-pagamento, é efetuado um rateio proporcional ao custo direto desta modalidade.

As despesas e as demais receitas indiretas são segregadas proporcionalmente ao faturamento apurado para o ato cooperativo e não cooperativo, desde que não seja possível separar objetivamente o que pertence a cada espécie de despesa ou receita.

### 2.14. Ajuste a valor presente de ativos e passivos

O ajuste a valor presente de ativos e passivos monetários de curto prazo é calculado, e somente registrado, se considerado relevante em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto. Para fins de registro e determinação de relevância, o ajuste a valor presente é calculado levando em consideração os fluxos de caixa contratuais e a taxa de juros explícita, e em certos casos implícita, dos respectivos ativos e passivos. Com base nas análises efetuadas e na melhor estimativa da Administração, a Cooperativa concluiu que o ajuste a valor presente de ativos e passivos monetários circulantes é irrelevante em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto e, dessa forma, não efetuou nenhum ajuste a valor presente dos ativos e passivos.

### 2.15. Informações por segmento

Em função da concentração de suas atividades no desenvolvimento e na prestação de serviços de operadora de plano de saúde e assistência médico e hospitalar, a Cooperativa está organizada em uma única unidade de negócio. Os serviços prestados pela Cooperativa, embora destinados a diversos segmentos de negócios da economia dos seus clientes, não são controlados e gerenciados pela Administração como segmentos independentes. Dessa maneira, os resultados da Cooperativa são acompanhados, monitorados e avaliados de forma integrada.

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

(Valores expressos em milhares de reais)

### 2.16. Novas normas e interpretações ainda não efetivas

Uma série de novas normas ou alterações de normas e interpretações serão efetivas para exercícios iniciados após 1º de janeiro de 2021. A Cooperativa não adotou essas alterações na preparação destas demonstrações financeiras e também não planeja adotar essas normas de forma antecipada, com exceção da PEONA SUS conforme descrito abaixo.

#### Resoluções normativas da ANS

RN 442/2018 – Altera a Resolução Normativa – RN 393, de 9 de dezembro de 2015, que dispõe sobre os critérios de constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde. Inclui a Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS e Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – PIC.

Ambas as provisões inicialmente com a previsão de faculdade de constuição escalonada a partir de janeiro de 2020, conforme artigos 20-A e 20-B da norma consolidada. Porém, face ao contexto de emergência de saúde de importância internacional decorrente do surto de coronavírus (COVID-19) em 2020, as medidas de enfrentamento definidas pela ANS foram postergadas as exigências de PEONA SUS e PIC para início em 2021, alterando os prazos constante dos artigos 20- A e 20-B da RN 393, de 2015, com base na avaliação inicial constante da Nota Técnica nº 5/2020/DIOPE (16449119 no Processo nº 33910.007002/2020-78).

A Cooperativa declina da opção de constituição gradual da PEONA SUS, permitida apenas a partir de 1º de janeiro de 2020, e dada a possibilidade de constituição integral até 1º de janeiro de 2020, decidiu pela contabilização do montante total apurado conforme metodologia padronizada ANS em 31/12/2019.

Em relação à Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – PIC, em conformidade com a metodologia regulatória, não foi apurado valor a ser constituído.

O Comitê de Pronunciamentos Contábeis emitiu os seguintes pronunciamentos:

CPC 06 (R2) – Operações de Arrendamento Mercantil – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 16;

CPC 47 – Receita de Contrato com Cliente – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 15;

CPC 48 – Instrumentos Financeiros – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 9;

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

### 3. Julgamentos, estimativas e premissas contábeis significativas

A preparação das demonstrações financeiras da Cooperativa requer que a Administração faça julgamentos e estimativas e adote premissas que afetam os valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos, bem como as divulgações de passivos contingentes, na data-base das demonstrações financeiras. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas.

No processo de aplicação das políticas contábeis da Cooperativa, a Administração fez os seguintes julgamentos, que têm efeito mais significativo sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras:

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

(Valores expressos em milhares de reais)

### 3.1. Perda por redução ao valor recuperável de ativos não financeiros

Uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo ou unidade geradora de caixa excede o seu valor recuperável, o qual é o maior entre o valor justo menos custos de venda e o valor em uso. O cálculo do valor justo menos custos de vendas é baseado em informações disponíveis de transações de venda de ativos similares ou preços de mercado menos custos adicionais para descartar o ativo.

O cálculo do valor em uso é baseado no modelo de fluxo de caixa descontado. Os fluxos de caixa derivam do orçamento para os próximos cinco anos e não incluem atividades de reorganização com as quais a Cooperativa ainda não tenha se comprometido ou investimentos futuros significativos que melhorarão a base de ativos da unidade geradora de caixa objeto de teste. O valor recuperável é sensível à taxa de desconto utilizada no método de fluxo de caixa descontado, bem como aos recebimentos de caixa futuros esperados e à taxa de crescimento utilizada para fins de extrapolação.

### 3.2. Vida útil e valor residual dos bens do ativo imobilizado e intangível

Conforme descrito nas Notas Explicativas nºs 2.7 e 2.8, a depreciação do ativo imobilizado é calculada pelo método linear de acordo com a vida útil dos bens. A vida útil é baseada em laudos de consultores externos que são revisados regularmente. A vida útil e os valores residuais estão corretamente avaliados e apresentados nas demonstrações financeiras.

### 3.3. Impostos

Existem incertezas com relação à interpretação de regulamentos tributários complexos e ao valor e época de resultados tributáveis futuros. Dada a natureza de longo prazo e a complexidade dos instrumentos contratuais existentes, diferenças entre os resultados reais e as premissas adotadas, ou futuras mudanças nessas premissas, poderiam exigir ajustes futuros na receita e despesa de impostos já registrada.

A Cooperativa constitui provisões, com base em estimativas cabíveis, para possíveis consequências de auditorias por parte das Autoridades Fiscais das respectivas jurisdições em que opera. O valor dessas provisões baseia-se em vários fatores, como experiência de auditorias fiscais anteriores e interpretações divergentes dos regulamentos tributários pela entidade tributável e pela Autoridade Fiscal responsável. Essas diferenças de interpretação podem surgir numa ampla variedade de assuntos, dependendo das condições vigentes no respectivo domicílio da Cooperativa.

Julgamento significativo da Administração é requerido para determinar o valor do imposto diferido ativo que pode ser reconhecido, com base no prazo provável e no nível de lucros tributáveis futuros, com estratégias de planejamento fiscal futuras.

### 3.4. Provisões

As provisões são reconhecidas quando a Cooperativa tem uma obrigação presente (legal ou não formalizada) em consequência de um evento passado, é provável que benefícios econômicos sejam requeridos para liquidar a obrigação e uma estimativa confiável do valor da obrigação possa ser feita. Quando a Cooperativa espera que o valor de uma provisão seja reembolsado, no todo ou em parte, por exemplo, por força de um contrato de seguro, o reembolso é reconhecido como um ativo separado, mas apenas quando o reembolso for praticamente certo.

O lançamento contábil referente a provisões é efetuado pela essência da operação, o fato de a operadora ter que liquidar uma obrigação, amigável ou judicialmente, não altera o registro contábil no resultado das operadoras, esse conceito é o que preconiza a aplicação da essência econômica sobre a forma jurídica.

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

(Valores expressos em milhares de reais)

A Cooperativa reconhece provisão técnica para: Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), Benefício de remissão concedido e Benefício de remissão a conceder, sendo essa última classificada como “Outras provisões técnicas”. Essas provisões referem-se a estimativas atuariais para fazer frente ao pagamento dos eventos ocorridos e que não tenham sido registrados contabilmente e para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações. O cálculo dessas provisões deve ser apurado conforme metodologia definida por atuário legalmente habilitado, em Nota Técnica Atuarial de Provisão (NTAP) devidamente aprovada pela DIOPE/ANS.

### a) Provisões técnicas para benefícios de remissão concedido

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

### b) Provisões de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)

Conforme disposto na Resolução Normativa nº 393/15, a Cooperativa deve constituir mensalmente PEONA, estimada atuarialmente para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente.

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

### c) Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS

Referente à estimativa do montante de eventos originados no Sistema Único de Saúde (SUS), que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora. Prevê o artigo 4º da RN 393/2015, após alterações produzidas pela RN 442/2018, que a referida provisão técnica inserida pelo inciso II-A deve ser apurada conforme metodologia atuarial definida por atuário legalmente habilitado e descrita em NTAP. Porém, faculta para as operadoras que não possuam metodologia atuarial própria, no artigo 12-B, da RN 393/2015, a possibilidade de cálculo da PEONA SUS nos moldes do Anexo VIII desta mesma RN – Bases técnicas para o cálculo da PEONA SUS por operadoras que não possuem metodologia atuarial própria. A Cooperativa, neste primeiro momento, optou pela metodologia padrão proposta pela ANS, e posteriormente estudará métodos próprios, a serem apresentados à ANS quando oportuno.

### d) Ressarcimento ao SUS

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

### e) Eventos a liquidar de operações de assistência à saúde

Correspondem aos valores líquidos a pagar aos médicos cooperados, aos hospitais, aos laboratórios, às clínicas e aos demais conveniados, contemplando o provisionamento dos eventos avisados, independentemente da apresentação do documento fiscal pelo prestador.

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

f) Provisão para Prêmios/Contraprestações Não Ganhas (PPCNG)

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

g) Outras provisões técnicas

O grupo “Outras provisões técnicas” contempla a Provisão de benefícios de remissão a conceder que é complementar a Provisão de benefícios de remissão concedido, já que, deve ser constituída enquanto não ocorrido o evento gerador do benefício de remissão, para a cobertura, nas condições contratuais pactuadas, dos compromissos assumidos com os beneficiários com direito a tal cobertura. A metodologia de cálculo leva em consideração a expectativa de permanência dos titulares no plano até a sua saída por falecimento e a partir deste momento, os custos relacionados à permanência dos dependentes no plano por período definido em contrato, uma vez que, estarão isentos do pagamento das contraprestações. Essa provisão foi aprovada pela ANS em 2017.

h) Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

A Cooperativa reconhece provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados externos. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais.

Esses critérios de classificação da estimativa da probabilidade de perda são igualmente utilizados em relação às multas administrativas aplicadas pela ANS que estejam sendo discutidas judicialmente e garantidas através de depósito integral do valor reputado indevido em razão da ilegalidade da aplicação da penalidade.

Quando uma entidade está sujeita à obrigação legal, é improvável que essa obrigação não seja reconhecida nas demonstrações contábeis. Uma obrigação originada em lei só poderá ser tratada como remota ou possível se houver um fato específico que suporte esse julgamento, por exemplo, uma jurisprudência pacificada.

**4. Disponível**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Caixa .....	<b>64</b>	66
Depósitos à vista e aplicações de liquidez imediata .....	<b>135.717</b>	137.805
Total do disponível (caixa e equivalentes de caixa).....	<b>135.781</b>	137.871

As disponibilidades são mantidas com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo e não para investimentos ou outros fins. O “Caixa e equivalentes de caixa” são mantidos com bancos e instituições financeiras que possuem *rating* AA+, em escala nacional com base na agência de rating (Standard & Poor’s) remunerados através de fundos referenciado DI com remuneração média de 67,23% do CDI (97% em 2019), correspondente a 2,77% (5,97% em 2019). No mês de dezembro de 2020 já tivemos uma recuperação destes ativos apresentando uma rentabilidade média de 203,55% do CDI.

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

A RN 435/2018 determina que as aplicações financeiras devem ser destacadas, independentemente de apresentarem as características definidas pelas práticas brasileiras de contabilidade para enquadramento em “Caixa e equivalente de caixa”, quais sejam: prazo de vencimento de até 90 dias, alta liquidez, prontamente conversíveis em um montante conhecido de caixa, sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor e visam a atender a compromissos de curto prazo.

**5. Aplicações financeiras**

	31/12/2020	31/12/2019
<b>Circulante</b>		
Cotas de fundos de investimentos de renda fixa (a).....	<b>542.490</b>	426.155
Cotas de fundos de investimentos de renda fixa - Garantidor (a) (d) .....	<b>53.876</b>	52.789
Certificados de Depósito Bancário (CDBs) - Livre (a).....	<b>219.308</b>	57.284
Certificados de Depósito Bancário (CDBs) - Garantidor (a) (d).....	<b>20.079</b>	3.205
Depósito a Prazo com Garantia Especial (DPGE).....	<b>118.932</b>	77.322
Depósito a Prazo com Garantia Especial (DPGE/LF) - Garantidor (d).....	<b>6.092</b>	105.881
Letras Financeiras do Tesouro (LFT - LTN) - Garantidor (c) (d).....	-	81.120
	<b>960.777</b>	803.756
<b>Não circulante (b)</b>		
Depósito a Prazo com Garantia Especial (DPGE).....	<b>82.683</b>	72.163
Depósito a prazo com garantia especial (DPGE/LF) Garantidor (d).....	<b>35.396</b>	-
Certificados de Depósito Bancário (CDBs).....	<b>27.626</b>	15.318
Depósito a Prazo com Garantia Especial (DPGE) - Custodiado (d).....	<b>101.248</b>	102.263
Certificados de Depósito Bancário (CDBs) - Custodiado (a) (d).....	<b>65.321</b>	-
Letras Financeiras do Tesouro (LFT - LTN) - Custodiado (c) (d).....	<b>58.528</b>	115.360
Depósito a prazo com garantia especial (DPGE/LF) Garantidor (d).....	<b>125.418</b>	-
Cotas de Fundos de Investimentos de Renda Fixa (FIDC) - Custodiado (b) (d).....	<b>244.776</b>	204.613
	<b>740.996</b>	509.717
Total do circulante e não circulante.....	<b>1.701.773</b>	1.313.473
<b>Indicadores:</b>		
SELIC.....	2,77%	5,97%
CDI.....	2,77%	5,97%

(a) As cotas de fundos de investimentos de renda fixa e os Certificados de Depósitos Bancário possuem remuneração vinculada à variação dos Certificados de Depósitos Interbancários (CDIs). Inexiste na carteira da Cooperativa aplicações em fundos exclusivos.

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

(b) Os FIDCs referem-se a Fundos de Investimentos de Direitos Creditórios. Em 31 de dezembro de 2020, a carteira da cooperativa possui em sua composição os seguintes FIDCs: Empírica Sifra Star e BVA Master, possuindo rentabilidade média anual de 183,66%. O mês de dezembro de 2020 já reflete uma recuperação destes ativos apresentando uma rentabilidade média de 302,18% (147,64% em 2019), da variação do CDI.

(c) As LFTs e LTNs possuem rentabilidade média anual de 224,67% (2020) da variação da SELIC.

(d) Em cumprimento à RN 393/15 da ANS, a Operadora mantém os respectivos títulos e valores mobiliários registrados como ativos garantidores das provisões técnicas, que representam garantias nos montantes totais de R\$710.734 (R\$665.231 em 2019), do total provisões técnicas de R\$843.228 (R\$814.467 em 2019), conforme NE 14.e.

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:

Título	2020					Valor contábil	Valor justo	Nível de hierarquia
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	De 3 a 5 anos	Acima de 5 anos			Valor justo
<b>Valor justo por meio do resultado.....</b>	<b>895.475</b>	-	-	-	-	<b>895.475</b>	<b>896.422</b>	
Cotas de fundos de investimentos de renda fixa (a).....	<b>542.490</b>	-	-	-	-	<b>542.490</b>	<b>542.490</b>	1
Cotas de Fundos de Investimentos de Renda Fixa (FIDC) - Custodiado (b) (d).....	<b>244.776</b>	-	-	-	-	<b>244.776</b>	<b>244.776</b>	1
Cotas de Fundos Investimentos de Renda Fixa - Garantidor (a) (d).....	<b>53.876</b>	-	-	-	-	<b>53.876</b>	<b>53.876</b>	1
Certificados Depósito Bancário (CDBs) - Livre (a).....	<b>54.333</b>	-	-	-	-	<b>54.333</b>	<b>55.280</b>	2
<b>Títulos mantidos até o vencimento .....</b>	<b>134.117</b>	<b>334.598</b>	<b>337.583</b>	-	-	<b>806.298</b>	<b>806.298</b>	
Certificados depósito bancário (CDB) - Livre (a).....	<b>30.330</b>	<b>134.645</b>	<b>27.626</b>	-	-	<b>192.601</b>	<b>192.601</b>	2
Certificados depósito bancário (CDB) Garantidor (a) (d).....	<b>20.079</b>	-	-	-	-	<b>20.079</b>	<b>20.079</b>	2
Certificados depósito bancário (CDB) Custodiado (a) (d).....	<b>61.255</b>	-	<b>4.066</b>	-	-	<b>65.321</b>	<b>65.321</b>	2
Deposito a prazo com garantia especial (DPGE).....	<b>16.361</b>	<b>102.571</b>	<b>82.683</b>	-	-	<b>201.615</b>	<b>201.615</b>	2
Deposito a prazo com garantia especial (DPGE) custodiado (d).....	-	<b>70.891</b>	<b>30.357</b>	-	-	<b>101.248</b>	<b>101.248</b>	2
Depósito a prazo com garantia especial (DPGE/LF) Garantidor (d).....	<b>6.092</b>	-	<b>35.396</b>	-	-	<b>41.488</b>	<b>41.488</b>	2
Letras Financeiras do Tesouro (LFT - LTN) Custodiado (c)(d).....	-	<b>26.491</b>	<b>32.037</b>	-	-	<b>58.528</b>	<b>58.528</b>	2
Letras Financeiras do Tesouro (LFT - LTN) Garantidor (c)(d).....	-	-	<b>125.418</b>	-	-	<b>125.418</b>	<b>125.418</b>	2
<b>Total geral.....</b>	<b>1.029.592</b>	<b>334.598</b>	<b>337.583</b>	-	-	<b>1.701.773</b>	<b>1.702.720</b>	
						<b>Total do circulante.....</b>	<b>895.475</b>	
						<b>Total do não circulante .....</b>	<b>806.298</b>	

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

Título	2019					Valor contábil	Valor justo	Nível de hierarquia
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	De 3 a 5 anos	Acima de 5 anos			Valor justo
<b>Valor justo por meio do resultado</b> .....	720.069	-	-	-	-	720.069	720.069	
Cotas de Fundos Investimentos de Renda Fixa (a).....	426.155	-	-	-	-	426.155	426.155	1
Cotas de Fundos Investimentos de Renda Fixa (FIDC) - Custodiado (b) (d).....	204.613	-	-	-	-	204.613	204.613	1
Cotas de Fundos Investimentos de Renda Fixa - Garantidor (a) (d).....	52.789	-	-	-	-	52.789	52.789	1
Certificados Depósito Bancário (CDBs) - Livre (a).....	36.512	-	-	-	-	36.512	36.512	2
<b>Títulos mantidos até o vencimento</b> .....	126.941	283.842	182.579	42	-	593.404	593.404	
Certificados Depósito Bancário (CDB).....	-	-	15.276	42	-	15.318	15.318	2
Certificados Depósito Bancário (CDBs) - Livre (a).....	4.217	16.555	-	-	-	20.772	20.773	2
Certificados Depósito Bancário (CDBs) - Garantidor (a) (d).....	-	3.205	-	-	-	3.205	3.205	2
Depósito a Prazo com Garantia Especial (DPGE).....	5.527	71.796	72.162	-	-	149.485	149.485	2
Depósito a Prazo com Garantia Especial (DPGE) - Custodiado (d).....	-	33.001	69.262	-	-	102.263	102.263	2
Depósito a Prazo com Garantia Especial (DPGE/LF) - Garantidor (d).....	65.965	39.916	-	-	-	105.881	105.881	2
Letras Financeiras do Tesouro (LFT - LTN) - Custodiado (c) (d).....	45.683	43.798	25.879	-	-	115.360	115.360	2
Letras Financeiras do Tesouro (LFT - LTN) - Garantidor (c) (d).....	5.549	75.571	-	-	-	81.120	81.120	2
<b>Total geral</b> .....	847.010	283.842	182.579	42	-	1.313.473	1.313.473	

As informações sobre a exposição da Cooperativa a riscos e de metodologia de mensuração do valor justo estão incluídas na Nota Explicativa nº 25.

**6. Créditos de operações com planos de assistência à saúde**

	31/12/2020	31/12/2019
Contraprestação pecuniária a receber.....	<b>77.203</b>	89.520
(-) Provisão para perdas sobre créditos (a).....	<b>(4.286)</b>	(10.096)
	<b>72.917</b>	79.424
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		
Participação dos beneficiários em eventos indenizados (b).....	<b>53.038</b>	53.259
(-) Provisão para perdas sobre créditos (a).....	<b>(516)</b>	(1.644)
	<b>52.522</b>	51.615
Operadoras de planos de assistência à saúde.....	<b>49.711</b>	67.015
(-) Provisão para perdas sobre créditos (a).....	<b>(409)</b>	(2.262)
	<b>49.302</b>	64.753
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde (c).....	<b>72.154</b>	-
	<b>246.895</b>	195.792

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

(a) O montante constituído é considerado pela Administração como suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização dos créditos de operações com planos de assistência à saúde. A provisão é constituída conforme descrito na Nota Explicativa nº 2.5.

(b) As contraprestações efetivas são apropriadas à receita no mês de competência, considerando-se o período de cobertura do risco, quando se tratar de contratos com preços preestabelecidos.

(c) Referente à suspensão da aplicação das parcelas dos reajustes de planos de saúde, as quais não foram aplicadas para fins de cobrança ao beneficiário naquele exercício, mas emitidas em cumprimento ao regime de competência, o detalhamento e abertura da receita destes valores estão sendo apresentados na Nota Explicativa nº 20.

O detalhamento da idade dos principais títulos que compõem os créditos de operações com planos de assistência à saúde é o seguinte:

	Vencidos 2020					Total
	A vencer	1 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 90 dias	
Contraprestação pecuniária a receber.....	45.221	19.672	8.869	929	2.512	77.203
Participação dos beneficiários.....	50.704	1.472	505	122	235	53.038
Operadoras de planos de assistência à saúde.....	39.198	7.701	2.812	-	-	49.711
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde.....	72.154	-	-	-	-	48.202
	<b>207.277</b>	<b>28.845</b>	<b>12.186</b>	<b>1.051</b>	<b>2.747</b>	<b>252.106</b>

	Vencidos 2019					Total
	A vencer	1 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 90 dias	
Contraprestação pecuniária a receber.....	43.470	26.803	12.402	1.808	5.037	89.520
Participação dos beneficiários.....	48.922	2.347	1.098	232	660	53.259
Operadoras de planos de assistência à saúde.....	44.533	14.074	7.662	389	357	67.015
	136.925	43.224	21.162	2.429	6.054	209.794

A movimentação da provisão para perdas sobre créditos é como se segue:

	31/12/2019			31/12/2020	
	Saldo inicial	Adição	(Reversão)	Saldo final	
Contraprestação pecuniária a receber.....	10.096	60.510	(66.320)	4.286	
Participação dos beneficiários.....	1.644	7.700	(8.828)	516	
Operadoras de planos de assistência à saúde.....	2.262	44.225	(46.078)	409	
	14.002	112.435	(121.226)	5.211	

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

	31/12/2018			31/12/2019
	Saldo inicial	Adição	(Reversão)	Saldo final
Contraprestação pecuniária a receber	12.968	103.852	(106.724)	10.096
Participação dos beneficiários	1.858	14.141	(14.355)	1.644
Operadoras de planos de assistência à saúde	4.822	6.670	(9.230)	2.262
	19.648	124.663	(130.309)	14.002

As informações sobre a exposição da Cooperativa a riscos e de metodologia de mensuração do valor justo estão incluídas na Nota Explicativa nº 25.

**7. Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com o plano de saúde da operadora**

	31/12/2020	31/12/2019
Intercâmbio a receber.....	<b>28.267</b>	30.882
(-) Provisão para perdas sobre créditos (a).....	<b>(60)</b>	(1.106)
Operadoras de planos e assistência à saúde.....	<b>28.207</b>	29.776
Contas a receber.....	<b>24.563</b>	23.086
(-) Provisão para perdas sobre créditos (a).....	<b>(2.053)</b>	(5.907)
Outros créditos operacionais de Plano de Saúde da Operadora (PSO).....	<b>22.510</b>	17.179
Outros créditos operac. prestação de SMH (Serviço Médico Hospitalar).....	<b>1.272</b>	1.325
(-) Provisão para perdas sobre créditos (a).....	<b>(11)</b>	(8)
Outros créditos operac. prestação de SMH.....	<b>1.261</b>	1.317
Total.....	<b>51.978</b>	48.272

(a) O montante total de provisão para perdas, no valor de R\$2.124 (R\$7.021 em 2019), é considerado pela Administração como suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização dos créditos de operações com outras operadoras ou com créditos a receber de prestação de serviços de assistência médico-hospitalar. A provisão é constituída conforme descrito na Nota Explicativa nº 2.5.

A variação da conta de “Provisão para perdas sobre créditos relacionadas ao intercâmbio” ocorreu em função das regras vigentes no qual a totalidade do contrato é provisionado na existência de pelo menos uma parcela em aberto há mais de 90 dias.

O detalhamento da idade dos principais títulos que compõem os créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com o plano de saúde da operadora é o seguinte:

	Vencidos 2020					Total
	A vencer	1 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 90 dias	
Operadoras de planos de assistência à saúde.....	<b>27.558</b>	<b>646</b>	<b>63</b>	-	-	<b>28.267</b>
Outros créditos operacionais de PSO.....	<b>21.241</b>	<b>1.033</b>	<b>480</b>	<b>358</b>	<b>1.451</b>	<b>24.563</b>
Outros créditos operac. prestação de SMH.....	<b>960</b>	<b>203</b>	<b>20</b>	<b>85</b>	<b>4</b>	<b>1.272</b>
	<b>49.759</b>	<b>1.882</b>	<b>563</b>	<b>443</b>	<b>1.455</b>	<b>54.102</b>

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

	Vencidos 2019					Total
	A vencer	1 a 30 dias	31 a 60 dias	61 a 90 dias	Mais de 90 dias	
Operadoras de planos de assistência à saúde.....	27.840	1.964	489	256	333	30.882
Outros créditos operacionais de PSO.....	14.453	1.512	912	421	5.788	23.086
Outros créditos operac. prestação de SMH.....	1.214	69	35	2	5	1.325
	<b>43.507</b>	<b>3.545</b>	<b>1.436</b>	<b>679</b>	<b>6.126</b>	<b>55.293</b>

A movimentação da provisão para perdas sobre créditos é como se segue:

	31/12/2019			31/12/2020
	Saldo inicial	Adição	(Reversão)	Saldo final
Operadoras de planos de assistência à saúde.....	1.106	8.391	(9.437)	<b>60</b>
Outros créditos operacionais de PSO.....	5.907	24.362	(28.216)	<b>2.053</b>
Outros créditos operac. prestação de SMH.....	8	233	(230)	<b>11</b>
	<b>7.021</b>	<b>32.986</b>	<b>(37.883)</b>	<b>2.124</b>

	31/12/2018			31/12/2019
	Saldo inicial	Adição	(Reversão)	Saldo final
Operadoras de planos de assistência à saúde.....	1.832	19.023	(19.749)	1.106
Outros créditos operacionais de PSO.....	9.878	32.808	(36.779)	5.907
Outros créditos operac. prestação de SMH.....	65	511	(568)	8
	<b>11.775</b>	<b>52.342</b>	<b>(57.096)</b>	<b>7.021</b>

**8. Créditos tributários e previdenciários**

	31/12/2020	31/12/2019
<b>Circulante</b>		
Imposto de renda a compensar (a).....	<b>21.216</b>	38.279
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido a compensar (a).....	<b>85</b>	5.526
Imposto de Renda Retido na Fonte (IRRF).....	<b>3.824</b>	7.846
Crédito com Imposto Sobre Serviços (ISS) (b).....	<b>2.998</b>	3.031
Outros créditos tributários.....	<b>1.057</b>	3.330
Total circulante.....	<b>29.180</b>	58.012
<b>Não circulante</b>		
Crédito PIS e COFINS.....	<b>534</b>	534
IRRF sobre aplicações financeiras.....	<b>2.242</b>	4.420
Total não circulante.....	<b>2.776</b>	4.954
Total do circulante e não circulante.....	<b>31.956</b>	62.966

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

(a) Referem-se a créditos gerados por antecipações efetuadas por estimativa ao longo do ano (saldo negativo de IRPJ), e na impossibilidade de compensação dentro do próprio exercício, esses créditos passam com os valores em aberto, sendo objeto de compensação no exercício imediatamente subsequente.

(b) A Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, desde 2003, estabeleceu uma regra específica de retenção na fonte do ISSQN, na qual o tomador dos serviços retém o tributo quando o prestador também está estabelecido na própria cidade de Belo Horizonte, independentemente da regra nacional, estabelecida na Lei Complementar nº 116/03, sendo transferida a responsabilidade tributária em casos específicos e enumerados.

**9. Bens e títulos a receber**

	<u>31/12/2020</u>	<u>31/12/2019</u>
<b>Circulante</b>		
Empréstimos a prestadores de serviços (a).....	<b>7.248</b>	9.480
Adiantamento a prestadores assistenciais (b).....	<b>39.049</b>	-
Estoque de material de uso (c).....	<b>43.796</b>	21.619
Adiantamento a fornecedores(b).....	<b>24.222</b>	4.354
Adiantamento a funcionários.....	<b>1.674</b>	1.230
Outros créditos.....	<b>350</b>	628
Total circulante.....	<b>116.339</b>	37.311
<b>Não circulante</b>		
Outros títulos a receber.....	<b>623</b>	623
(-) Provisão para perdas sobre créditos.....	<b>(181)</b>	(181)
Antecipações a prestadores de serviços (a).....	<b>221</b>	656
Total não circulante.....	<b>663</b>	1.098
Total do circulante e não circulante.....	<b>117.002</b>	38.409

(a) Referem-se à antecipação do pagamento da prestação pelos serviços de prestadores da área médica, como clínicas, hospitais e laboratórios, que será descontado da prestação do serviço a pagar, realizáveis até janeiro de 2022, atualizado por 100% do CDI mais *spread* variável de 0,20 a 0,40% ao mês.

(b) Adiantamentos a prestadores assistenciais - R\$39.049 para credenciados da Cooperativa para auxílio no enfrentamento da pandemia COVID-19. Valores estão sendo descontados mensalmente em suas produções, realizáveis até janeiro de 2022. R\$24.222 corresponde à antecipação financeira do programa de qualificação no qual será descontado em janeiro de 2021.

(c) De forma estratégica, diante das oscilações e instabilidade no fornecimento de insumos hospitalares em 2020 a Unimed - BH ampliou o seu Centro de Distribuição saindo de uma área de 700 m<sup>2</sup> para 3.200 m<sup>2</sup>, que teve um papel importante para o enfrentamento da COVID-19, trabalhando de forma preventiva para que não tivesse nenhum desabastecimento da sua rede própria.

Em decorrência desse cenário, foi necessário um incremento em seus estoques, traduzidos uma maior margem de segurança. Principalmente para aqueles medicamentos indicados para tratamento dos pacientes diagnosticados com COVID-19, bem como todos os EPIs necessários para proteção dos colaboradores, médicos e pacientes.

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

**10. Conta corrente com cooperados**

	<u>31/12/2020</u>	<u>31/12/2019</u>
<b>Saldos ativos</b>		
Adiantamento a cooperados (a).....	<b>27.833</b>	28.189
Total ativo circulante.....	<b>27.833</b>	28.189
<b>Saldos passivos</b>		
Conta corrente com cooperados.....	<b>5.981</b>	554
Total passivo circulante.....	<b>5.981</b>	554

(a) Refere-se às contribuições efetuadas pela Unimed - BH a entidades culturais para utilização dos benefícios permitidos pela Lei nº 8.313 (Lei Rouanet), que são descontados do pagamento da produção médica dos cooperados no exercício subsequente.

**11. Investimentos**

	<u>31/12/2020</u>	<u>31/12/2019</u>
<u>Avaliados pelo MEP</u>		
UNIO Soluções em Tecnologia Ltda. (a).....	<b>9.276</b>	7.506
Unimed Participações S/A (b).....	<b>195.401</b>	159.235
Unimed Seguradora S.A. (c).....	<b>30.168</b>	25.696
	<b>234.845</b>	192.437
<u>Avaliadas pelo Custo de Aquisição</u>		
Central Nacional Unimed (d).....	<b>7.009</b>	6.361
Federação Interfederativa das Coop. de Trabalho Médico (d).....	<b>16.704</b>	13.146
Credicom Ltda. (d).....	<b>5.866</b>	5.986
Fundo Mútuo de Participações.....	<b>5.946</b>	5.946
Outros investimentos.....	<b>1.117</b>	1.056
	<b>36.642</b>	32.495
<u>Imóveis destinados à renda (e).....</u>	<b>21.108</b>	21.719
<b>Total dos investimentos.....</b>	<b>292.595</b>	246.651

(a) A Cooperativa adquiriu 50% das quotas de participação da UNIO Soluções em Tecnologia Ltda, tendo objeto social da Sociedade a criação, implantação e operação de soluções de sistemas de informação; o licenciamento e a cessão dos direitos de uso de programas de computadores; e o treinamento e consultoria para a implementação e operação de seus produtos e serviços. O Acordo de quotistas e registro da alteração contratual foi protocolado na JUCEES em 26/12/2017. Em 2019 houve uma remodelagem societária com a entrada de novos investidores, com isso o percentual de participação passou a ser igualitário corresponde a 20% para cada investidora. A receita pela negociação das ações representou R\$15.544 em 2019.

(b) A Cooperativa tem participação acionária de 14,87% (14,38% em 2019) na Unimed Participações S/A, *holding* do Sistema Unimed e controladora das empresas Unimed Seguradora, Unimed Administração e Serviços e Unimed Corretora. A Unimed Participações S/A dedica-se a representar os interesses das cooperativas e do Sistema Unimed perante as controladas



**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

Tabela de movimentação do grupo de investimento:

	31/12/2019					31/12/2020	
	Saldo inicial	Adições	Baixas	MEP	Provisão para perda	Saldo final	
<b>Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial</b>							
UNIO Soluções em Tecnologia (a).....	7.506	1.734	-	36	-	<b>9.276</b>	
Unimed Participações S/C Ltda. (b).....	159.235	-	-	36.166	-	<b>195.401</b>	
Unimed Seguradora S.A. (c).....	25.696	-	-	4.472	-	<b>30.168</b>	
	192.437	1.734	-	40.674	-	<b>234.845</b>	
	31/12/2019					31/12/2020	
	Saldo inicial	Adições	Baixas	Equalização sobras/juros	Provisão para perda	Saldo final	
<b>Investimentos registrados a custo</b>							
Central Nacional Unimed (d).....	6.361	-	-	648	-	<b>7.009</b>	
Unimed Odonto.....	5.946	-	-	-	-	<b>5.946</b>	
Federação Interf.das Coop. de Trabalho Médico (d).....	13.146	564	-	2.994	-	<b>16.704</b>	
Credicom Ltda. (d).....	5.986	-	(120)	-	-	<b>5.866</b>	
Outros investimentos (d).....	1.056	6.331	(1.280)	61	(5.051)	<b>1.117</b>	
	32.495	6.895	(1.400)	3.703	(5.051)	<b>36.642</b>	
	31/12/2018					31/12/2019	
	Saldo inicial	Adições	Baixas	MEP	Provisão para perda	Transfêrencia	Saldo final
<b>Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial</b>							
UNIO Soluções em Tecnologia (a).....	15.529	-	(7.996)	(27)	-	-	7.506
Unimed Participações S/C Ltda. (b).....	127.406	9.166	-	22.663	-	-	159.235
Unimed Seguradora S.A. (c).....	-	-	-	10.204	-	15.492	25.696
	142.935	9.166	(7.996)	32.840	-	15.492	192.437
	31/12/2018					31/12/2019	
	Saldo inicial	Adições	Baixas	Equalização sobras/juros	Provisão para perda	Transfêrencia	Saldo final
<b>Investimentos registrados a custo</b>							
Central Nacional Unimed (d).....	3.933	-	-	2.428	-	-	6.361
Unimed Seguradora S.A.....	15.492	-	-	-	-	(15.492)	-
Unimed Odonto.....	5.946	-	-	-	-	-	5.946
Federação Interfederativa das Coop. de Trabalho Médico (d).....	9.941	642	-	2.563	-	-	13.146
Credicom Ltda. (d).....	4.969	-	-	1.017	-	-	5.986
Outros investimentos (d).....	1.297	13.031	-	59	(13.331)	-	1.056
	41.578	13.673	-	6.067	(13.331)	(15.492)	32.495

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

Correspondem a imóveis destinados à renda:

Imóveis destinados à renda	2020	2019
<b>Custo de aquisição</b>		
Terrenos à renda.....	<b>10.078</b>	10.078
Edificações à renda.....	<b>20.226</b>	20.226
<b>(-) Depreciação acumulada</b>		
(-) Depreciação edificações à renda.....	<b>(9.196)</b>	(8.585)
	<b>21.108</b>	21.719

Movimentação do grupo "Imóveis destinado à renda":

	31/12/2019			31/12/2020
	Saldo inicial	Adições	Baixas	Saldo final
<b>Imóveis destinados à renda</b>				
Terrenos à renda.....	10.078	-	-	<b>10.078</b>
Edificações à renda.....	20.226	-	-	<b>20.226</b>
(-) Depreciação edificações à renda.....	(8.585)	(611)	-	<b>(9.196)</b>
	21.719	(611)	-	<b>21.108</b>

Conforme determinação do órgão regulador, no qual veda as operadoras de planos privados de assistência à saúde modificar o custo de aquisição do seu Ativo Imobilizado, bem como das "Propriedades para investimento", os valores destes bens são mantidos a custo de aquisição.

Os valores das receitas de aluguel relacionadas aos imóveis destinados à renda correspondem a R\$5.012 (R\$5.230 em 2019).

O valor justo destes bens, avaliado por empresa especializada em conformidade com laudo emitido em outubro de 2019, compreendem à soma de R\$80.793.

**12. Imobilizado**

	31/12/2020		31/12/2019
Custo	Depreciação acumulada	Valor líquido	Valor líquido
Terrenos.....	207.665	-	207.665
Edificações.....	660.230	(79.784)	580.446
Máquinas e equipamentos.....	136.533	(53.431)	83.102
Equipamentos de computação.....	34.553	(21.239)	13.314
Instalações.....	27.991	(8.094)	19.897
Móveis e utensílios.....	27.809	(10.971)	16.838
Veículos.....	5.119	(2.063)	3.056
Benfeitorias em imóveis de terceiros.....	1.905	(477)	1.428
Imobilizado em construção.....	1.232	-	1.232
	1.103.037	(176.059)	<b>926.978</b>
			954.537

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

Demonstramos a seguir a movimentação dos saldos relativos ao ativo imobilizado no exercício de 2020 e 2019:

	31/12/2019	Adições	Baixas	Transferência	Outros	31/12/2020
Terrenos.....	207.665	-	-	-	-	207.665
Edificações.....	660.260	-	-	(30)	-	660.230
Máquinas e equipamentos.....	134.070	3.950	(1.530)	43	-	136.533
Equipamentos de computação.....	33.501	463	(3)	592	-	34.553
Instalações.....	27.632	359	-	-	-	27.991
Móveis e utensílios.....	28.055	133	(379)	-	-	27.809
Veículos.....	5.306	-	(361)	-	174	5.119
Benfeitorias em imóveis de terceiros.....	2.232	-	(327)	-	-	1.905
Imobilizado em construção.....	1.204	645	(12)	(605)	-	1.232
	1.099.925	5.550	(2.612)	-	174	1.103.037
Depreciação edificações.....	(66.460)	(13.324)	-	-	-	(79.784)
Depreciação máquinas e equipamentos.....	(43.832)	(10.908)	1.309	-	-	(53.431)
Depreciação equipamentos de computação.....	(17.221)	(4.020)	2	-	-	(21.239)
Depreciação instalações.....	(6.220)	(1.874)	-	-	-	(8.094)
Depreciação móveis e utensílios.....	(9.191)	(2.024)	244	-	-	(10.971)
Depreciação veículos.....	(1.900)	(482)	319	-	-	(2.063)
Depreciação benfeitorias em imóveis de terceiros.....	(564)	(201)	288	-	-	(477)
	(145.388)	(32.833)	2.162	-	-	(176.059)
	954.537	(27.283)	(450)	-	174	926.978

	31/12/2018	Adições	Baixas	Transferência	31/12/2019
Terrenos.....	178.253	188	-	29.224	207.665
Edificações.....	493.157	-	-	167.103	660.260
Máquinas e equipamentos.....	88.670	38.444	(2.957)	9.913	134.070
Equipamentos de computação.....	29.037	5.359	(895)	-	33.501
Instalações.....	17.675	258	(160)	9.859	27.632
Móveis e utensílios.....	19.744	8.355	(482)	438	28.055
Veículos.....	5.991	590	(1.275)	-	5.306
Benfeitorias em imóveis de terceiros.....	1.232	1.000	-	-	2.232
Imobilizado em construção.....	192.416	27.454	(2.129)	(216.537)	1.204
	1.026.175	81.648	(7.898)	-	1.099.925
Depreciação edificações.....	(55.151)	(11.309)	-	-	(66.460)
Depreciação máquinas e equipamentos.....	(37.252)	(8.594)	2.014	-	(43.832)
Depreciação equipamentos de computação.....	(13.298)	(4.747)	824	-	(17.221)
Depreciação instalações.....	(5.197)	(1.060)	37	-	(6.220)
Depreciação móveis e utensílios.....	(7.862)	(1.744)	415	-	(9.191)
Depreciação veículos.....	(2.122)	(592)	814	-	(1.900)
Depreciação benfeitorias em imóveis de terceiros.....	(393)	(171)	-	-	(564)
	(121.275)	(28.217)	4.104	-	(145.388)
	904.900	53.431	(3.794)	-	954.537

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

**13. Intangível**

	2020		2019	
	Custo	Amortização acumulada	Valor líquido	Valor líquido
Aquisição de carteiras de OPS.....	2.200	(587)	<b>1.613</b>	2.053
Software (a).....	98.920	(82.232)	<b>16.688</b>	19.400
Marca Hospital Infantil São Camilo.....	2.906	(580)	<b>2.326</b>	2.471
Acordo de não competitividade.....	2.032	(1.625)	<b>407</b>	813
Ágio sobre rentabilidade futura ( <i>goodwill</i> ) do Hospital Infantil São Camilo.....	19.750	-	<b>19.750</b>	19.750
	<u>125.808</u>	<u>(85.024)</u>	<u><b>40.784</b></u>	<u>44.487</u>

Demonstramos a seguir a movimentação dos saldos relativos ao ativo intangível no exercício de 2020 e 2019:

	31/12/2019	Adições/ transferência	Baixas	31/12/2020
	Aquisição de carteiras de OPS.....	2.200	-	-
Softwares (a).....	94.217	5.034	(331)	<b>98.920</b>
Marca - Hospital Infantil São Camilo.....	2.906	-	-	<b>2.906</b>
Acordo de não competitividade.....	2.032	-	-	<b>2.032</b>
Ágio sobre rentabilidade futura ( <i>goodwill</i> ) da aquisição do Hospital Infantil São Camilo.....	19.750	-	-	<b>19.750</b>
	<u>121.105</u>	<u>5.034</u>	<u>(331)</u>	<u><b>125.808</b></u>
Amortização aquisição da carteira.....	(147)	(440)	-	<b>(587)</b>
Amortização software.....	(74.817)	(7.415)	-	<b>(82.232)</b>
Amortização da marca Hospital Infantil São Camilo.....	(435)	(145)	-	<b>(580)</b>
Amortização do acordo de não competição.....	(1.219)	(406)	-	<b>(1.625)</b>
	<u>(76.618)</u>	<u>(8.406)</u>	<u>-</u>	<u><b>(85.024)</b></u>
	<u>44.487</u>	<u>(3.372)</u>	<u>(331)</u>	<u><b>40.784</b></u>

	31/12/2018	Adições/ transferência	Baixas	31/12/2019
	Aquisição de carteiras de OPS.....	-	2.200	-
Softwares.....	87.600	6.677	(60)	94.217
Marca - Hospital Infantil São Camilo.....	2.906	-	-	2.906
Acordo de não competitividade.....	2.032	-	-	2.032
Ágio sobre rentabilidade futura ( <i>goodwill</i> ) da aquisição do Hospital Infantil São Camilo.....	19.750	-	-	19.750
	<u>112.288</u>	<u>8.877</u>	<u>(60)</u>	<u>121.105</u>
Amortização aquisição da carteira.....	-	(147)	-	(147)
Amortização software.....	(66.639)	(8.178)	-	(74.817)
Amortização da marca Hospital Infantil São Camilo.....	(290)	(145)	-	(435)
Amortização do acordo de não competição.....	(812)	(407)	-	(1.219)
	<u>(67.741)</u>	<u>(8.877)</u>	<u>-</u>	<u>(76.618)</u>
	<u>44.547</u>	<u>-</u>	<u>(60)</u>	<u>44.487</u>

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

(a) As adições dos softwares estão relacionadas a projetos de desenvolvimento interno e licenças de uso em geral.

**14. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Provisão de benefícios de remissão concedido.....	<b>28.542</b>	27.807
Provisão de eventos a liquidar para SUS (c).....	<b>198.196</b>	191.737
Eventos ocorridos e não avisados PEONA - outros prestadores (a).....	<b>86.643</b>	92.643
Eventos ocorridos e não avisados PEONA - SUS (a).....	<b>46.248</b>	67.555
Eventos a liquidar (b).....	<b>237.976</b>	227.902
Outras provisões técnicas (d).....	<b>245.623</b>	206.823
Total (e).....	<b>843.228</b>	814.467
Total circulante.....	<b>445.057</b>	457.020
Total não circulante.....	<b>398.171</b>	357.447

a) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados - Outros Prestadores (PEONA)

A prática contábil para constituição da PEONA está descrita na Nota Explicativa nº 3.4, itens “b” e “c”.

b) Provisão de eventos a liquidar de operações com assistência à saúde

A provisão de eventos a liquidar, regulamentada pela RN 393/16, é constituída para fazer frente aos valores a pagar por eventos avisados até a data-base de cálculo, de acordo com a responsabilidade retida pela operadora, observados os seguintes critérios:

O registro contábil dos eventos a liquidar deverá ser realizado pelo valor integral cobrado pelo prestador ou apresentado pelo beneficiário, no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas.

A identificação da ocorrência da despesa médica será entendida como qualquer tipo de comunicação estabelecida entre o prestador ou o beneficiário e a própria operadora, ou terceiro que preste serviço de intermediação de recebimento de contas médicas à operadora, que evidencie a realização de procedimento assistencial a beneficiário da operadora.

c) Provisão de eventos a liquidar - SUS

A provisão do SUS, conforme artigo 32 da Lei nº 9656/98, trata do ressarcimento pelas operadoras de acordo com normas definidas pela ANS, os serviços de atendimento à saúde previstos nos respectivos contratos, prestados a seus consumidores e respectivos dependentes, em instituições públicas ou privadas, conveniadas ou contratadas, integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Em 30 de setembro de 2011, a ANS publicou a Instrução Normativa (IN) nº 5, que determinou a classificação integral dos montantes provisionados para esses eventos no passivo circulante, independentemente do prazo estimado de liquidação.

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

A partir de 2016, para os valores que estão garantidos por depósitos judiciais, os registros estão contabilizados como passivo não circulante, em conformidade com o Órgão Regulador. Os valores correspondentes a esses depósitos somam em 2020 a quantia de R\$156.192 (R\$153.408 em 2019).

Em 10/11/2020 foi assinado Protocolo de Intenções entre a Cooperativa, a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e Procuradoria-Geral Federal – PGF, com a intenção de que ambas as partes adotem medidas, a fim de encerrar os processos em curso, referentes ao Ressarcimento ao SUS.

d) Outras provisões técnicas

A Provisão de benefícios de remissão a conceder, por ser não obrigatória, constitui o grupo “Outras provisões técnicas” e teve metodologia de cálculo, com contabilização imediata, aprovada pela ANS em 2017 de acordo com o Ofício nº 341/2017/COAOP/GEAOP/GGAME/ DIRAD-DIOPE/DIOPE.

e) Ativos garantidores das provisões técnicas

Por determinação da RN 392/15, foi solicitado à ANS o registro de vinculação de ativos para garantir as provisões técnicas e a custódia de títulos mobiliários, a seguir demonstrado:

	31/12/2020	31/12/2019
Provisões técnicas com ativos garantidores		
<b>Provisões técnicas vinculadas</b>		
Provisão de benefícios de remissão concedido (circulante).....	<b>10.593</b>	10.443
Provisão de benefícios de remissão concedido (não circulante).....	<b>17.949</b>	17.364
Provisão de eventos a liquidar para SUS (circulante).....	<b>34.426</b>	30.854
Provisão de eventos a liquidar para SUS (não circulante).....	<b>156.192</b>	153.408
Provisão de benefícios de remissão a conceder (circulante).....	<b>21.593</b>	20.148
Provisão de benefícios de remissão a conceder (não circulante).....	<b>224.030</b>	186.675
PEONA.....	<b>86.643</b>	92.643
PEONA – SUS.....	<b>46.248</b>	67.555
Eventos a liquidar (i).....	<b>21.563</b>	14.471
<b>Total das provisões técnicas vinculadas as garantias financeiras .....</b>	<b>619.237</b>	593.561
<b>Provisões técnicas com lastro de aplicações financeiras</b>		
Eventos a liquidar (i).....	<b>214.971</b>	213.167
<b>Provisão de eventos a liquidar SUS (débitos prescritos).....</b>	<b>7.578</b>	7.475
Débitos últimos 60 dias por meio de corresponsabilidade (inciso IV, § 1º do artigo 2º da RN 392, de 2015).....	<b>1.442</b>	264
<b>Total das provisões técnicas.....</b>	<b>843.228</b>	814.467
<b>Ativos garantidores</b>		
Garantia em imóveis (ii).....	<b>26.431</b>	27.304
Aplicações financeiras garantidoras (iii) (circulante e não circulante).....	<b>710.734</b>	665.231
Depósito judicial SUS (nota 17).....	<b>156.192</b>	153.408
<b>Total dos ativos garantidores.....</b>	<b>893.357</b>	845.943

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

- (i) A garantia financeira dos eventos a liquidar corresponde aos valores em aberto e que tenham sido avisados nos últimos 30 dias, conforme os critérios dispostos nas Resoluções Normativas nºs 227/10 e 392/15, que regulamentam o procedimento de reconhecimento contábil dos valores referentes à provisão de eventos a liquidar com operações de assistência à saúde.
- (ii) Adicionalmente, em 2012, a Cooperativa encaminhou as certidões de ônus de alguns imóveis de sua propriedade, visando à sua vinculação às provisões técnicas da ANS. Houve deferimento por meio do ofício encaminhado pela ANS nº 171/2013/GGAME(GEHAE)/DIOPE/ANS datado de 31 de janeiro de 2013.
- (iii) Em atendimento à Resolução Normativa nº 392/15 da ANS, a Operadora mantém ativos garantidores em aplicações financeiras em contas específicas.

f) Teste de adequação do passivo

A RN nº 435/2018 da ANS institui que a partir das demonstrações financeiras do exercício de 2020, as operadoras de grande porte, deverão informar em notas explicativas a realização do Teste de Adequação de Passivo – TAP. Referido teste consiste em estimar o valor presente esperado dos fluxos de caixa que decorram do cumprimento dos contratos de planos de saúde na modalidade de pré-pagamento.

A operadora realizou o TAP atendendo às seguintes diretrizes:

- (i) Agrupamento de contratos similares: (i) individual, (ii) coletiva empresarial, (iii) coletiva por adesão e (iv) corresponsabilidade assumida;
- (ii) Horizonte da projeção do fluxo de caixa: 8 anos limitada à data de vencimento dos contratos;
- (iii) Base de dados: Experiência da operadora para custo, receita e cancelamento por indivíduo;
- (iv) Tábua biométrica: BR-EMS.2015;
- (v) Projeção da receita: Contraprestações evoluídas por beneficiário vide previsão contratual de reajuste por faixa etária e, no caso dos contratos individuais, pelo reajuste anual fixado em 8,14% ao ano, de acordo com o Índice Máximo de Reajuste Anual das Contraprestações Pecuniárias dos Planos Privados de Assistência à Saúde, Individuais ou Familiares (IRPI) mais recente publicado pela ANS;
- (vi) Projeção do custo: A partir da experiência da operadora foram simulados custos assistenciais por faixa etária, via simulação de Monte Carlo, sendo, no caso dos contratos individuais, evoluídos anualmente considerando uma inflação médica igual a 9,0% e calculada a partir da metodologia utilizada pela ANS na apuração do Índice de Valor das Despesas Assistenciais (IVDA), sendo desconsiderado o FGE (Fator de ganhos de eficiência), que compõem o cálculo do IRPI da ANS.
- (vii) Estimativa corrente do fluxo de caixa: Fluxo de caixa descontado a valor presente com base na ETTJ livre de risco pré-fixada definidas pela ANBIMA.

O fluxo de caixa corrente foi estimado restando positivo para todos os agrupamentos.

**15. Tributos e encargos sociais a recolher**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
IRPJ/CSLL a recolher.....	<b>483</b>	-
ISSQN a recolher.....	<b>5.305</b>	5.394
INSS, IRRF e FGTS sobre folha de pagamento.....	<b>11.893</b>	11.664
COFINS e PIS.....	<b>2.737</b>	-
IR retido na fonte (i).....	<b>84.192</b>	101.811
INSS retido de terceiros a recolher.....	<b>4.773</b>	4.703
Outros .....	<b>4.819</b>	4.676
Total.....	<b>114.202</b>	128.248

- (i) Trata-se, substancialmente, de retenções na fonte sobre a folha de pagamentos de médicos cooperados.

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

**16. Empréstimos e financiamentos**

Com intuito de obter recursos para implantação de duas unidades assistenciais e um complexo assistencial e de pesquisa no Município de Belo Horizonte, a Unimed-BH celebrou Contrato de Financiamento perante o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), no valor de R\$185.201 em 18 de maio de 2013.

No ano de 2020, em função da queda da taxa Selic, os juros cobrados pelo financiamento não se tornaram atrativos, com isto a Cooperativa optou pelo encerramento do contrato junto ao BNDES. A liquidação do empréstimo se deu em 30/09/2020, no montante de R\$23.618 (vinte e três milhões, seiscentos e dezoito mil).

Até a finalização da prestação de contas, a Unimed - BH tem como obrigatoriedade manter garantias em aplicações financeiras, que em 31/12/2020 perfazem o montante de R\$10.429. Adicionalmente, foi cedida fiduciariamente em favor do BNDES a totalidade dos direitos creditórios advindos de contratos de prestação de serviços celebrados com determinados clientes da Cooperativa listados em contrato. A instituição financeira responsável pela administração dos recursos é o Banco Santander.

A amortização se deu em 63 prestações mensais e sucessivas, tendo iniciado o pagamento da primeira parcela em 15 de julho de 2015 e liquidação da última parcela em 30 de setembro de 2020.

O total dos juros pagos em 2020 foi de R\$1.632 e de principal foi R\$47.023, totalizando R\$48.655 (R\$35.643 em 2019) a título de pagamento de financiamentos.

Em 31 de dezembro de 2020 não há saldo devedor para operação em função da quitação antecipada do contrato, realizada em 30 de setembro de 2020.

	Taxa média a.a.	31/12/2020	31/12/2019
Empréstimos e financiamentos			
BNDES.....	5,16%	-	46.230
Circulante.....		-	30.820
Não circulante.....		-	15.410
		-	46.230

Cláusulas restritivas

O financiamento não possuía cláusulas restritivas relacionadas ao cumprimento de índices econômico-financeiros *covenants*. No entanto, existiam determinadas condições não financeiras que são pré-requisitos para que a dívida não seja considerada integralmente vencida e exigível, em 31 de dezembro de 2020, a Cooperativa alcançou integralmente todas as seguintes cláusulas de *covenants* contratuais:

- (a) Redução do quadro de pessoal da Cooperativa sem atendimento ao disposto no inciso V da cláusula décima quarta.
- (b) A existência de sentença condenatória transitada em julgado em razão da prática de atos, pela Cooperativa, que importem em trabalho infantil, trabalho escravo ou crime contra o meio ambiente.
- (c) A constituição, sem prévia autorização do BNDES, de penhor ou gravame sobre os direitos dados em garantia ao BNDES de acordo com as cláusulas do contrato.

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

(d) Aplicação dos recursos concedidos pelo BNDES em finalidade diversa da prevista em contrato.

(e) Existência de desembolsos, na data da diplomação como Deputado(a) Federal ou Senador(a), de pessoa que tenha qualquer vínculo com a Cooperativa de modo que se possa identificar que a associação ou fundação é pessoa interposta do referido parlamentar, com fundamento no artigo 54, inciso I, alínea "a", da Constituição Federal.

As informações sobre a exposição da Cooperativa a riscos e de metodologia de mensuração do valor justo estão incluídas na Nota Explicativa nº 25.

Contratos de fiança

A Cooperativa possui contratos de prestação de fiança em nome do fiador Sicoob Credicom – Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Médicos e Profissionais da Área de Saúde do Brasil Ltda., a fim de garantir principalmente Contratos de Prestação de Assistência Médica, que monta R\$20.615 (R\$14.657 em 2019).

**17. Provisões judiciais**

A Cooperativa registrou provisões, as quais envolvem considerável julgamento por parte da Administração, para riscos tributários, trabalhistas e cíveis para as quais é provável que uma saída de recursos envolvendo benefícios econômicos seja necessária para liquidar a obrigação e uma estimativa razoável possa ser feita do montante dessa obrigação. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados externos. A Cooperativa revisa suas estimativas e considera as provisões existentes suficientes para cobrir eventuais perdas relacionadas a esses processos. Abaixo demonstramos o montante das provisões constituídas e os respectivos montantes depositados em juízo:

	31/12/2020		31/12/2019	
	Depósitos judiciais	Provisão	Depósitos judiciais	Provisão
<b>Processos com depósitos judiciais</b>				
COFINS sobre ato cooperativo (a) .....	202.226	199.181	180.065	177.019
PIS sobre ato cooperativo (a).....	34.368	33.617	30.767	30.016
ISSQN.....	59.605	51.804	35.727	35.090
Taxa Suplementar de Saúde – ANS .....	55.958	29.249	49.714	24.045
Trabalhista (b) .....	8.501	37.863	8.658	38.401
SUS.....	156.192	-	153.408	-
Outros.....	14.331	92	13.487	92
	<b>531.181</b>	<b>351.806</b>	471.826	304.663
<b>Processos sem depósitos judiciais</b>				
PIS (a).....	-	7.871	-	7.806
Cíveis.....	-	30.263	-	32.791
Outros.....	-	34.679	-	24.385
	-	<b>72.813</b>	-	64.982
	<b>531.181</b>	<b>424.619</b>	471.826	369.645

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

Demonstramos a seguir a movimentação dos saldos relativos aos depósitos judiciais e provisões para riscos no exercício de 2020:

	Depósitos judiciais			
	31/12/2019	Adição	Baixa	31/12/2020
COFINS sobre ato cooperativo (a).....	180.065	22.161	-	<b>202.226</b>
PIS sobre ato cooperativo (a).....	30.767	3.601	-	<b>34.368</b>
ISSQN.....	35.727	23.878	-	<b>59.605</b>
Taxa Suplementar de Saúde - ANS.....	49.714	8.510	(2.266)	<b>55.958</b>
Trabalhista.....	8.658	1.616	(1.773)	<b>8.501</b>
SUS.....	153.408	2.784	-	<b>156.192</b>
Outros.....	13.487	1.913	(1.069)	<b>14.331</b>
	<b>471.826</b>	<b>64.463</b>	<b>(5.108)</b>	<b>531.181</b>

A Contrapartida do depósito judicial SUS está sendo mencionada na Nota 14 - Provisões técnicas de operações de assistência à saúde.

	Provisões judiciais			
	31/12/2019	Adição	Baixa	31/12/2020
<b>Processos com depósitos judiciais</b>				
COFINS sobre ato cooperativo (a).....	177.019	22.872	(710)	<b>199.181</b>
PIS sobre ato cooperativo (a).....	30.016	3.717	(116)	<b>33.617</b>
ISSQN.....	35.090	21.210	(4.496)	<b>51.804</b>
Taxa Suplementar de Saúde - ANS.....	24.045	5.204	-	<b>29.249</b>
Trabalhista (b).....	38.401	7.554	(8.092)	<b>37.863</b>
Outros.....	92	-	-	<b>92</b>
	<b>304.663</b>	<b>60.557</b>	<b>(13.414)</b>	<b>351.806</b>
<b>Processos sem depósitos judiciais</b>				
PIS (a).....	7.806	65	-	<b>7.871</b>
Cíveis.....	32.791	1.624	(4.152)	<b>30.263</b>
Outros.....	24.385	25.409	(15.115)	<b>34.679</b>
	<b>64.982</b>	<b>27.098</b>	<b>(19.267)</b>	<b>72.813</b>
	<b>369.645</b>	<b>87.655</b>	<b>(32.681)</b>	<b>424.619</b>

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

As principais provisões constituídas estão abaixo listadas:

a) Fiscais*PIS e COFINS sobre ato cooperativo*

A Receita Federal considera, para efeito da tributação do IR e da CSLL, que as sociedades cooperativas que obedecerem ao disposto na legislação específica não terão incidência desses tributos sobre suas atividades econômicas, de proveito comum, sem objetivo de lucro, mais especificamente sobre os atos cooperativos praticados, não sendo, a princípio, extensivo esse entendimento para o PIS e a COFINS. Foram impetrados os Mandados de Segurança nºs 1999.38.00.035821-3 (COFINS) e 1999.38.00.035820-0 (PIS) visando a suspender a exigibilidade desses dois tributos, quando da pretensão da Receita Federal em efetuar a tributação sobre o resultado do ato cooperativo principal. Os valores estão sendo depositados em juízo e devidamente provisionados pelo fato de serem considerados uma obrigação legal.

b) Trabalhistas

A principal provisão trabalhista constituída refere-se à ação interposta pelo Sindicato de BH, julgado procedente em 1ª instância, aguardando decisão do recurso no Tribunal Superior do Trabalho, cujo montante atualizado corresponde a R\$10.997 (R\$9.889 em 2019).

c) Processos avaliados com risco de perda possível

A Cooperativa responde por ações de natureza tributária, cível e trabalhista, cujo desfecho é considerado como perda possível e, assim, nenhuma provisão foi constituída. O montante total das ações classificadas como perda possível, objeto de atualização no exercício de 2020, monta R\$380.179 (R\$419.247 em 2019), correspondente a processos trabalhistas, cíveis e outros, avaliados como perda possível por nossos advogados correspondente a 11.838 pedidos (11.188 em 2019).

As obrigações legais estão reconhecidas nas demonstrações financeiras, independente do julgamento da perda, uma obrigação originada em lei só poderá ser tratada como remota ou possível se houver um fato específico que suporte esse julgamento, por exemplo, uma jurisprudência pacificada.

d) Ativos contingentes

Em atendimento ao Pronunciamento Técnico CPC 25 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes, a Cooperativa não reconhece em seu balanço ativos contingentes. Conforme aquele pronunciamento, os ativos contingentes surgem normalmente de evento não planejado ou de outros não esperados que dão origem à possibilidade de entrada de benefícios econômicos para a entidade. Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, uma vez que pode tratar-se de resultado que nunca venha a ser realizado. Porém, quando a realização do ganho é praticamente certa, então o ativo relacionado não é um ativo contingente e o seu reconhecimento é adequado.

*Lei Complementar nº 157/2016*

Em razão da entrada em vigor da LC nº 157/2016 (que inseriu o inciso XXIII ao artigo 3º da LC nº 116/2003), o ISSQN deixou de ser devido no domicílio do prestador de serviços e passou a ser devido no domicílio do tomador de serviços, o que na prática significa que a Cooperativa deveria deixar de recolher o ISSQN somente para o município de Belo Horizonte e passaria a recolher para todos os municípios onde estão os seus tomadores de serviços.

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

(Valores expressos em milhares de reais)

Posteriormente, foi ajuizada a ADIN n. 5835 para questionar a constitucionalidade da alteração legislativa, oportunidade em que, em decisão publicada no dia 04/04/2018, o Supremo Tribunal Federal concedeu medida cautelar para suspender a eficácia do artigo 1º da Lei Complementar nº 157/2016 na parte que trata da modificação do artigo 3º, incisos XXIII, XXIV e XXV da LC nº 116/2003, bem como de todas as legislações locais editadas para dar-lhe execução.

Tendo em vista que as decisões proferidas na ADIN vinculam todos os contribuintes, o Legislativo e o Poder Judiciário, restou suspensa a eficácia da alteração promovida pelo artigo 1º da LC nº 157/2016, de forma que o ISSQN sobre o serviço prestado pela Cooperativa voltou a ser devido no município de Belo Horizonte.

Considerando que a medida cautelar não é definitiva e a questão ainda será apreciada pelo Plenário do Supremo Tribunal Federal, como forma de se resguardar contra eventuais recolhimentos indevidos, a Cooperativa ajuizou seis ações e vem realizando os depósitos judiciais do ISSQN da parcela controversa, mantendo-se os recolhimentos ao município de Belo Horizonte da parte incontroversa, ou seja, o ISSQN decorrente dos serviços prestados aos tomadores que estão localizados em Belo Horizonte.

### 18. Patrimônio líquido

#### a) Capital social

O capital social pertencente a 5.436 cooperados (5.544 em 2019) é ilimitado quanto ao máximo, variando conforme o número de quotas-partes subscritas, não podendo, entretanto, ser inferior a R\$87, sendo dividido em quotas-partes de valor unitário igual de R\$10,00 (dez reais).

A quota-parte é indivisível, intransferível mesmo entre associados, não podendo ser negociada de modo algum, nem dada em garantia, e todo o seu movimento de subscrição, realização e restituição será sempre escriturado no Livro de Matrícula.

Ao ser admitido na Cooperativa, o associado deverá subscrever, no mínimo, 8.693 quotas-partes no valor correspondente a R\$87, e não serão atribuídos juros ao capital social a integralizar.

#### *Juros sobre o capital social*

Na Assembleia Geral Extraordinária de 4 de dezembro de 2013, ficou estabelecido que a Cooperativa irá remunerar o capital social em 12%, incorporando o valor ao próprio capital social. No entanto, a Lei nº 5.764/71, no §3º, do artigo 24, veta as cooperativas distribuírem qualquer espécie de benefício às quotas-partes do capital ou estabelecer outras vantagens ou privilégios, financeiros ou não, em favor de quaisquer associados ou terceiros, excetuando-se os juros até o máximo de 12% (doze por cento) ao ano que incidirão sobre a parte integralizada. De acordo com a previsão estatutária, a Cooperativa poderá atribuir juros ao capital social integralizado, atendendo à legislação em vigor. Dessa forma, por deliberação da diretoria executiva foram incorporados ao capital social 12% sobre as quotas-partes integralizadas no montante de R\$55.439 (R\$52.580 em 2019) através de juros sobre capital social.

Diferentemente das Sociedades Anônimas em relação aos Juros Sobre o Capital Próprio, previstos no artigo 9º da Lei nº 9.249/95, calculados sobre o patrimônio líquido e que possui característica de dividendos, em que a CVM orienta a reversão do valor na última linha do resultado conforme deliberação CVM nº 207, de 13 de dezembro de 1996, não há previsão para reversão dos juros sobre o capital social das cooperativas, que por sua vez não têm a característica de pagamento de dividendos, uma vez que as sociedades cooperativas apenas são autorizadas a atualizarem o valor do capital social até o limite de 12% ao ano, mas não podem, de forma alguma, distribuir dividendos. Se, porventura, vierem a ter sobras, de acordo com o artigo 4º, inciso VII da Lei nº 5.764/71, as sobras líquidas do exercício deverão retornar, proporcionalmente, às operações realizadas pelo associado, salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral.

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

(Valores expressos em milhares de reais)

Dessa forma, a Cooperativa registrou os juros sobre o capital social à conta de despesas financeiras e incorporou o valor líquido dos efeitos tributários à cota capital de cada cooperado, atualizando-as em 12%.

### b) Reservas e fundos

O Fundo de reserva legal é constituído através da destinação de 10% das sobras líquidas dos atos cooperativos principais verificadas no encerramento de cada exercício, bem como da reversão dos créditos não reclamados no prazo de cinco anos, de auxílios e doações sem destinação especial e destina-se a suprir eventuais perdas e atender ao desenvolvimento das atividades sociais, sendo indivisível entre os cooperados. Nos casos de dissolução e liquidação da Cooperativa, ela deverá realizar o ativo social para saldar o passivo e reembolsar os associados de suas quotas-partes, destinando o remanescente, inclusive o dos fundos indivisíveis, ao Banco do Brasil, conforme previsto no inciso VI do artigo 68 da Lei nº 5.764/71 e Lei nº 8.029/90.

O Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES) é constituído através da destinação de 5% das sobras líquidas do exercício dos atos cooperativos principais e pelo resultado apurado nos atos cooperativos auxiliares e não cooperativos. O Fundo é indivisível e destina-se à prestação de assistência aos cooperados e seus dependentes legais e aos empregados da Cooperativa. No caso de liquidação e dissolução da Cooperativa, o referido Fundo terá destinação que for aprovada em Assembleia Geral.

Foram destinados no exercício de 2020, com recursos do FATES, os montantes de R\$86.160 (R\$86.273 em 2019) que se referem a pagamentos para entidades de classe de médicos cooperados e pagamentos de plano de previdência complementar no montante de R\$76.279 (R\$76.262 em 2019) para os médicos cooperados, conforme item “c) Previdência complementar” adiante.

O Fundo Pró-Família é constituído através da destinação de um percentual das sobras líquidas a ser fixado pela Assembleia Geral, bem como através de outras destinações determinadas pela Assembleia Geral Ordinária de Cooperados.

O Fundo Pró-Família destina-se ao pagamento de benefício aos herdeiros do médico cooperado falecido ou ao próprio médico cooperado que, respeitadas as normas e os critérios definidos no Estatuto e Regimento Interno da Cooperativa, aprovado pelo Conselho de Administração, requerer sua demissão da Cooperativa em virtude da sua idade e do tempo de cooperativa ou em decorrência de aposentadoria por invalidez permanente.

### c) Previdência complementar

Em 2008, por deliberação da Assembleia Geral Extraordinária, foi implantado um plano de previdência complementar para os médicos cooperados da Cooperativa, estruturado na modalidade de Contribuição Definida, administrado pela Fundação Petrobrás de Seguridade Social – PETROS. Em 2013, foi aprovada a transferência do plano para o Unimed Fundo de Pensão Multipatrocinado que teve a aprovação pela Previc em 2014. Os aportes compreendem o valor de R\$76.279 (R\$76.262 em 2019).

A Unimed - BH tem como compromisso assumido em Assembleia a revisão da continuidade do administrador do plano de previdência privada a cada cinco anos. O objetivo é validar a segurança e a rentabilidade dos recursos; avaliar a qualidade do atendimento e da prestação de serviços e identificar as oportunidades do mercado para portabilidade.

Inexiste solidariedade entre eles e entre suas respectivas patrocinadoras ou instituidoras.

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

d) Recomposição do resultado

Os efeitos dos gastos relativos ao FATES estão registrados em despesas administrativas conforme Nota Explicativa nº 23, em atendimento ao ITG2004. A anulação dos efeitos destes registros, transitando por resultado mas tendo como origem os recursos do fundo do FATES, estão sendo apresentados conforme quadro abaixo, em atendimento à Lei nº 5.764/71 que define a política nacional de Cooperativismo:

	2020				2019			
	Atos cooperativos		Ato não cooperativo	Total	Atos cooperativos		Ato não cooperativo	Total
	Principais	Auxiliares	Principais		Auxiliares			
<b>Sobras líquida do exercício</b> .....	<b>276.941</b>	<b>236.402</b>	<b>102.106</b>	<b>615.449</b>	82.512	126.552	62.478	271.542
<b>(+/-) Ajustes no resultado</b>								
(+) Reversão do FATES .....	86.160	-	-	86.160	86.273	-	-	86.273
(+/-) Realização da reserva de reavaliação .....	412	102	50	564	379	95	47	521
(+/-) Equivalência patrimonial .....	-	-	-	-	-	-	6.187	6.187
(=) <b>Saldo a destinar</b> .....	<b>363.513</b>	<b>236.504</b>	<b>102.156</b>	<b>702.173</b>	169.164	126.647	68.712	364.523
(-) Fundo de reserva 10% .....	(36.351)	-	-	(36.351)	(16.916)	-	-	(16.916)
(-) FATES estatutário 5% .....	(18.176)	-	-	(18.176)	(8.458)	-	-	(8.458)
(-) FATES - resultado com não associados .....	-	(236.504)	(102.156)	(338.660)	-	(126.647)	(68.712)	(195.359)
<b>Sobras (perdas) à disposição AGO</b> .....	<b>308.986</b>	-	-	<b>308.986</b>	143.790	-	-	143.790

**19. Imposto de renda e contribuição social**a) Reconciliação da taxa efetiva

A reconciliação da despesa do Imposto de Renda e da Contribuição Social, incidentes sobre os atos auxiliares e não cooperativos, no resultado dos exercícios, compreendendo suas alíquotas nominais e efetivas, pode ser demonstrado seguinte forma:

	31/12/2020		31/12/2019	
	IR	CSLL	IR	CSLL
Resultado antes dos impostos e participações .....	748.563	748.563	338.718	338.718
Participação nas sobras .....	(11.539)	(11.539)	(9.592)	(9.592)
<b>Resultado antes da tributação</b> .....	<b>737.024</b>	<b>737.024</b>	329.126	329.126
Resultado positivo do ato cooperativo (i) .....	(276.941)	(276.941)	(82.512)	(82.512)
Juros sobre capital social cooperado (ii) .....	(76.298)	-	(72.260)	-
Provisão sistema único de saúde .....	6.459	6.459	(8.092)	(8.092)
Provisão para contingências .....	(4.165)	(4.165)	12.494	12.494
Inovação tecnológica .....	(2.078)	(2.078)	(799)	(799)
Outras .....	(20.745)	(20.745)	(3.898)	(3.898)
Base de cálculo .....	<b>363.256</b>	<b>439.554</b>	174.059	246.319
IR/CS .....	88.105	39.560	41.796	22.169
IR/CS diferidos .....	(4.478)	(1.612)	(4.692)	(1.689)
Efeito líquido registrado no resultado do exercício .....	<b>83.627</b>	<b>37.948</b>	37.104	20.480
Alíquota efetiva .....	<b>11%</b>	<b>5%</b>	11%	6%

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

(i) Em conformidade com os artigos 193 e 194 do Regulamento do Imposto de Renda (Decreto nº 9.580 de 2018), a Cooperativa não terá incidência do imposto sobre suas atividades econômicas. Somente pagará o imposto sobre os resultados positivos das operações e das atividades estranhas à sua finalidade. Dessa forma, os resultados dos atos cooperativos que se referem à atividade econômica principal da Cooperativa são excluídos da base de cálculo do imposto de renda e da contribuição social.

A Cooperativa registrou os juros sobre o capital social à conta de despesas financeiras pelo valor bruto e incorporou o valor líquido dos efeitos tributários à cota capital de cada cooperado, conforme Nota Explicativa nº 19.a.

**b) Imposto de renda e contribuição social diferidos**

A Cooperativa, em consonância com a Resolução nº 998/04 do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que aprovou a NBC T 19.2, contabilizou o Imposto de Renda e a Contribuição Social diferidos, classificados no ativo não circulante, no montante de R\$94.536 (R\$88.557 em 2019), conforme segue:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Diferenças temporárias.....	<b>96.283</b>	90.274
Reserva de reavaliação.....	<b>(1.747)</b>	(1.717)
	<b>94.536</b>	88.557

A estimativa de recuperação dos créditos tributários é revisada, no mínimo, anualmente, levando em consideração diversas premissas financeiras e de negócios consideradas no encerramento do exercício e aprovadas pela Administração da Cooperativa. Conseqüentemente, as estimativas estão sujeitas a não se concretizarem no futuro, tendo em vista as incertezas inerentes às provisões.

**c) Lei nº 12.973, de 14 de maio 2014**

A partir de 2015, tornou-se obrigatória a aplicabilidade da referida lei, que extinguiu o então Regime Tributário de Transição (RTT). A diferença positiva verificada em 2015 entre o valor de ativo na contabilidade societária e no FCONT foi adicionada na determinação do lucro real na data da adoção inicial.

**20. Receitas com operação de assistência à saúde**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Contraprestações emitidas.....	<b>5.400.808</b>	5.165.541
(-) Cancelamentos de contraprestações.....	<b>496</b>	(2.385)
(-) Contraprestações transferidas.....	<b>(554.018)</b>	(629.149)
(-) Descontos.....	<b>(147.720)</b>	(143.171)
Contraprestações líquidas.....	<b>4.699.566</b>	4.390.836
Varição das provisões técnicas de operações de assistência à saúde.....	<b>(39.534)</b>	(49.412)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da Operadora.....	<b>(135.681)</b>	(126.376)
Contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde.....	<b>4.524.351</b>	4.215.048

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

Em 2020, a Operadora atendeu às determinações da ANS (Comunicado nº 85 de 31/08/2020), que estabeleceu a suspensão da aplicação das parcelas dos reajustes de planos de saúde por variação de custos (anual) e por mudança de faixa etária, no período de setembro a dezembro de 2020, as quais não foram aplicadas para fins de cobrança ao beneficiário naquele exercício, mas emitidas em cumprimento ao regime de competência, sendo registrados tais valores de acordo com a orientação sobre a contabilização emitida pela ANS em 08/10/2020 e com previsão de recomposição dos reajustes a partir de janeiro de 2021 diluídas em 12 parcelas mensais e/ou menores parcelas, desde que haja concordância entre as partes (Comunicado nº 87 de 26 de novembro de 2020). Estes valores constantes da receita de contraprestações do exercício de 2020, em atenção ao regime de competência, estão compostos de acordo com os montantes do quadro a seguir:

**Conta contábil/especificação**

Valor suspenso de cobrança em 2020

	<b>2020</b>
Planos individuais/familiares.....	28.842
Planos coletivos por adesão.....	29.892
Planos coletivos empresariais.....	13.420
<b>Valor total da receita de contraprestação (preço preestabelecido).....</b>	<b>4.781.694</b>
% de contraprestação que será cobrado em 2021.....	1,50%

**21. Eventos indenizáveis líquidos**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Despesa com eventos.....	<b>(3.455.228)</b>	(3.645.174)
Glosas.....	<b>25.539</b>	19.276
Recuperação por coparticipação.....	<b>285.629</b>	348.747
Eventos conhecidos ou avisados.....	<b>(3.144.060)</b>	(3.277.151)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados.....	<b>27.307</b>	(68.891)
Eventos indenizáveis líquidos.....	<b>(3.116.753)</b>	(3.346.042)

**22. Resultado com operações não relacionadas com plano de saúde**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde.....	<b>1.589</b>	1.676
Receitas de assistência à saúde não relacionados com plano de saúde da Operadora.....	<b>211.799</b>	237.466
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar.....	<b>29.042</b>	33.886
Receitas com administração de intercâmbio eventual.....	<b>156.775</b>	167.819
Outras receitas operacionais.....	<b>25.982</b>	35.761
(-) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde.....	<b>(5.154)</b>	(6.100)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde.....	<b>(201.435)</b>	(145.224)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde.....	<b>(185.410)</b>	(122.141)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças.....	<b>(10.834)</b>	(12.957)
(-) Recuperação de outras despesas operacionais de assistência à saúde.....	<b>7.150</b>	7.380
Provisão para perdas sobre créditos.....	<b>(12.341)</b>	(17.506)
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com plano de saúde da Operadora.....	<b>(139.301)</b>	(149.264)
Despesas com operações de intercâmbio eventual.....	<b>(133.899)</b>	(139.349)
Outras despesas operacionais.....	<b>(5.402)</b>	(9.915)

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

**23. Despesas administrativas**

	31/12/2020	31/12/2019
Despesas com pessoal próprio .....	(161.979)	(171.343)
Despesas com serviços de terceiros.....	(64.830)	(63.738)
Despesas com localização e funcionamento.....	(70.159)	(82.088)
Despesas com publicidade e propaganda institucional.....	(38.094)	(25.554)
Despesas com tributos.....	(7.329)	(9.179)
Despesas administrativas diversas (a).....	(149.733)	(129.169)
Despesas administrativas.....	<b>(492.124)</b>	<b>(481.071)</b>

(a) Refere-se a gastos relativos a publicações, contribuições, despesas judiciais e gastos relativos à utilização do FATES.

**24. Resultado financeiro líquido**

	31/12/2020	31/12/2019
<b>Receitas financeiras</b>		
Juros de aplicações financeiras.....	39.085	78.354
Receitas por recebimentos em atraso.....	25.956	27.278
Outras receitas.....	7.900	9.042
	<b>72.941</b>	<b>114.674</b>
<b>Despesas financeiras</b>		
Impostos e contribuições sobre transações financeiras.....	(1.062)	(1.063)
Descontos concedidos.....	(13.307)	(12.963)
Juros sobre o capital social (Nota 19.a).....	(76.298)	(72.260)
Encargos sobre tributos.....	(771)	(1.092)
Outras despesas.....	(8.974)	(10.810)
	<b>(100.412)</b>	<b>(98.188)</b>
Resultado financeiro líquido.....	<b>(27.471)</b>	<b>16.486</b>

**25. Instrumentos financeiros e gerenciamento de riscos**a) Análise dos instrumentos financeiros

A Cooperativa participa de operações envolvendo ativos e passivos financeiros com o objetivo de gerir os recursos financeiros disponíveis gerados pelas operações. Os riscos associados a esses instrumentos são gerenciados por meio de estratégias conservadoras, visando a liquidez, rentabilidade e segurança. A avaliação de tais ativos e passivos financeiros

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

(Valores expressos em milhares de reais)

em relação aos valores de mercado é feita por meio de informações disponíveis e metodologias de avaliação apropriadas. Entretanto, a interpretação dos dados de mercado e métodos de avaliação requerem considerável julgamento e estimativas para se calcular o valor de realização mais adequado. Como consequência, as estimativas apresentadas podem divergir se utilizadas hipóteses e metodologias diferentes.

O valor justo dos ativos e passivos financeiros é incluído no valor pelo qual o instrumento poderia ser trocado em uma transação corrente entre partes dispostas a negociar, e não em uma venda ou liquidação forçada. Os valores contábeis, tais como aplicações financeiras, contas a receber e a pagar e outros referentes aos instrumentos financeiros constantes nos balanços patrimoniais, quando comparados com os seus valores que poderiam ser obtidos na sua negociação em um mercado ativo ou, na ausência destes, com o valor presente líquido ajustado com base na taxa vigente de juros no mercado, representam efetivamente o valor justo.

### b) Gerenciamento dos riscos financeiros

A gestão de risco é realizada pela gerência de controladoria e finanças, segundo as políticas aprovadas pela Administração. A gerência de controladoria e finanças identifica, avalia e protege a Cooperativa contra eventuais riscos financeiros. A gerência de controladoria e finanças estabelece princípios para a gestão de risco global, bem como para áreas específicas, como risco de taxa de juros, risco de crédito e investimento de excedentes de caixa.

A Cooperativa possui exposição para os seguintes riscos resultantes de instrumentos financeiros: (i) risco de mercado; (ii) risco de crédito; e (iii) risco de liquidez.

#### *Risco de mercado*

Risco de mercado é o risco de alterações nos preços de mercado – tais como taxas de câmbio, taxas de juros e preços de ações – afetarem os ganhos da Cooperativa ou o valor de seus instrumentos financeiros. O objetivo do gerenciamento de risco de mercado é gerenciar e controlar as exposições a riscos de mercado, dentro de parâmetros aceitáveis, e ao mesmo tempo otimizar o retorno.

A Cooperativa não utiliza derivativos para gerenciar riscos de mercado. Todas essas operações são conduzidas dentro das orientações estabelecidas pela Administração. A Cooperativa não aplica contabilidade de *hedge* para gerenciar a volatilidade no resultado.

#### i) Risco de taxas de juros

A Cooperativa não possui alto o risco do fluxo de caixa ou valor justo associado com taxa de juros para seus financiamentos. A Cooperativa não trabalha com instrumentos derivativos e todas as contas estão atreladas a taxas básicas da economia brasileira, principalmente Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

#### ii) Risco cambial

A Cooperativa não está exposta a riscos cambiais.

#### *Análise de sensibilidade*

Os instrumentos financeiros da Cooperativa que são sensíveis a variáveis de mercado com impacto na liquidez são representados por aplicações financeiras e títulos e valores mobiliários. O risco atrelado a aplicações financeiras, títulos e valores mobiliários e financiamentos da Cooperativa estão em sua maioria vinculados ao CDI. Essas operações

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

indexadas ao CDI estão registradas a custo amortizado, conforme atualizações periódicas de acordo com as cotações divulgadas pelas instituições financeiras. Visando a apresentar a sensibilidade nas aplicações financeiras, títulos e valores mobiliários e financiamentos, aos quais a Cooperativa estava exposta em 31 de dezembro de 2019, foi realizada uma Análise de Sensibilidade dos efeitos nos seus resultados, advindos de uma alta na taxa CDI de 25% e 50%, para passivos financeiros atrelados a taxas variáveis e redução do CDI de 25% e 50% para ativos financeiros atrelados a taxas variáveis, demonstrado como segue:

	31/12/2020 (12 meses adiante)		
	Cenário Provável CDI	Cenário Possível CDI	Cenário Remoto CDI
<b>Risco nas taxas de juros</b>			
Taxas efetiva.....	2,77%	2,77%	2,77%
Taxas CDI conforme cenários.....	2,77%	2,08%	1,39%
Ativos financeiros atrelados a juros variáveis .....	1.701.773	1.701.773	1.701.773
<b>Efeito no resultado:</b>			
- Conforme a taxa efetiva (2% a.a.).....	47.139	47.139	47.139
- Conforme cenários de <i>stress</i> (receita financeira).....	47.139	35.354	23.569
<b>Efeito líquido no resultado .....</b>	<b>-</b>	<b>11.785</b>	<b>23.570</b>

*Risco de crédito*

Risco de crédito é o risco de a Cooperativa incorrer em perdas financeiras caso um cliente ou uma contraparte em um instrumento financeiro falhe em cumprir com suas obrigações contratuais. Esse risco é principalmente proveniente das contas a receber de clientes e de instrumentos financeiros da Cooperativa. O valor contábil dos ativos financeiros representa a exposição máxima do crédito.

A área operacional analisa e avalia a qualidade do crédito do cliente, levando em consideração sua posição financeira, experiência passada e outros fatores. Os limites de riscos individuais são determinados com base em históricos, os projetos individuais são monitorados individualmente visando a manter um nível alto de recebimento dentro dos prazos esperados.

A Cooperativa limita sua exposição a riscos de crédito ao investir em sua maioria em aplicações de renda fixa. A Administração monitora ativamente as classificações de créditos e, uma vez que a Cooperativa tenha investido apenas em aplicações de renda fixa, aquela não espera que nenhuma contraparte falhe em cumprir com suas obrigações. As aplicações financeiras são concentradas em títulos públicos e bancos de 1ª linha, classificadas em AA+ até AA-, pelas principais agências de *rating*. A exposição máxima do risco do crédito no data das demonstrações financeiras foi:

	31/12/2020	31/12/2019
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 4).....	135.781	137.871
Aplicações financeiras (Nota 5).....	1.701.773	1.313.473
Contas a receber de clientes (Notas 6 e 7).....	306.208	265.087
Outros valores a receber (Nota 9).....	71.713	16.141
	<b>2.215.475</b>	<b>1.732.572</b>

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

O detalhamento da idade dos principais saldos que compõem o Contas a receber de clientes, bem como a movimentação da provisão para perdas sobre tais valores, está apresentado nas Notas Explicativas nºs 6 e 7.

Outros valores a receber da Nota 9, foram ajustados pelas contas de estoque, adiantamento a funcionários e PDD.

*Risco de liquidez*

Risco de liquidez é o risco de a Cooperativa encontrar dificuldades em cumprir as obrigações associadas com seus passivos financeiros que são liquidados com pagamentos em caixa ou com outro ativo financeiro. A abordagem da Cooperativa na Administração da liquidez é de garantir, na medida do possível, que sempre terá liquidez suficiente para cumprir com suas obrigações no vencimento, tanto em condições normais como de estresse, sem causar perdas inaceitáveis ou risco de prejudicar a reputação da Cooperativa.

Para administrar a liquidez do caixa, são estabelecidas premissas de desembolsos e recebimentos futuros, sendo monitoradas diariamente pela área de Tesouraria da Cooperativa. A Cooperativa possui controle dos projetos e aplicações financeiras para gerenciar os saldos líquidos suficientes para honrar seus compromissos, sendo o risco de liquidez considerado pela administração como pouco relevante, frente à gestão dos recebimentos. Em geral, a Cooperativa não recorre a empréstimos bancários para suprir seu fluxo de caixa.

A seguir, estão os vencimentos contratuais de passivos financeiros na data da demonstração financeira. Esses valores são brutos e não descontados, incluem pagamentos de juros contratuais e excluem o impacto dos acordos de compensação.

	31 de dezembro de 2020					
	Valor contábil	Total	2 meses ou menos	2-12 meses	1-2 anos	Mais que 2 anos
<b>Passivos financeiros não derivativos</b>						
Débitos de operações de assistência à saúde.....	86.537	86.537	86.537	-	-	-
Débitos de operações assist. à saúde não relacion. c/ pl. saúde da OPS.....	17.820	17.820	17.820	-	-	-
Débitos diversos.....	97.442	97.442	97.442	-	-	-
Conta corrente de cooperados.....	5.981	5.981	5.981	-	-	-
	<b>207.780</b>	<b>207.780</b>	<b>207.780</b>	-	-	-
	31 de dezembro de 2019					
	Valor contábil	Total	2 meses ou menos	2-12 meses	1-2 anos	Mais que 2 anos
Débitos de operações de assistência à saúde.....	52.137	52.137	52.137	-	-	-
Débitos de operações assist. à saúde não relacion. c/ pl. saúde da OPS.....	15.301	15.301	15.301	-	-	-
Financiamentos.....	46.230	48.816	5.628	27.300	15.888	-
Débitos diversos.....	98.248	98.248	98.248	-	-	-
Conta corrente de cooperados.....	554	554	554	-	-	-
	212.470	215.056	171.868	27.300	15.888	-

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

Os fluxos de entradas (saídas), divulgados na tabela acima, representam os fluxos de caixa contratuais não descontados relacionados aos passivos financeiros derivativos mantidos para fins de gerenciamento de risco e que normalmente não são encerrados antes do vencimento contratual.

c) Gestão de capital

Os objetivos da Cooperativa ao administrar seu capital são os de salvaguardar a capacidade de continuidade da Cooperativa para oferecer retorno aos cooperados e benefícios às outras partes interessadas, além de manter uma estrutura de capital ideal para reduzir esse custo. Em 31 de dezembro de 2020, a Cooperativa possui, aproximadamente, 44% (40% em 2019) do seu ativo total registrado como “Caixa e equivalentes de caixa” e “Aplicações financeiras” (Títulos e valores mobiliários).

d) Estimativa do valor justo

Os valores justos informados no balanço patrimonial não refletem mudanças futuras na economia, tais como taxas de juros, alíquotas de impostos e outras variáveis que possam ter efeito sobre sua determinação.

O quadro a seguir apresenta os principais instrumentos financeiros contratados, assim como os respectivos valores justos:

	31/12/2020		31/12/2019	
	Valor contábil	Valor justo	Valor contábil	Valor justo
<b>Caixa e equivalentes de caixa</b>				
Depósitos à vista e aplicações financeiras .....	135.781	135.781	137.871	137.871
<b>Títulos e valores mobiliários</b>				
Títulos e valores mobiliários .....	1.701.773	1.702.720	1.313.473	1.313.473
<b>Custo amortizado</b>				
Contas a receber de clientes .....	306.208	306.208	265.087	265.087
Outros valores a receber .....	71.659	71.659	16.141	16.141
Fornecedores (*) .....	426.938	426.938	405.064	405.064
Empréstimos .....	-	-	46.230	46.230

(\*) Provisão de eventos a liquidar para SUS, Eventos a liquidar de operações de assistência à saúde, Débitos de operações de assistência à saúde, Débitos de operações assist. à saúde não relacion. c/ pl. saúde da OPS e Débitos diversos.

Os saldos referentes às aplicações financeiras e Títulos e valores mobiliários são substancialmente correspondentes ao valor justo em virtude de suas taxas de remuneração serem baseadas em sua maioria na variação do CDI.

Os saldos das Contas a receber de clientes, contas a pagar aos fornecedores e adiantamentos de clientes decorrem diretamente das operações da Cooperativa, sendo mensurados pelo custo amortizado, e estão registrados pelo seu valor original, deduzido de provisão para perdas e ajuste a valor presente quando aplicável ou relevante. Os adiantamentos de clientes não estão sujeitos a encargos financeiros.

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

e) Hierarquia de valor justo

O CPC 46 (Mensuração do Valor Justo) define valor justo como o preço que seria recebido pela venda de um ativo ou pago pela transferência de um passivo em uma transação não forçada entre participantes do mercado na data de mensuração. Essa norma também aborda que a mensuração de ativo ou passivo a valor justo é pautada nas premissas que os participantes do mercado utilizam para precificação e estabelece uma hierarquia de valor justo cujo propósito consiste na classificação, por prioridade, das informações aplicadas para a definição dessas premissas. 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.

A tabela que apresenta os valores contábeis e os valores justos dos ativos e passivos financeiros, incluindo os seus níveis na hierarquia do valor justo, estão apresentados na Nota Explicativa nº 5.

*Ativos financeiros não mensurados ao valor justo*

	2020		2019	
	Mantidos até o vencimento	Empréstimos e recebíveis	Mantidos até o vencimento	Empréstimos e recebíveis
Caixa e equivalentes de caixa.....	-	<b>135.781</b>	-	137.871
Títulos e valores mobiliários.....	<b>806.298</b>	-	593.404	-
Contas a receber de clientes.....	-	<b>306.208</b>	-	265.087
Outros valores a receber.....	-	<b>71.659</b>	-	16.141

Não houve alterações de nível hierárquico no exercício de 2020 em relação a 2019.

f) Operações com instrumentos financeiros derivativos

A Cooperativa não possuía contratos com operações financeiras relacionados a instrumentos financeiros derivativos nos exercícios de 2020 e 2019.

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

(Valores expressos em milhares de reais)

### 26. Margem de solvência

A RN 209/09 da ANS dispõe sobre os critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões Técnicas a ser observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.

O Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA) representa o valor mínimo do Patrimônio Líquido, tomando como capital-base o valor de R\$8.977 (R\$8.790 em 2019) fixado na RN 209/09 e posteriores alterações, multiplicado pelo fator K = 6,68% obtido no Anexo I da RN 451/2020. O Capital da Cooperativa é de R\$693.912 (R\$661.169 em 2019) que excede o valor do patrimônio líquido exigido pela Norma Técnica.

Margem de solvência – Regulada pela RN 451/2020 da ANS, corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social ajustado por efeitos econômicos, sendo regulamentado pelo patrimônio líquido superior a 20% das contraprestações líquidas dos últimos 12 meses, ou 33% da média anual dos eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses dos dois, o maior.

A margem de solvência apresentada é de R\$1.353.092 (R\$943.786 em 2019) e o patrimônio líquido ajustado em conformidade com as normas da ANS é de R\$2.365.615 (R\$1.904.572 em 2019).

A Cooperativa apresenta suficiência tanto para o cálculo do patrimônio mínimo ajustado quanto para a margem de solvência. Dessa maneira, não há necessidade de utilizar o cálculo proporcionalizado a 85,28% acumulados em dezembro de 2020 (77,90% em 2019), conforme disposto em norma pela ANS.

### 27. Transações com partes relacionadas

A Cooperativa considera como partes relacionadas as pessoas ou as entidades que estão relacionadas com a Unimed - BH, considerando as premissas do CPC 05 - Partes Relacionadas. Divulgação sobre partes relacionadas, que considera, principalmente, influência significativa, membros do pessoal-chave da administração, entidades coligadas, controladas e empresas de um mesmo grupo econômico. Nesse sentido, as demais entidades integrantes do sistema Unimed não são consideradas partes relacionadas.

As transações realizadas pela Cooperativa com partes relacionadas estão representadas principalmente por seus cooperados que compreendem:

Contraprestações a receber (ativo) no montante de R\$3.023 (R\$2.588 em 2019);  
Aplicações financeiras (ativo) no montante de R\$48.683 (R\$36.365 em 2019);  
Adiantamentos a cooperados (ativo) no montante de R\$27.833 (R\$28.189 em 2019);  
Eventos indenizáveis a liquidar (passivo) no montante de R\$50.608 (R\$61.266 em 2019);  
Conta-corrente com cooperados (passivo) no montante de R\$5.981 (R\$554 em 2019);  
Custos (resultado) no montante de R\$1.003.312 (R\$1.292.930 em 2019);  
Despesa com utilização do FATES (resultado) no montante de R\$86.160 (R\$86.273 em 2019).

**Notas explicativas às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020**

(Valores expressos em milhares de reais)

a) Remuneração dos administradores

Durante o exercício de 2020, a remuneração dos administradores da Cooperativa totalizou R\$9.174 (R\$9.653 em 2019). Tal montante foi apropriado no resultado dos respectivos exercícios como despesa, não existindo benefícios de longo prazo concedidos aos administradores da Cooperativa.

Dr. Samuel Flam  
Diretor-presidente

Dra. Maria das Mercês Quintão Fróes  
Diretor comercial e de relacionamento institucional

Dr. Eudes Arantes Magalhães  
Diretor administrativo financeiro

Dr. José Augusto Ferreira  
Diretor de provimento de saúde

Dr. Múcio Pereira Diniz  
Diretor de serviços próprios

Edson Dimas Frainz  
Contador CRC-MG 60984/O-2

Suelen Amélia de Almeida  
Atuária  
MIBA 2179

*O acompanhamento e constituição das provisões técnicas conforme Notas: 3.4.a, b e f e Nota 14, é efetuado por atuário. Os valores destas provisões técnicas com metodologia de cálculo, consubstanciado em Nota Técnica Atuarial de Provisões - NTAP, estão devidamente conferidos e reconhecido no balanço da Cooperativa, conforme assinatura do atuário responsável pelo cálculo das provisões nestas peças.*

## RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Aos Conselheiros e Diretores da

### **Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico**

Belo Horizonte – MG

### **Opinião**

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

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Cooperativa em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis as entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

### **Base para opinião**

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



## RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

### Outros assuntos

#### *Demonstração do valor adicionado*

A demonstração do valor adicionado (DVA) referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, elaborada sob a responsabilidade da administração da Cooperativa, foi submetida a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Cooperativa. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essa demonstração está conciliada com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo está de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico NBC TG 09 – Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente elaborada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e é consistente em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

### Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor

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

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

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

### Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras 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 livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

## RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

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

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

### Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detecta as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte 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, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtivemos 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.
- Obtivemos 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.



## RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance e da época dos trabalhos de auditoria planejados e das constatações significativas de auditoria, inclusive as deficiências significativas nos controles internos que eventualmente tenham sido identificadas durante nossos trabalhos.

Belo Horizonte, 26 de fevereiro de 2021.

ERNST & YOUNG  
Auditores Independentes S.S.  
CRC-2SP015199/O-6

Rogério Xavier Magalhaes  
Contador CRC-1MG080613/O-1



## PARECER DO CONSELHO FISCAL

Com a determinação de cumprir as atribuições que lhe confiaram os médicos cooperados da Unimed-BH, o Conselho Fiscal buscou entender, acompanhar e exercer contínua fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da Cooperativa.

Para tanto, além das avaliações rotineiras e sistemáticas da demonstração de resultado, movimentações e atividades contábeis e financeiras, procuramos acompanhar as mudanças da Cooperativa, decorrentes de medidas aprovadas em Assembleias Gerais, para fazer frente aos novos rumos da Saúde Suplementar no Brasil.

Os membros do Conselho Fiscal da Unimed-BH, no uso de suas atribuições estatutárias, tendo examinado o Relatório de Administração, Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultados, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, as Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras, relativos ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2020 e com base no Parecer dos Auditores Independentes – ERNST & YOUNG Auditores Independentes, recomendam sua aprovação na Assembleia Geral Ordinária a ser realizada em 31 de março de 2021.

Agradecemos aos colaboradores, secretárias, gerentes, superintendentes e diretores da Unimed-BH pelo incentivo e apoio ao Conselho Fiscal no desempenho de suas funções.

A participação dos membros suplentes os Doutores Claudia Helena Ribeiro da Silva, José Celso Cunha Guerra Pinto Coelho, e Léa Cristina Ferreira, a quem muito agradecemos, foi imprescindível para que chegássemos ao final do mandato com a consciência de ter cumprido o nosso dever.

Belo Horizonte, 1º de março de 2021.

Evandro Silva Ruas

Luciano da Silva Teixeira

Sérgio Lages Murta



# Sumário de Conteúdo GRI



O “Materiality Disclosures Service” revisou o Índice de Conteúdo da GRI, em que as referências para as divulgações de 102-40 a 102-49 estão claramente apresentadas e alinhadas com as sessões apropriadas no corpo do relatório. Esse serviço foi realizado na versão em português do relatório.

## GRI 101: Fundamentos 2016

## Conteúdos Gerais

GRI STANDARD	Conteúdo	Página/URL/Resposta Direta	Omissões	Verificação Externa	ODS
<b>GRI 102 – Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>Perfil Organizacional</b>				
	<b>102-1</b>	Nome da organização.	Unimed-BH Cooperativa de Trabalho Médico.		
	<b>102-2</b>	Atividades, marcas, produtos e serviços.	42		
	<b>102-3</b>	Localização da sede da organização.	Belo Horizonte - MG - Brasil		
	<b>102-4</b>	Local de operações.	Brasil		
	<b>102-5</b>	Natureza da propriedade e forma jurídica.	7		
	<b>102-6</b>	Mercados atendidos.	46		
	<b>102-7</b>	Porte da organização.	44 e 45		
<b>102-8</b>	Informações sobre empregados e outros trabalhadores.	183			



GRI STANDARD	Conteúdo		Página/URL/Resposta Direta	Omissões	Verificação Externa	ODS
<b>GRI 102 - Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-9</b>	Cadeia de fornecedores.	Para prestar assistência à saúde, a Unimed-BH conta com os médicos cooperados e uma Rede de Serviços Próprios e Credenciados. A Cooperativa movimenta, ainda, uma cadeia de 4.772 fornecedores de produtos e serviços, medicamentos, materiais e equipamentos médicos (em 2019, eram 5.214). As empresas são qualificadas com base na norma ISO 9001:2015, permitindo verificar, quando da contratação, o potencial para atender a demanda e a conformidade com a legislação vigente. Há também pesquisas para avaliar os fornecedores quanto à qualidade.			
	<b>102-10</b>	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores.	Em 2020, a Unimed-BH não inaugurou novos empreendimentos, mas adequou a estrutura do Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Pedro I para abrigar um hospital temporário, com o objetivo de garantir assistência a clientes acometidos pela COVID-19, e reativou a estrutura do Hospital Unimed - Unidade Betim Centro, cujas atividades foram transferidas, em 2019, para a nova unidade hospitalar em Betim, para os mesmos fins de atendimento a pacientes com a COVID-19. Também realizou ampliação de leitos no Hospital Unimed - Unidade Betim e Hospital Unimed - Unidade Contorno, com foco na assistência durante a pandemia, e adequou leitos de internação infantis para internação de adultos no Hospital Infantil São Camilo Unimed.			
	<b>102-11</b>	Princípio ou abordagem da precaução.	67			



GRI STANDARD	Conteúdo		Página/URL/Resposta Direta	Omissões	Verificação Externa	ODS
<b>GRI 102 - Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-12</b>	Iniciativas externas.	A Unimed-BH é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção e participa do Grupo de Integridade do Instituto Ethos, além do Programa de Integridade da Unimed do Brasil. Desde 2012, é signatária do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU). Em 2018, passou a integrar o time de empresas parceiras do Alliance for Integrity. Em 2020, passou a integrar também a Rede Desafio 2030, contribuindo para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários em Minas Gerais.			
	<b>102-13</b>	Participação em associações.	Dirigentes e técnicos da Unimed-BH têm assentos em diversos conselhos e comitês do Sistema Unimed, além das seguintes instituições: Central das Cooperativas de Crédito do Estado de Minas Gerais, Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais e União Brasileira da Qualidade. A Unimed-BH estabelece orientações aos seus públicos de relacionamento sobre a ocorrência de conflitos de interesse, conforme pode ser observado no Código de Conduta e Relacionamento e na Política Corporativa de Transparência Institucional.			
	<b>Estratégia</b>					
	<b>102-14</b>	Declaração do mais alto executivo.	6			
	<b>Ética e Integridade</b>					
	<b>102-16</b>	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento.	30			
	<b>Governança</b>					
<b>102-18</b>	Estrutura de governança.	32				

GRI STANDARD	Conteúdo	Página/URL/Resposta Direta	Omissões	Verificação Externa	ODS
	<b>Engajamento dos Stakeholders</b>				
	<b>102-40</b> Lista de grupos de stakeholders.	231			
	<b>102-41</b> Acordos de negociação coletiva.	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.			
	<b>102-42</b> Identificação e seleção de stakeholders.	231			
	<b>102-43</b> Abordagem para engajamento de stakeholders.	231			
	<b>102-44</b> Principais preocupações e tópicos levantados.	237			
	<b>Práticas de Relato</b>				
	<b>102-45</b> Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	O Demonstrativo Financeiro inclui todas as unidades apresentadas no relatório.			
	<b>102-46</b> Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos.	238			
	<b>102-47</b> Lista de tópicos materiais.	238			
	<b>102-48</b> Reformulações de informações.	Não Houve			
	<b>102-49</b> Alterações no relato.	Não houve			
	<b>102-50</b> Período coberto pelo relatório.	De 1º/1/2020 a 31/12/2020			
	<b>102-51</b> Data do relatório mais recente.	13 de março de 2020			
	<b>102-52</b> Ciclo de emissão de relatórios.	Anual			
	<b>102-53</b> Contato para perguntas sobre o relatório.	relatoriodegestao@unimedbh.com.br			
	<b>102-54</b> Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI.	231			
	<b>102-55</b> Sumário de conteúdo da GRI.	231			
	<b>102-56</b> Verificação externa.	Não houve verificação externa			
<b>GRI 102 - Conteúdos Gerais 2016</b>					

Tópico Material						
Norma GRI	Conteúdo		Página/URL/Resposta Direta	Omissões	Verificação Externa	ODS
<b>Tema Material: Desempenho Econômico</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	89			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	89			
<b>GRI-201 Desempenho Econômico 2016</b>	<b>201-1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído.	94			
<b>Tema Material: Presença no Mercado</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	96			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	96			
<b>GRI 202 - Presença no Mercado 2016</b>	<b>202-2</b>	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local.	A Diretoria-Executiva e os Conselhos da Unimed-BH são formados por médicos cooperados eleitos por seus pares. Todos os membros atuam na área de abrangência geográfica da Cooperativa. O artigo 4 do Estatuto Social delimita a área de atuação da Cooperativa, e o artigo 10 do Estatuto social exige que o cooperado atue nas regiões atendidas pela Unimed-BH.			



Norma GRI	Conteúdo		Página/URL/Resposta Direta	Omissões	Verificação Externa	ODS
<b>Tema Material: Energia</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	127			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	127			
<b>GRI-302 Energia 2016</b>	<b>302-1</b>	Consumo de energia.	127			
<b>Tema Material: Resíduos</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	124			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	124			
<b>GRI-306 Resíduos 2020</b>	<b>306-3</b>	Resíduos gerados.	124			
<b>Tema Material: Atração e Retenção</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	169			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	169			



Norma GRI	Conteúdo		Página/URL/Resposta Direta	Omissões	Verificação Externa	ODS
<b>GRI 401 - Emprego 2016</b>	<b>401-1</b>	Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados.	Em 2020, foram contratados 1.516 profissionais, 80,93% mulheres e 27,65% com idades entre 27 e 33 anos. A taxa de rotatividade no ano foi de 27,32%, sendo 20,77% entre as mulheres e 6,55% entre os homens. Em 2019, foram contratados 1.609 profissionais, 79% mulheres e 27% com idades entre 27 e 33 anos. A taxa de rotatividade no ano foi de 22,73%, sendo 17,28% entre as mulheres e 4,94% entre os homens.			
<b>Tema Material: Saúde e Segurança do Trabalho</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	170			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	170			
<b>GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018</b>	<b>403-3</b>	Serviços de saúde do trabalho.	170			
<b>Tema Material: Treinamento</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	175			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	175			
<b>GRI 404 Capacitação e Treinamento 2016</b>	<b>404-1</b>	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado.	O número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados foi 20,4. Em 2019, esse número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados foi 39,8.			



Norma GRI	Conteúdo		Página/URL/Resposta Direta	Omissões	Verificação Externa	ODS
<b>Tema Material: Saúde e Segurança do Cliente</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	188			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	188			
<b>GRI-416 Saúde e Segurança do consumidor 2016</b>	<b>416-1</b>	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.	188			
<b>Tema Material: Segurança da Informação (Privacidade do Cliente)</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	62			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	62			
<b>GRI-418 Privacidade do cliente 2016</b>	<b>418-1</b>	Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	62			
<b>Liberdade de Expressão</b>						
<b>Tema Material: Inovação</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	193			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	193			
		Ações de Inovação.	193			



Norma GRI	Conteúdo		Página/URL/Resposta Direta	Omissões	Verificação Externa	ODS
<b>Tema Material: Sinistralidade</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	102			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	102			
		Índice de Sinistralidade.	102			
<b>Tema Material: Comunicação e Relacionamento com os Cooperados</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	145			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	145			
		Índice de satisfação do cooperado.	145			
<b>Tema Material: Gestão da Marca e Reputação</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	54			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	56			
		Índice de reputação.	56			
<b>Tema Material: Investimento Social e Cultural</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	106			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	106			
		Número de ações no ano relacionadas a investimento social e cultural.	106			



Norma GRI	Conteúdo		Página/URL/Resposta Direta	Omissões	Verificação Externa	ODS
<b>Tema Material: Experiência do Cliente</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	152			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	152			
		Índice de Satisfação do Cliente.	152			
<b>Tema Material: Promoção de Saúde e Prevenção de Doenças</b>						
<b>GRI-103 Forma de Gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	237			
	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes.	163			
	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão.	163			
		Número de ações de promoção de saúde prevenção de doenças.	163			

Pacto Global	Conexão GRI - STANDARD
Princípio 1: Respeitar e apoiar os Direitos Humanos.	413-1
Princípio 3: As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.	102-41
Princípio 6: Eliminar a discriminação no emprego.	102-8, 202-1, 202-2, 401-1, 404-1, 406-1
Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.	302-1, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3
Princípio 8: Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.	302-1, 303-1, 305-2, 305-3, 306-2, 307-1
Princípio 9: Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.	302-4
Princípio 10: As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.	102-16, 205-1, 205-2