



Relatório de  
**gestão**  
2021



# Sumário

Mensagem da Diretoria.....	4
Introdução.....	6
Linha do Tempo.....	7
Principais indicadores .....	8
O que foi notícia da Unimed Natal em 2021 ...	9

## Quem Somos

Sistema Unimed.....	11
Unimed Natal cada vez mais FORTE .....	12
Nossa estrutura.....	13
Prêmios e reconhecimentos.....	14
Compromisso com a Qualidade.....	15
Identidade organizacional .....	16
Mapa Estratégico .....	17
Inovação .....	18
Usina de Gases .....	20

## Governança Corporativa

Governança .....	22
Assembleia Geral .....	23
Conselho de Administração .....	24
Diretoria Executiva.....	25
Conselho Fiscal.....	26
Conselho Técnico.....	27

## Relacionamento com os Cooperados

Cuidado com nossos Cooperados.....	29
Gestão de Indicadores Assistenciais.....	31

Coopera+ .....	32
Mais gente para nosso time.....	33
Atendimento completo .....	34
Participação em eventos.....	35
Unimed na Mão .....	36
Comunicação para os Cooperados .....	37
Festa Sócios Honorários .....	39

## Relacionamento com os Colaboradores

Cuidado com os nossos Colaboradores .....	41
Indicadores de Gestão de Pessoas .....	43
Treinamento para Colaboradores .....	46
Complexo de Saúde Unimed.....	47
Maior e melhor.....	48
Complexo de Saúde Unimed.....	50

## Centro de Distribuição

Centro de Distribuição .....	52
------------------------------	----

## Enfrentamento à COVID-19

Enfrentamento à COVID-19 .....	54
Cuidando de nossos Clientes .....	55
Números em destaque.....	57
Centro Clínico Virtual.....	59
Centro Referência Covid.....	60
Cuidando de nossos Cooperados .....	61
Números em destaque.....	62
Apoio aos Colaboradores.....	63

Eles merecem aplausos.....	66
----------------------------	----

## Desempenho econômico e financeiro

Receita Operacional.....	68
Patrimônio Líquido.....	69
Rentabilidade.....	70
Resultados.....	71
EBTIDA.....	72
De cada R\$ 100 que entraram da cooperativa em 2021.....	73
Como foram destinados cada R\$ 100 que entraram da cooperativa em 2021.....	74
Índice de Liquidez .....	75
Dívidas Tributárias .....	76
Margem de Solvência.....	77
Despesas administrativas.....	78

## Gestão dos Custos Assistenciais

Custos Assistenciais.....	80
Custos com Exames.....	81
Economia com Junta Médica.....	82
Média Permanência Hospitalar.....	83
OPME .....	84
Sinistralidade .....	85
Ressarcimento ao SUS .....	86
Obrigações ANS.....	87

# Sumário

## Rede Própria e Compartilhada

Nosso Desempenho em 2021.....	90
Gestão de serviços .....	91
Hospital Unimed .....	92
Centros Clínicos.....	93
Centro Clínico Virtual.....	94
Laboratórios.....	95
SOS Unimed.....	96
Atenção Domiciliar .....	97
Unimed Fisio.....	98

## Ações de Provimento em Saúde

Gestão de Rede Credenciada .....	100
Programa de Qualificação da Rede Credenciada.....	102
Dimensionamento da Rede Credenciada.....	103
Novos modelos de negociações baseadas em valor.....	104
Gestão de Regulação Assistencial.....	105
Reestruturação do Modelo de Auditoria Prévia e Hospitalar .....	106
Principais resultados.....	108
Reativação dos Comitês de Especialidades .....	109

## Cliente e Mercado

Clientes.....	111
Quem são nossos clientes?.....	112
Clientes têm linha direta com a Unimed Natal.....	113
Intercâmbio.....	115
Ouvidoria .....	116
Crescimento da Carteira de Clientes.....	117
Dados do Market Share.....	118
Vendas .....	119
Evolução da Carteira por Tipo de Contratação e Participação.....	120
Relacionamento com as empresas .....	121
Atenção Primária à Saúde nas empresas .....	122
Marketing.....	123
Redes Sociais .....	124
Aplicativo Unimed Natal Beneficiário .....	125
Onda Verde.....	126
Incentivos Lei Djalma Maranhão .....	127
Mude1Hábito.....	128
Comunicação.....	129
Comunicação com o Colaborador .....	130

## Tecnologia da Informação

Tecnologia da Informação.....	132
-------------------------------	-----

## Responsabilidade Socioambiental

Atitude Cooperação .....	134
Sustentabilidade .....	135

## Nossos canais de atendimento

Nossos canais .....	136
---------------------	-----

## Expediente

Expediente .....	137
------------------	-----



# Mensagem da Diretoria

O ano de 2021 foi extremamente desafiador. E, para nós, da Diretoria Executiva da Unimed Natal, esta foi uma fase difícil na medida em que tivemos a necessidade de nos reinventarmos e revisarmos o nosso planejamento estratégico. O período foi marcado pelo maior aumento de custos assistenciais da história das operadoras de planos de saúde do nosso País: ao contrário da redução de serviços verificada em 2020, tivemos um acréscimo da demanda reprimida dos procedimentos associado ao custo paralelo elevado dos pacientes portadores de coronavírus, o que desencadeou uma explosão dos custos, representando um incremento de 24,8% e crescendo um impacto mensal de R\$ 15,6 milhões na nossa produção médica.

A pandemia de Covid-19 se tornou a maior crise de saúde mundial. A segunda onda do novo coronavírus – ainda mais forte que a primeira – nos obrigou a investir alto em exames diagnósticos e estrutura. Abrimos o 2º laboratório drive-thru, na zona sul da capital, menos de 6 meses depois da Unidade Tirol.

Aumentamos a oferta de leitos de retaguarda no Hospital Unimed para conseguir atender à alta demanda de casos, especialmente entre os meses de março e junho. Foram abertos serviços de referência para atendimento das síndromes respiratórias, incluindo o Centro Clínico Virtual, ampliando significativamente as escalas médicas para suporte. Realizamos 99.625 testes (RT-PCR), com um investimento de R\$ 19,3 milhões, representando um volume de realização proporcional à metade da nossa carteira de 200.000 mil usuários. Acrescidas as internações de alto custo em unidades de terapia intensiva, absorvemos um custo total adicional, somente em 2021, de R\$ 96,67 milhões.

No início do segundo semestre, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aplicou um deflator superior a 8% nas mensalidades dos planos individuais, desencadeando uma queda da nossa receita de R\$ 14 milhões e, em paralelo, elevou a quantidade de procedimentos cobertos pelo Rol daquele órgão.

Além disso, em função da pandemia, houve uma grande demanda por consultas e procedimentos cirúrgicos que estavam represados, contribuindo para que a sinistralidade da nossa cooperativa ficasse acima dos 90% desde maio de 2021, extrapolando a meta definida em 2020 que foi na casa dos 83%. As maiores agressoras do nosso sinistro foram as despesas com os exames de patologia clínica, evidenciando uma elevação de custos de 68% em relação ao ano de 2019 e um incremento do custo mensal em R\$ 2,59 milhões, somadas ainda dos exames de imagem – principalmente pelo aumento das tomografias computadorizadas. O crescimento das judicializações e das Terapias Especiais, sobretudo do Transtorno do Espectro Autista (TEA), somado à alta dos custos das OPMEs e dos medicamentos (quimioterápicos e imunobiológicos) impactaram fortemente os nossos resultados.

Neste Relatório de Gestão, vamos mostrar o quanto trabalhamos intensamente para consolidar nossa liderança no mercado, mesmo



# Mensagem da Diretoria

diante da forte concorrência e dos impactos da pandemia da COVID-19. Abrimos possibilidades de diversificação de investimentos por meio da criação da Holding; as obras do Complexo de Saúde Unimed seguem com as primeiras lajes à vista; realizamos a abertura do Centro de Distribuição, em Macaíba; fortalecemos a nossa operação no interior do Estado com a inauguração do Centro Clínico, em Mossoró, e do Espaço Viver Bem – focados na implementação do modelo de Atenção Integral à Saúde – bem como estamos evoluindo para otimizar os nossos processos, através da implementação do projeto Tasy de mudança do sistema de tecnologia da informação da Operadora e do Hospital Unimed.

Buscamos ainda incentivar a cultura da inovação por meio do Fórum Saúde, com o 2º Conexão Startup, e da ampliação dos atendimentos no Centro Clínico Virtual. Com a medicina 4.0 como norte fortalecemos um dos nossos valores, a inovação.

Apesar dos números negativos de 2021, estamos tranquilos de termos feito o dever de casa nos anos anteriores, ao garantirmos as reservas financeiras necessárias para cobrir o prejuízo e principalmente ao respaldarmos a decisão acertada dos cooperados na reunião de 2020 de criar os fundos de sustentabilidade visando a essa finalidade estatutária.

E é dessa forma que chegamos a 2022: com a lição de que devemos ser austeros em tempos de fartura para superarmos as dificuldades. Novos desafios se impõem e exigem de cada um de nós o sentimento de integrante de um time que precisa atuar em conjunto para vencer esse jogo, promover cada vez mais saúde para nossos clientes e garantir nossa perenidade.

Por isso, precisamos do seu empenho, sua dedicação e sua cultura de dono para alcançarmos nossos objetivos. Evitar o desperdício e racionalizar a utilização dos recursos da cooperativa são fundamentais para o equilíbrio econômico-financeiro, e

consequentemente, para melhorarmos a remuneração médica. Nos seus 45 anos, estamos trabalhando como gestão para que a Unimed Natal honre o passado que a trouxe até aqui, e siga firme no nosso propósito de ser referência na área da saúde suplementar no Estado do Rio Grande do Norte.

Unidos somos cada vez mais **FORTES!**





# Introdução

O presente Relatório de Gestão dá sequência ao histórico de transparência e prestação de contas da Unimed Natal aos seus cooperados, colaboradores, clientes e prestadores para que possam acompanhar o desenvolvimento da cooperativa e da responsabilidade assumida diariamente por nós no cuidado a você. Nesta edição, estão reunidas as ações e resultados alcançados durante o ano de 2021, compreendendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro.

O documento permanecerá à disposição para consultas em nosso site ([www.unimednatal.com.br](http://www.unimednatal.com.br)), na área do cooperado e no aplicativo Unimed na Mão. Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para e-mail [comunicacao@unimednatal.com.br](mailto:comunicacao@unimednatal.com.br).

# Linha do tempo





# Principais indicadores

**R\$ 144.635,84**

destinados à antecipação de produção médica, durante a pandemia da Covid-19

**R\$ 83,7**

milhões aprovados em financiamento pelo BNDES para projeto de expansão do Complexo de Saúde Unimed

**24.829**

novos clientes passaram a contar com a Unimed Natal

**3 anos**

de Pro Rata zero

**29ª maior**

operadora de plano de saúde do Brasil\* segundo a Revista Valor Econômico

**5ª Maior**

operadora do País em Rentabilidade do PL

\*Em contraprestações efetivas

**8ª Maior**

operadora do país em Liquidez Corrente

**10ª Posição**

entre as OPS em Rentabilidade Operacional

**13ª Operadora**

do país em Independência Financeira

**19ª Operadora**

de planos de saúde (OPS) em Resultado Líquido

**23% dos potiguares**

elegeram o Hospital Unimed como o mais lembrado segundo o Top Natal

**3 novas unidades**

inauguradas

# O que foi notícia da Unimed Natal em 2021



## Janeiro

- Início das demolições do Complexo de Saúde Unimed



## Fevereiro

- Patrocínio de ABC e América no campeonato Estadual



## Março

- Reabertura do Centro de Referência Covid (Via Direta)



## Abril

- Inauguração do novo laboratório drive-thru em Parnamirim



## Maio

- Início do funcionamento do Centro de Referência Covid em Parnamirim



## Junho

- Inauguração do Centro Clínico Mossoró



## Julho

- Entrega premiação 100 líderes na saúde na década Healthcare (Grupo Mídia)
- Abertura do Núcleo de Terapias Especiais (NTE)



## Agosto

- Aprovação financiamento BNDES para projeto de expansão do CSU



## Setembro

- Inauguração Espaço Viver Bem
- Hospital Unimed recebe pela 6ª vez consecutiva o selo de qualidade ONA
- 15 anos Atitude Cooperação



## Outubro

- Projeto Guerreiros da Saúde em parceria com o G1 RN e InterTV Cabugi
- Abertura do novo laboratório Viver Bem, no bairro Tirol.
  - Reconhecimento de Governança Corporativa no Prêmio Excelência da Saúde



## Novembro

- Projeto Fórum Saúde Conexão Startup



## Dezembro

- 2ª Edição da Volta Ciclística



**Quem Somos**

# Sistema Unimed

Acreditamos na diversidade, na sinergia, na singularidade, na interdependência e na união como filosofia de vida.

Desde 1967, investimos na valorização dos médicos e na prática de uma assistência humana, ampla e preventiva. Por meio do cooperativismo levamos cuidado e atenção aos nossos clientes.

Hoje, a Unimed está presente em 86% do território nacional, formada por 341 cooperativas médicas distribuídas em todo o país e 118 mil médicos cooperados que carregam em si o verdadeiro propósito de cuidar.



**Somos 341**  
cooperativas

**18,4 milhões**  
de beneficiários

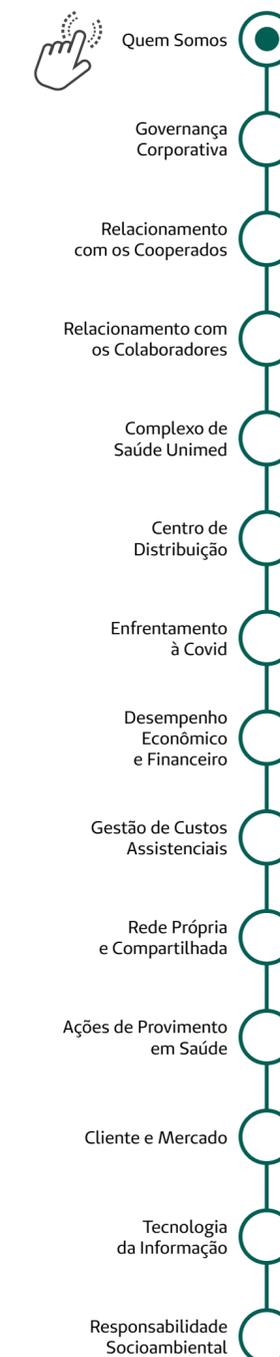
**135**  
hospitais próprios

**22%**  
dos médicos no Brasil  
atendem Unimed

**118 mil**  
médicos cooperados

**2.405**  
hospitais credenciados

**37%**  
do market share



# Unimed Natal Cada vez mais FORTE

Durante o ano de 2021, a gestão da Unimed Natal trabalhou incansavelmente na superação dos desafios impostos pela pandemia da Covid-19, com foco na sustentabilidade do negócio e na melhoria contínua dos serviços. Durante o período, ampliamos o quadro de cooperados e a rede credenciada no estado do Rio Grande do Norte.

**1630**  
médicos cooperados

**1634**  
colaboradores ativos

**201.914**  
beneficiários ativos\*

\*Fonte: ANS



# Nossa estrutura



Para oferecer a melhor e mais completa assistência aos nossos clientes e cooperados, contamos com uma rede completa e toda a estrutura necessária. Entre os serviços que nos diferenciam no mercado estão nosso Hospital próprio, a UTI Neonatal, o Pronto Atendimento Infantil, Centros Clínicos e Centro Clínico Virtual. Também somos a única operadora a oferecer atendimento pré-hospitalar, com o SOS Unimed.

## Serviços próprios

- Hospital Unimed
- Laboratórios Unimed
- Laboratório Drive-thru Tirol
- Laboratório Drive-Thru Cidade Verde
- Centro Clínico Via Direta
- Centro Clínico Mossoró (unidade mista com Atenção Primária à Saúde)
- Centro Clínico Virtual
- Espaço Viver Bem (Clínica de Atenção Primária à Saúde)
- Unidade de Atendimento Caicó
- Gerência de Prevenção e Atenção Domiciliar – GPAD

## Serviços Compartilhados

- SOS Unimed
- Centro Clínico Zona Sul
- Centro Clínico Deodoro
- Centro Clínico Saúde da Mulher
- UniFisio – Unidade de Fisioterapia

## Rede credenciada

- 386** clínicas credenciadas
- 11** hospitais credenciados
- 36** laboratórios
- 12** unidades de serviço próprio



# Prêmios e reconhecimentos

Somos a  
**29<sup>a</sup>**  
maior operadora  
de plano de saúde  
do Brasil segundo  
a Revista Valor  
Econômico 2021\*

\*Em contraprestações efetivas

**5<sup>a</sup>** Maior operadora do País  
em Rentabilidade do PL

**8<sup>a</sup>** Maior Operadora do País em  
Liquidez Corrente

**10<sup>a</sup>** Posição entre as OPS em  
Rentabilidade Operacional

**13<sup>a</sup>** Operadora do País em  
Independência Financeira

**19<sup>a</sup>** Operadora de Planos de Saúde  
(OPS) em Resultado Líquido

## Hospital mais lembrado pelos potiguares:

Com 23% das menções, o Hospital da Unimed ganhou o prêmio Top Natal como o hospital privado mais lembrado pelos potiguares.

## Prêmio Excelência da Saúde:

Reconhecimento na categoria Governança Corporativa.

## Mais Influentes da Saúde na década:

Capa da edição nº 72 da Healthcare Management “Visionários da Saúde”, o presidente da Unimed Natal, Dr. Fernando Pinto, foi reconhecido com o Oscar da Saúde.



# Compromisso com a Qualidade

Inovação, responsabilidade socioambiental, transparência e ética fazem parte do dia a dia de todos que integram a Unimed Natal. Temos o compromisso de implementar continuamente as melhores práticas, por meio de capacitações e certificações renomadas. Isso nos garante um melhor desempenho, menor desperdício de recursos e maior segurança para os pacientes.



## Conquistas:

No Rio Grande do Norte, o Hospital Unimed é há 13 anos o primeiro e único a contar com o **Certificado da Organização Nacional de Acreditação (ONA), no Nível 1**. Isso significa que somos uma instituição que atende aos rigorosos padrões, com a verificação de 800 requisitos, garantindo a segurança do paciente em conformidade com entidades internacionais como a International Society for Quality in Health Care (ISQua). Além disso, estamos em busca do Nível 2, que tem como foco os processos de gestão e sustentabilidade.

**Ouidoria de Excelência** – Reconhece o empenho da Unimed Natal para melhorar a experiência positiva dos clientes com a marca Unimed, fortalecer o cooperativismo, a integração e a sustentabilidade do Sistema Unimed.

**Projeto Qualifica** – Realizado em parceria com a Unimed do Brasil, o Sescop Nacional e a Faculdade Unimed, o programa de capacitação visa atender as Unimeds no processo de implementação da RN 452.

**Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade** – Conferido pela Unimed do Brasil para cooperativas e sociedades auxiliares que compõem o Sistema Unimed, a certificação bienal tem como objetivo estimular a implementação de boas práticas em governança e gestão para a sustentabilidade.



# Identidade organizacional

Nascemos em 1977 com o objetivo de cuidar das pessoas, seguindo os princípios do cooperativismo. Após 45 anos de história, temos orgulho em sermos referência e contar o quanto evoluímos. Para nós, todo dia é dia de olhar para o futuro e oferecer os melhores serviços.

## Visão

Ser referência regional como Sistema de Saúde sustentável e inovador, com o foco do cliente e a participação dos cooperados e colaboradores, ampliando a liderança no mercado do Rio Grande do Norte.

## Missão

Promover, através do cooperativismo, soluções em saúde com sustentabilidade, qualidade e inovação.

## Propósito

Nossa vocação é cuidar de você seguindo os princípios do cooperativismo.

## Valores

FOCO DO CLIENTE

INOVAÇÃO

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

TRANSPARÊNCIA

ÉTICA

## Política da Qualidade

Construir um sistema de saúde resolutivo, sustentável, inovador e ético, alinhado ao direcionamento estratégico, comprometendo-se com o atendimento aos requisitos aplicáveis e a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.



# Mapa Estratégico

## MAPA ESTRATÉGICO 2021-2024

**VISÃO** - Ser referência regional como Sistema de Saúde sustentável e inovador, com o foco do cliente e a participação dos cooperados e colaboradores, ampliando a liderança no mercado do Rio Grande do Norte.



ANS - nº 33559-2



Assista ao vídeo do mapa estratégico



CLIQUE AQUI



# Inovação

Somos uma cooperativa de saúde que tem a inovação como pilar importante, em nossa missão, visão e valores. Em 45 anos de história, buscamos exercer a medicina e cuidar dos nossos clientes investindo nas melhores ferramentas, impulsionando o desenvolvimento e utilizando novas tecnologias para levar o acesso ao serviço de saúde complementar a cada vez mais pessoas, cuidando sempre mais e melhor.



## Conexão Startup

O programa idealizado em 2019, pela Unimed Natal em parceria com a Liga Contra o Câncer (LIGA), teve em 2021 a sua segunda edição ainda maior, agora com o Fórum Saúde Conexão Startup. Nela, o Hospital Rio Grande se juntou à Unimed Natal e LIGA na busca de ideias e soluções para os desafios apresentados e identificar startups que poderão vir a ser fornecedoras ou parceiras de negócios nos temas previamente definidos.

## O Fórum Saúde Conexão Startup

Trouxe a Natal um grande evento, no Teatro Riachuelo com renomados conferencistas nacionais, empreendedores em saúde e especialistas em startups, tais como o maior investidor anjo do Brasil João Kepler; o professor e futurista, eleito como o quarto empreendedor mais inovador da indústria digital, Gil Giardelli; Geraldo Rufino, de catador de lixo a fundador da primeira e a maior empresa de reciclagem de peças de caminhão do Brasil e da América Latina – a JR Diesel; Jihan Zoghbi, CEO de alta performance em empresas de tecnologia da informação e serviços; José Lúcio Martins Machado, CMO da Inspirali, que já formou mais de 2.300 docentes em Metodologias Ativas para o Ensino da Medicina e implantou 56 cursos de medicina no país nos últimos 22 anos.

Durante o evento, foi realizado o Pitch Day, etapa que selecionou 4 startups para darem continuidade ao projeto junto às organizações idealizadoras, que em parceria, trabalharão ao longo do primeiro semestre de 2022 a oportunidade de aplicá-las no mercado, podendo se tornar fornecedoras ou parceiras de negócios das instituições.



# Inovação

## Implantação da Atenção Primária à Saúde

A evolução da Ciência e da Tecnologia, os hábitos comportamentais da população, a mudança do perfil demográfico em vários países e outras transformações tornaram a discussão sobre sustentabilidade uma necessidade para todos os sistemas de saúde. Diante disso, a Unimed Natal lança o modelo assistencial baseado na Atenção Integral à Saúde (AIS) para os colaboradores, com a primeira Unidade APS da Unimed Natal localizada na Avenida Prudente de Moraes.

## Implementação do Escritório de Processos

O contexto atual do mercado exige cada vez mais que as empresas consigam gerar valor aos clientes, de modo a aumentar a satisfação e garantir a fidelização. Diante deste contexto, a Unimed Natal implementou e aprimorou o Escritório de Processos com objetivo de entender, analisar e padronizar os processos internos e fortalecer o foco do cliente.

## Centro Clínico Virtual

Incorporando inovações tecnológicas para a assistência e conforto dos nossos clientes, por meio da telemedicina estamos rompendo barreiras, mais perto de você, no cuidado ao alcance do seu celular através do Aplicativo Unimed Natal Beneficiário.

## Implantação do serviço de terapias especiais

Com objetivo de promover e assegurar acolhimento personalizado às famílias e aos beneficiários com transtornos do neurodesenvolvimento e síndromes genéticas, criamos o Núcleo de Terapias Especiais, contando com uma equipe qualificada e o Programa Teamparo.



# Usina de Gases Hospital Unimed

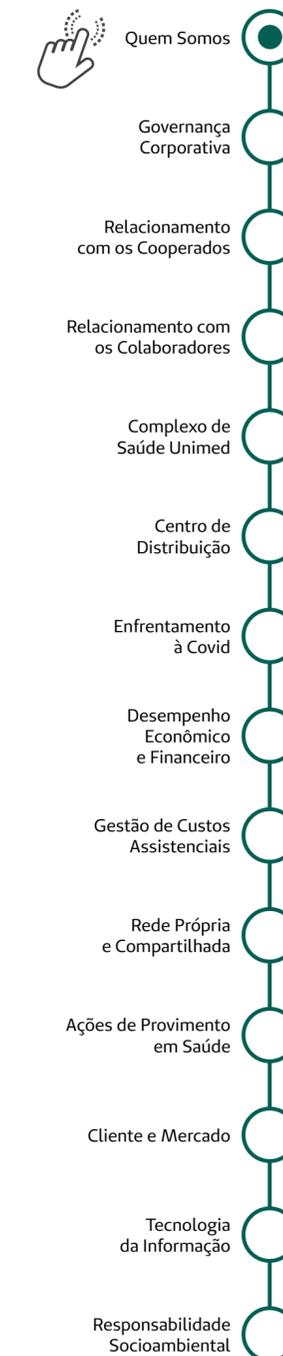
Com objetivo de suprir uma possível falta de oxigênio e ar medicinal durante a Pandemia de Covid-19 e proporcionar uma redução no custo desse insumo, instalamos uma Usina Geradora de Gases Medicinais (Dinatec) no Hospital Unimed. O equipamento possui uma alta capacidade de geração oxigênio e ar medicinal, além de estar equipada com uma central de vácuo hospitalar e envasadora de gases.

**70%**  
de redução, aproximadamente\*

capacidade de gerar  
**21 mil m<sup>3</sup>**  
de oxigênio

**55 mil m<sup>3</sup>**  
de ar medicinal

\*em relação ao fornecedor anterior





# Governança Corporativa

# Governança

Somos uma cooperativa em constante processo de evolução e, assim sendo, continuamente aprimoramos nosso compromisso com a ética, transparência, democracia, integridade e a valorização do trabalho médico. O reflexo disso é o contínuo desenvolvimento da cultura organizacional que fortalece e contribui para a sustentabilidade e longevidade da cooperativa.

Nesse contexto, a Governança Corporativa da Unimed Natal se coloca como importante veículo para o desenvolvimento da cultura, do planejamento e da gestão profissionalizada, buscamos continuamente o modelo de direção estratégica fundamentado nas práticas éticas, visando garantir o alcance dos objetivos sociais e os interesses dos cooperados.

A Governança Corporativa é a forma como as sociedades são geridas, envolvendo os relacionamentos entre associados, Conselho de Administração, Diretoria Executiva, auditoria independente, Conselho Fiscal e demais interessados (stakeholders). É por meio dela, que se constitui o conjunto de mecanismos e controles, internos e externos, que permite aos cooperados definirem e assegurarem a execução dos objetivos da Cooperativa, garantindo sua continuidade e os princípios cooperativistas.



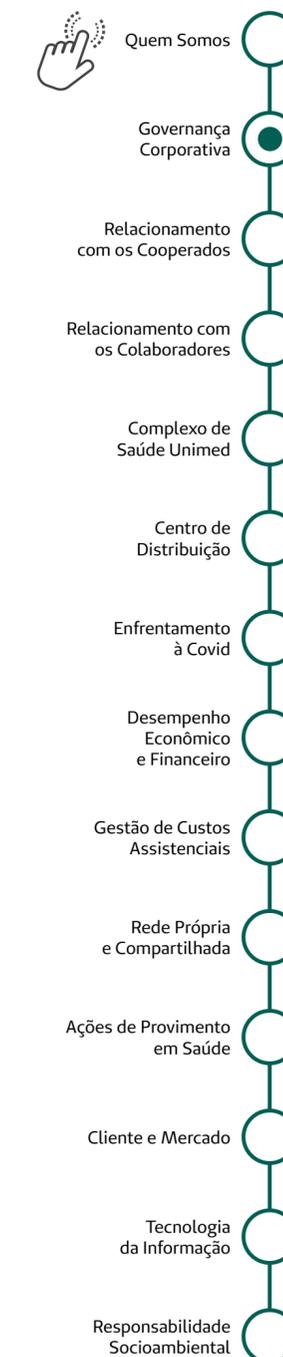
- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Assembleia Geral

A Assembleia Geral constitui órgão máximo da governança, participando diretamente na tomada de decisões, prestação de contas e contribuindo para a transparência. Por se tratar de uma sociedade cooperativa, formada por pessoas, a cada cooperado cabe um voto, independentemente do seu capital. Juntos, os médicos cooperados 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.

Com a participação igualitária dos cooperados, são tomadas as decisões referentes a reforma do Estatuto Social, eleição dos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, avaliação de bens que venham integrar o capital social, aprovação de contas e balanço anual, deliberação sobre perdas e sobras, dentre outros assuntos de maior complexidade previstos no Estatuto Social e na Lei do Cooperativismo.

Todas as Assembleias são organizadas, conduzidas e documentadas de acordo com as Boas Práticas de Governança Corporativa, concretizando o arquivamento de todas as atas de assembleias gerais de sócios, seja ordinária ou extraordinária, na Junta Comercial do Estado do Rio Grande do Norte, demonstrando assim a conformidade legal dos atos societários.



# Conselho de Administração

“O Conselho de Administração é órgão colegiado encarregado do processo de decisão de uma organização em relação ao seu direcionamento estratégico. Ele exerce o papel de guardião dos princípios, valores, objeto social e sistema de governança da organização, sendo seu principal componente” (Código Melhores Práticas IBGC, 5ª ed.).

Com o advento do novo Estatuto Social (novembro/2020), a Unimed Natal passou a contar com uma nova estrutura de governança corporativa, com eleição em chapa única que contempla os membros da Diretoria Executiva. Atualmente, o Presidente do Conselho de Administração é eleito entre seus pares, cujas atribuições são definidas no Estatuto Social e, dentre elas, existe o dever de zelar pela observância das diretrizes políticas e estratégicas da Cooperativa.

## Conselheiro Vogal

Dra. Karla Assunção de Carvalho Emerenciano  
Dr. José Rosendo Cavalcanti Neto  
Dr. Ricardo Jorge de Queiroz e Silva  
Dr. Robinson Dias de Medeiros  
Dr. Silvio José de Lucena Dantas

## Diretor-presidente

Dr. Fernando José Pinto de Paiva

## Vice-diretor

Dr. Carlos Antonio Batista de Medeiros Filho

## Diretor de Recursos Próprios

Dr. Emerson Luís Campelo de Oliveira

## Diretor-técnico

Dr. Fábio Luís Soares de Macedo



Dra. Karla Assunção de Carvalho Emerenciano



Dr. José Rosendo Cavalcanti Neto



Dr. Ricardo Jorge de Queiroz e Silva



Dr. Robinson Dias de Medeiros



Dr. Silvio José de Lucena Dantas



Dr. Fernando José Pinto de Paiva



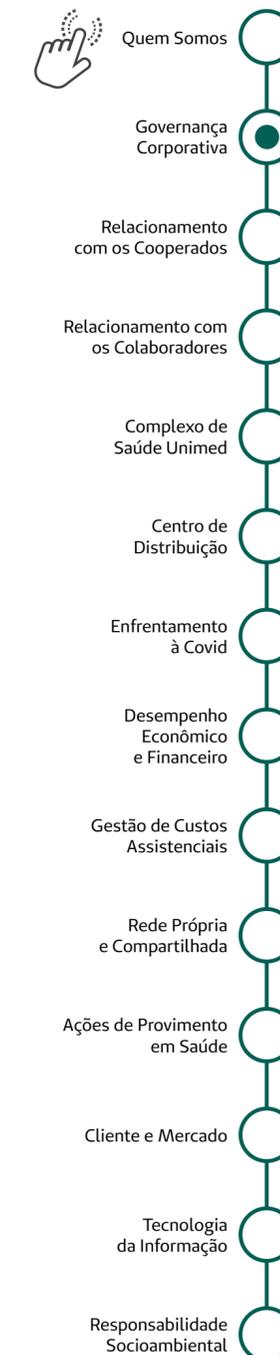
Dr. Carlos Antonio Batista de Medeiros Filho



Dr. Emerson Luís Campelo de Oliveira



Dr. Fábio Luís Soares de Macedo



# Diretoria Executiva

Liderada pelo Diretor-Presidente, é o órgão que conduz as operações diárias, responsável pela gestão da cooperativa. Tem como principal objetivo executar os objetivos estratégicos definidos pelo Conselho de Administração, administrando todos os negócios da Unimed Natal. É através da Diretoria Executiva que os processos operacionais e financeiros são implementados, inclusive os relacionados à gestão dos riscos e de comunicação com o mercado e demais partes interessadas.

## Diretor-Presidente

Dr. Fernando José Pinto de Paiva

## Vice-Diretor Presidente

Dr. Carlos Antonio Batista de Medeiros Filho

## Diretor de Recursos Próprios

Dr. Emerson Luís Campelo de Oliveira

## Diretor-técnico

Dr. Fábio Luís Soares de Macedo



Dr. Fernando José  
Pinto de Paiva



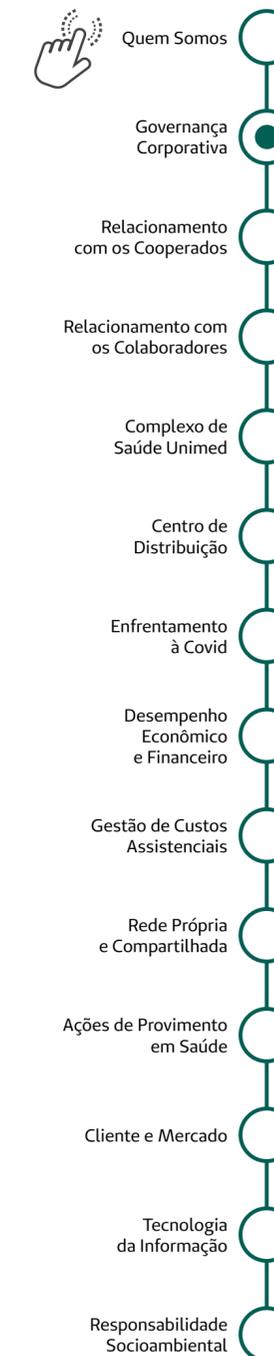
Dr. Carlos Antonio Batista  
de Medeiros Filho



Dr. Emerson Luís  
Campelo de Oliveira



Dr. Fábio Luís Soares  
de Macedo



# Conselho Fiscal

É constituído por três membros efetivos e três suplentes, eleitos anualmente na Assembleia Geral, que avaliam e fiscalizam as contas da operadora. Essas estruturas são apoiadas por cinco comitês, constituídos em 2021: Comitê de Governança, Riscos e Auditoria Interna; Comitê Financeiro; Comitê de Mercado, Comitê de Ética e Comitê do Cliente.

## Conselheiros Fiscais

Dr. Rui Alberto de Faria Filho

Dr. Sérvulo Azevedo Dias Júnior

Dra. Maria Auxiliadora Carvalho da Costa

Dr. Gustavo Alberto Araújo de Paiva

Dr. Henrique Augusto Lima dos Santos

Dr. Jorge Luiz Simonetti de Carvalho



Dr. Rui Alberto de Faria Filho



Dr. Sérvulo Azevedo  
Dias Júnior



Dra. Maria Auxiliadora  
Carvalho da Costa



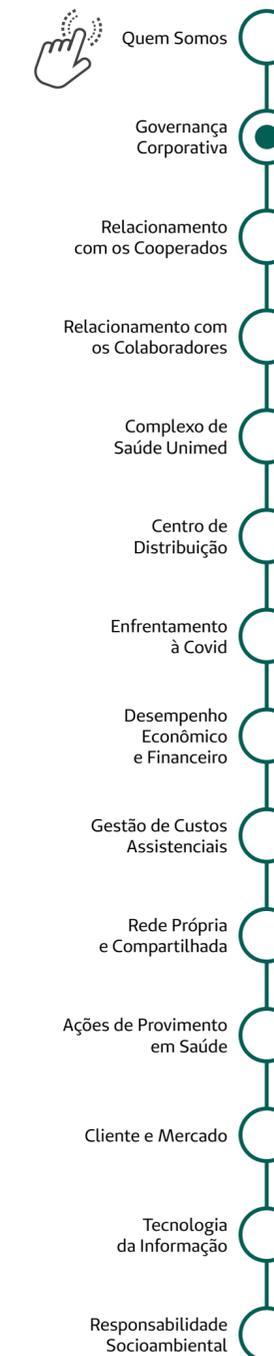
Dr. Gustavo Alberto  
Araújo de Paiva



Dr. Henrique Augusto  
Lima dos Santos



Dr. Jorge Luiz Simonetti  
de Carvalho



# Conselho Técnico

Órgão responsável por assessorar o Conselho de Administração nos casos de admissão de cooperados e no tocante a questões éticas do profissional médico, é composto por 6 membros indicados pelo Conselho de Administração, para mandato de 4 anos.

## Conselheiros Técnicos

Dr. Gustavo Mafaldo

Dr. André Pinto

Dr. Flávio Bezerra

Dra. Romeica Cunha Lima Rosado

Dr. Rodrigo Jerônimo

Dr. Damião Nobre



Dr. Gustavo Mafaldo



Dr. André Pinto



Dr. Flávio Bezerra



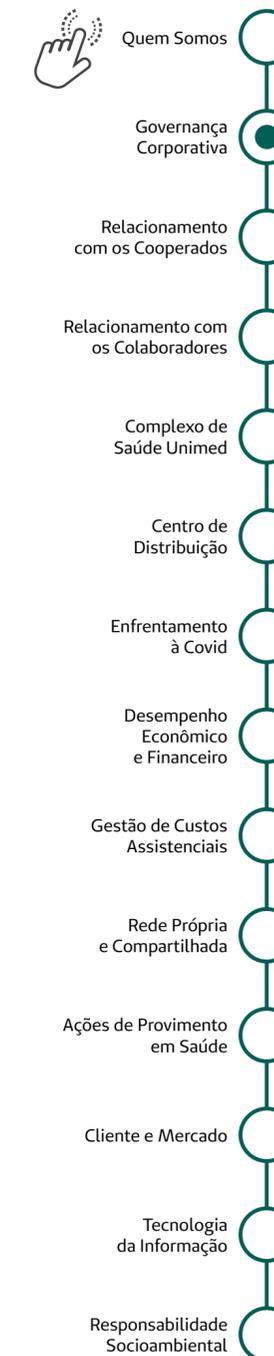
Dra. Romeica Cunha Lima Rosado



Dr. Rodrigo Jerônimo



Dr. Damião Nobre





# **Relacionamento com os Cooperados**

# Cuidado com nossos Cooperados

É através do cooperativismo que oferecemos mercado de trabalho para os nossos médicos cooperados e cumprimos a nossa missão de promover saúde para os potiguares. Por isso, pensando no maior conforto e facilidade daqueles que são os donos da cooperativa, a Unimed Natal conta com um espaço moderno e acolhedor para receber e atender os médicos cooperados. É a Casa do Cooperado, um ambiente moderno e confortável que oferece um atendimento personalizado e de excelência, dispendo de sala de atendimento, sala para realização de videoconferências e o auditório Gley Nogueira, com capacidade para 40 pessoas, à disposição para realização de reuniões e/ou encontros pontuais. Além disso, o site do cooperado e o aplicativo “Unimed na Mão” facilitam o acesso direto aos relatórios de produção médica, extrato da quota-parte, histórico de produção e muito mais.

## Acesso ao Mercado de Trabalho

Além de oferecer uma carteira de mais de 200 mil clientes em todo o RN, oferece espaço de Trabalho Qualificado nos serviços próprios: (Hospitais, Centros Clínicos, Atenção Domiciliar, Teleconsulta, APS, dentre outros serviços).

## Plano de Saúde

Quality Med Plano com Subsídio progressivo da Cooperativa e Ampla abrangência geográfica.

## Seguro Saúde Hospitalar

Oferecido em parceria com Seguros Unimed contendo os melhores hospitais do Brasil.

## Casa do Cooperado

Ambiente confortável com atendimento de excelência personalizado presencial e virtual.

## Programa de Participação Premiada

**Coopera +** Programa de Incentivos que visa aproximar e valorizar a participação do Cooperado. Foram distribuídos R\$ 400 mil em prêmios para 200 cooperados em 2021.

## Clube do Cooperado

Plataforma on-line de parceiros que entregam oportunidade, vantagens e benefícios exclusivos do mercado potiguar para você que é Cooperado da Unimed Natal.

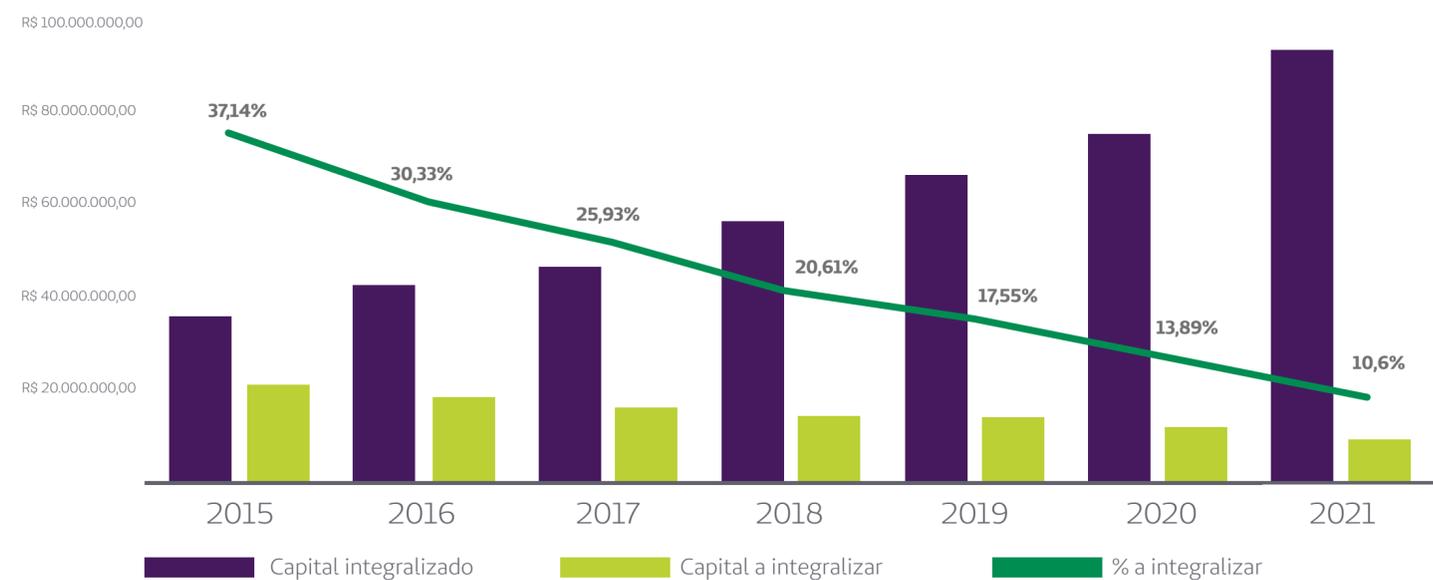
## Seguro de Vida em grupo

**+ Acidentes Pessoais + Auxílio Funeral** destinado à todos os cooperados.

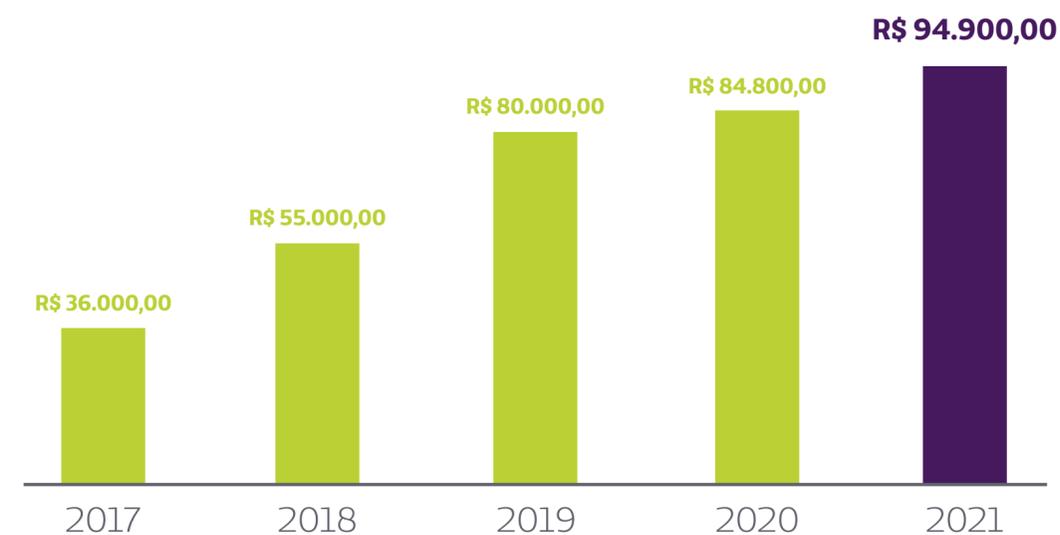


# Cuidado com nossos Cooperados

## Integralização das quotas



## Crescimento do valor nominal das quotas



# Gestão de Indicadores Assistenciais

## Implantação IQA 2.0

24

comitês de especialidades

117

participantes dos comitês

26

reuniões realizadas

72

indicadores

## Nossos três maiores desafios com o Projeto GUIA são?

### IMPLANTAR A MERITOCRACIA POR MÉTRICAS INDIVIDUAIS

- Definição de indicadores por especialidade;
- Pagamento da remuneração variável em função destes indicadores.

### EVOLUIR A PRÁTICA DE MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS

- Elaboração e utilização de protocolos clínicos;
- Definição de fluxo de incorporação de novas tecnologias.

### ESTÍMULO ÀS BOAS PRÁTICAS

- Aplicação dos critérios de elegibilidade (notificações por solicitações fora do rol e em desacordo com a DUT, por gerar NIP ou demanda judicial, por cobrança particular);
- Suspensão do pagamento da remuneração variável.



# Coopera+

O Coopera+ é o Programa de Participação Pontuada da Unimed Natal. Trata-se de um Programa de Incentivos que vai fazer você, Cooperado, estar mais próximo as atividades da sua Cooperativa. Fechamos o segundo ciclo do programa premiando os 200 cooperados que mais participaram das ações da Unimed Natal este ano.



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

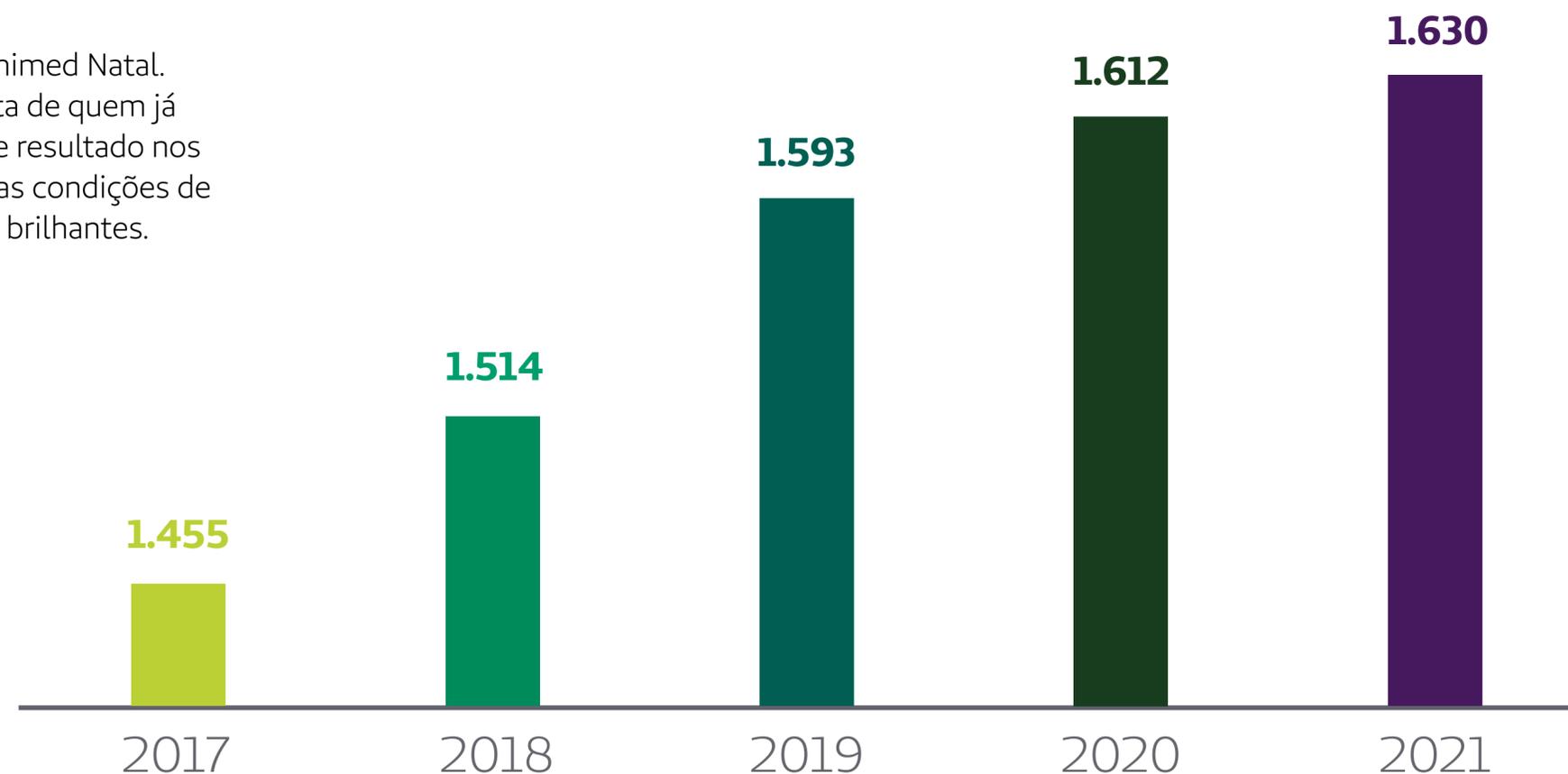
# Cooperados que entraram na cooperativa em 2021

Gradativamente, novos médicos escolhem ser Unimed Natal. Os últimos anos foram marcados pela reconquista de quem já estava conosco e a atração de mais talentos. Esse resultado nos dá ainda mais força para seguirmos melhorando as condições de trabalho e oportunizando a evolução de carreiras brilhantes.

## Evolução do número de cooperados

# 63

novos cooperados



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Atendimento completo

## Ações de aproximação

### Reuniões

com especialidades

### Datas comemorativas

(Dia da Mulher, Semana do Médico, Café Junino, Missa do Natal, Aniversário da Unimed)

### Coopera +

### Participação na

elaboração de protocolos

### Reestruturação

do site

### Regulamento

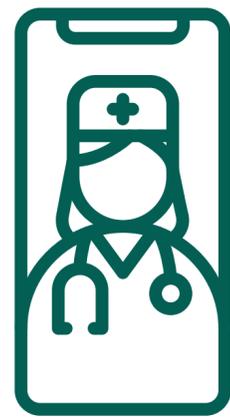
e homenagens aos Sócios Honorários

### Edital e monitoramento

de redes restritas

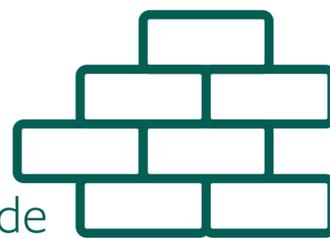


# Participação em eventos



**29** webinars com média de **178** participantes

**4** visitas às obras do Complexo de Saúde



semana do **médico**

**3** Assembleias com média de **427** participantes



**1** Workshop de novos cooperados

reunião com **especialidades**



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Unimed na Mão

## 1.226

downloads do App  
Unimed na Mão

**309.663** acessos app na mão,  
com média mensal de **25.805**

Quer receber as informações da  
Unimed Natal em primeira mão?  
Então baixe o aplicativo Unimed na  
Mão e nos dê um oi no WhatsApp  
84 3220 6300.

Baixe aqui  
o Aplicativo



CLIQUE AQUI



# Comunicação para os Cooperados

**1.500**

mensagens enviadas por WhatsApp\*

**770**

e-mais de comunicação enviados\*\*

**70**

mensagens cadastradas no aplicativo Unimed na Mão\*

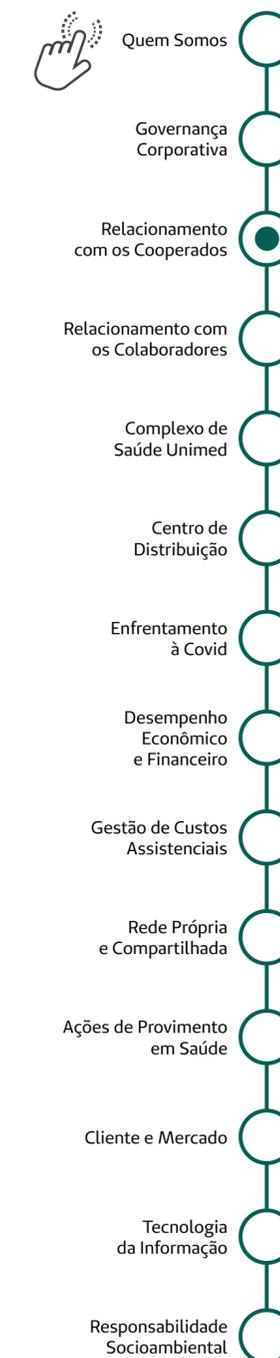
**48**

vídeos enviados por WhatsApp\*\*

\*Média mensal  
\*\*Média mensal

**29**

webinars e eventos on-line\*



# Comunicação para os Cooperados

## Melhorias na Área do Cooperado do site

- Inclusão de boletins, informativos, vídeos e webinars;
- Criação do “Acompanhe a Nossa Obra” – CSU;
- Divulgações do Clube do Cooperado;
- Consolidação da plataforma.

## Nova versão do aplicativo do Cooperado

- Atualização que permite a ativação do envio de pushes notifications.

## Unificação WhatsApp de Notícias para o Cooperado

- O número passou a ser o mesmo do contato telefônico 3220.6388.

## Clube do Cooperado

- Descontos e vantagens exclusivas para cooperados da Unimed Natal.

Acesse  
**O Clube do Cooperado**



**CLIQUE AQUI**

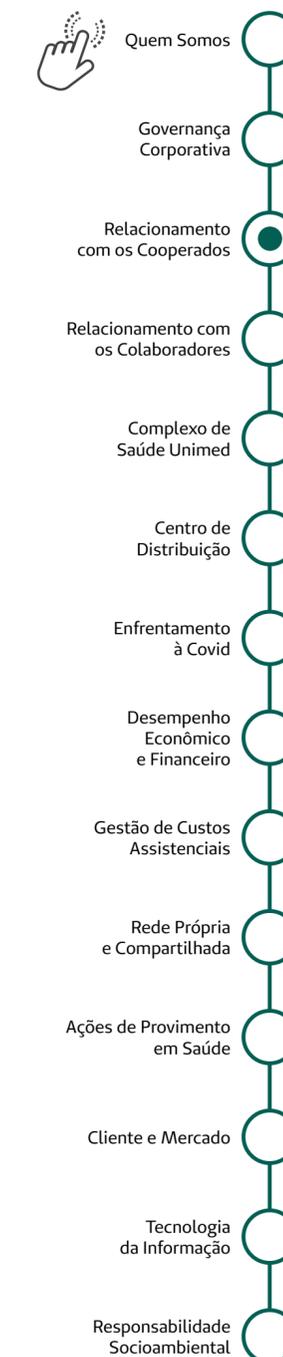


- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Festa Sócios Honorários

No Dia do Médico, a Unimed Natal homenageou 40 cooperados que receberam o título de reconhecimento de sócios honorários por sua dedicação e história para com a cooperativa. Destes, 14 atuaram diretamente desde a nossa fundação. A celebração aconteceu no Espaço Valéria Calazans, localizado em Candelária.

Na ocasião, a Diretoria da Unimed Natal destacou as ações da cooperativa em prol dos cooperados e o reconhecimento pelos anos de trabalho aos que deixaram as atividades médicas.





**Relacionamento  
com os colaboradores**

# Cuidado com os nossos colaboradores

**1.634**  
colaboradores ativos

**1.016**  
nas áreas assistenciais

**618**  
nas sedes administrativas  
e central de atendimento

A Unimed Natal, com a finalidade de garantir a jornada do colaborador, proporciona uma experiência positiva no desenvolvimento de sua carreira e contribui com o engajamento e disseminação da cultura do Jeito de Cuidar.

## Confira algumas ações de destaque



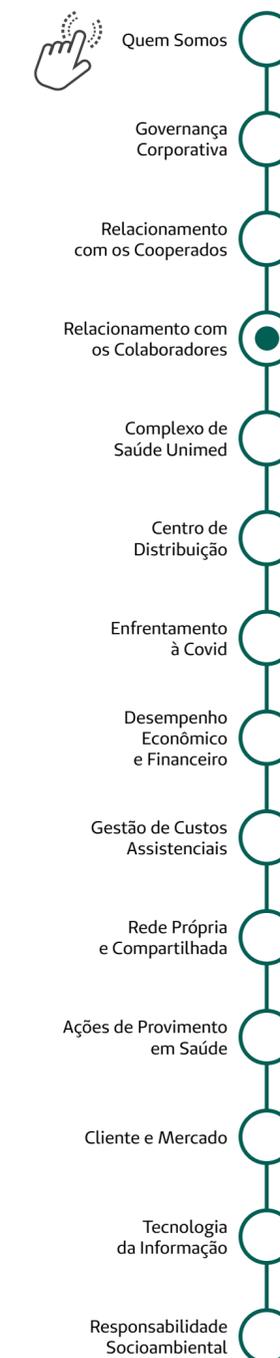
Espaço de decompressão  
na sede I



Espaço de decompressão  
na sede II



Disseminação da cultura  
Jeito de Cuidar Unimed



# Cuidado com os nossos colaboradores

Alinhado aos objetivos estratégicos foram implementadas as melhores práticas e ferramentas em gestão de pessoas, contribuindo para cuidar, desenvolver e gerir líderes e colaboradores.

## Confira algumas ações de destaque

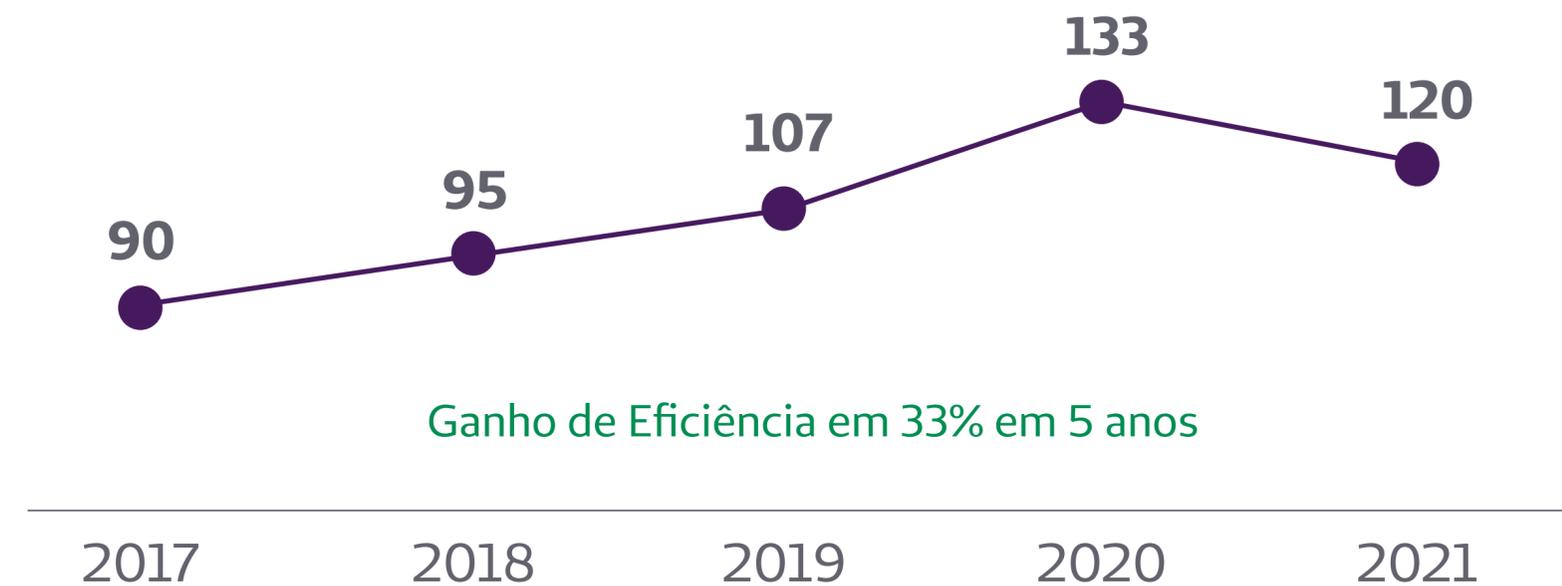
- Implantação do modelo Business Partner;
- Implantação do Núcleo de Educação Continuada;
- Implantação do modelo de Educação Corporativa;
- Programa de Desenvolvimento de Liderança;
- Revisão de Políticas de Gestão de Pessoas.



# Indicadores de Gestão de Pessoas

## Eficiência da estrutura organizacional

Em 2017 a proporção era de 01 colaborador a cada 90 vidas, já em 2021 a proporção é de 01 colaborador a cada 120 vidas, o que representa um ganho de 33% na eficiência da estrutura organizacional. Analisando a dimensão da estrutura organizacional versus os clientes ativos, identifica-se que é possível “fazer mais com menos”; mantendo a qualidade do sistema Unimed.



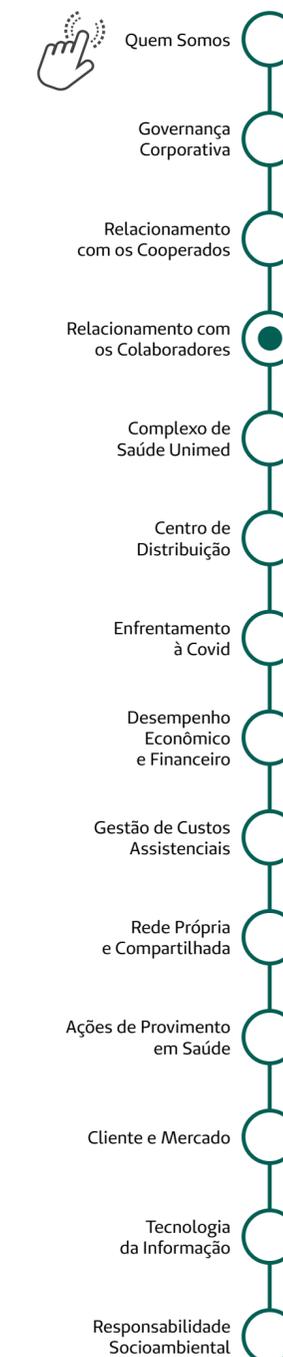
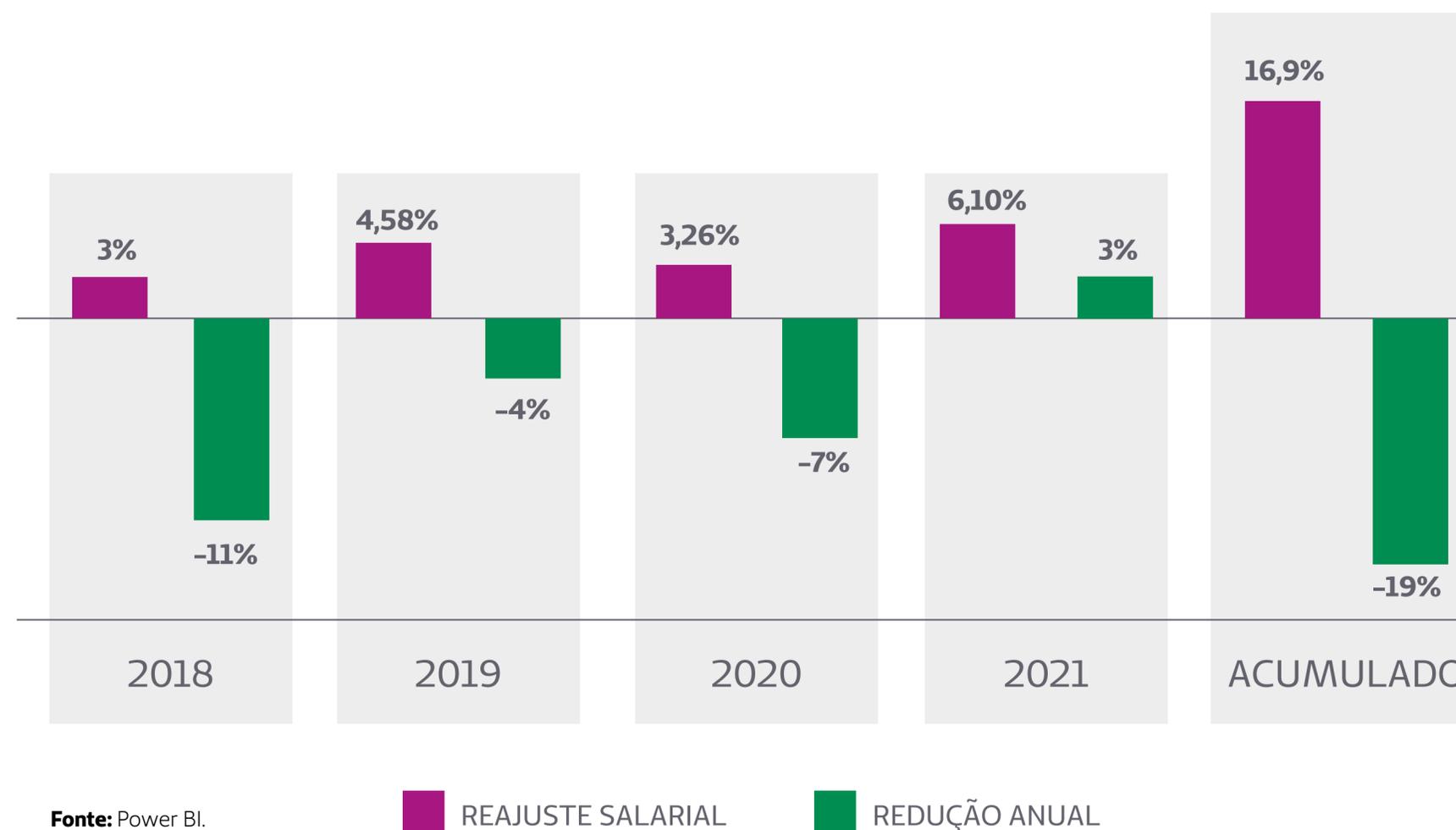
Fonte: Power BI.



# Indicadores de Gestão de Pessoas

## Eficiência no controle da folha de pagamento

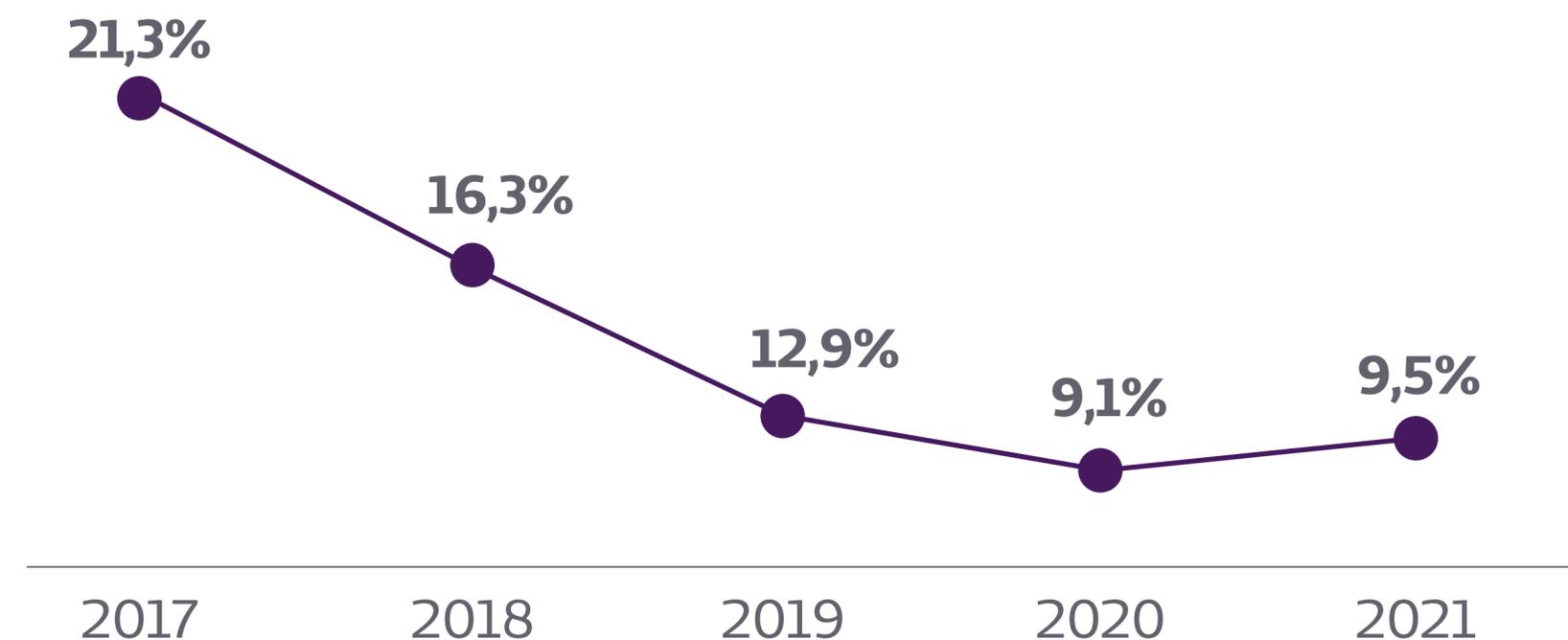
Apesar das correções de inflação anual, estabelecidas em acordo coletivo de trabalho, os custos com folha de pessoal, reduziram em 19% no acumulado entre 2018 e 2021, mostrando as ações realizadas para efetivação da força de trabalho dentro da cooperativa.



# Indicadores de Gestão de Pessoas

## Percentual de custo de folha em relação a Receita Bruta

Redução do percentual de representatividade da folha de pagamento em relação as receitas totais da cooperativa.



Fonte: Power BI/Controladoria



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Treinamento para colaboradores

Visando o aprimoramento de conhecimento, habilidades e atitudes de forma sistêmica e permanente para a evolução do potencial dos colaboradores da cooperativa, a Unimed Natal realizou 11.114 horas de treinamentos nas áreas assistenciais e administrativas.

Com o objetivo de assessorar e desenvolver as lideranças da organização na gestão de pessoas, promoveu o Programa de Desenvolvimento de Líderes, alinhado com os objetivos estratégicos.



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental



# **Complexo de Saúde Unimed**

# Maior e melhor

## Complexo de Saúde Unimed Natal

Com propósito de oferecer serviços de qualidade a partir de uma estrutura moderna, o Complexo de Saúde Unimed abrigará 2 novos prédios, ampliando o número de consultórios médicos, leitos e também um parque de diagnósticos por imagens, incluindo ressonância, tomografia e hemodinâmica. De forma pioneira no estado, instalamos o sistema de gás natural para reduzir até 35% dos gastos com energia. Além disso, com a aprovação do financiamento de 83,7 milhões pelo BNDES será possível aumentar a oferta de atendimento médico, a construção do novo hospital e a galeria de serviços médicos. Ao fim da construção teremos a primeira unidade hospitalar completamente digital do Rio Grande do Norte.

Mais de **4 mil** empregos gerados com a conclusão

Capacidade anual de atendimento ambulatorial de 48 mil para **180 mil**

Aumento de cerca de 60 mil atendimentos por ano para mais de **220 mil** em 2025

Capacidade anual de cirurgias de 11.680 mil para **40.880 mil**



# Maior e melhor

Capacidade atual HU

**79 leitos**

pacientes cirúrgicos,  
pediátricos e obstetrícia

**10 UTI**

neonatal

**9 UTI**

pediátrica

**8 UTI**

adulto

**106 leitos**

no total

Capacidade plano de extensão CSU

**191 leitos**

de internação

**25 leitos**

de UTI neonatal

**14 leitos**

de UTI pediátrico

**34 leitos**

de UTI adulto

**19 leitos**

no Day Clínic

**283 leitos**

no total



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Complexo de Saúde Unimed

## 1ª fase: Demolições

De janeiro a dezembro concluímos a demolição de 3 casas da Rua João Dantas Sales: Antiga GPAD, manutenção e almoxarifado; preparamos o nivelamento do terreno (terraplanagem); iniciamos as obras da Central de Utilidades (CUT) e concretagem das estacas de contenção; realizamos o tratamento acústico da CUT para vedação de ruído; instalamos estacas de contenção, Grua e avançamos para a 1ª Laje do Centro Médico. Além disso, instalamos um sistema de gás natural que reduzirá em até 35% dos gastos com energia.

## Visitas às obras

Agimos com transparência e responsabilidade, por isso, no terceiro sábado de cada mês, os cooperados puderam participar de uma visita guiada ao canteiro de obras do CSU, para assim acompanhar a situação atual da obra, avanços do projeto e as próximas etapas. Ao todo, durante o ano, foram realizadas 5 visitas de cooperados.

Acompanhe a **evolução das obras do CSU** na Área do Cooperado



CLIQUE AQUI



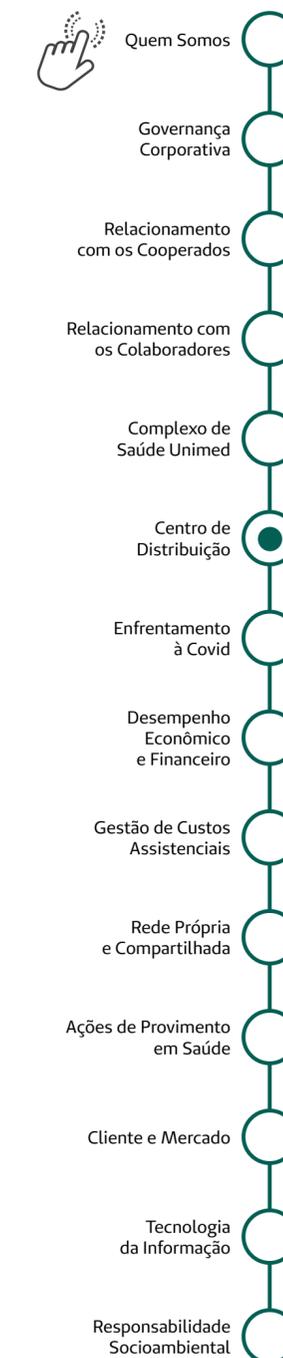


**Centro de Distribuição**

# Centro de Distribuição

Com objetivo de dar suporte ao crescimento da Unimed Natal, alinhado com os objetivos de atuação estratégica, passamos de uma área de 500 m<sup>2</sup> que funcionava em um prédio residencial para um galpão logístico com 12 metros de altura para armazenagem vertical, 6 docas elevadas e 1500 m<sup>2</sup> de área total.

Além disso, com o projeto de implantação do Tasy, estão em fase de testes processos de automação e impressão de rastreabilidade de materiais.





# **Enfrentamento à COVID-19**

# Enfrentamento à COVID-19

Com base na evolução semanal dos números de infectados pelo novo coronavírus, conseguimos realizar projeções a médio e longo prazo, tornando possível coordenar ações em diversas frentes. Equipes foram convocadas para atuarem na linha de frente, ao mesmo passo que investimos em equipamentos de proteção individual, ampliamos a retaguarda de leitos clínicos e de terapia intensiva no Hospital Unimed. Além disso, para dar suporte ao aumento de casos, reabrimos o Centro Referência Covid, aderimos o sistema de teleconsulta e inauguramos dois laboratórios com serviço drive-thru.

Durante os períodos mais críticos da pandemia, realizamos três testagens de médicos cooperados, oferecendo mais segurança aos nossos clientes e profissionais. Como resultado de todas as ações, melhoramos a estrutura de toda nossa rede própria e conseguimos com êxito evitar a falta de vagas e insumos.



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Cuidando de nossos Clientes

- Reabertura do Centro de Referência Covid.
- Redesenho da rede para atendimento através do SOS Unimed Fone. No serviço, existem três opções distintas de atendimento, de acordo com sintomas e existência de comorbidades.
- Incremento de 44 leitos de UTI no Hospital Unimed.
- Abertura do Centro de Referência Covid em Parnamirim.
- Estruturação do novo Posto de Coleta em sistema drive-thru no Centro de Referência Covid em Nova Parnamirim, para cobertura de exames laboratoriais e teste Covid-19.
- Implementação e disponibilização de Teleconsulta através do Centro Clínico Virtual,

para avaliação médica on-line adulta e pediátrica, com profissionais preparados para atender pacientes com sintomas gripais.

- Reestruturação do espaço físico do Centro Clínico Virtual com aumento da capacidade para cinco consultórios em teleconsulta.
- A Central de Atendimento implementou diversos serviços por canais digitais, de modo que não fosse necessário comparecimento presencial do cliente.
- Internação eletiva direto no Hospital.
- Autorização de cirurgias, Medicamentos, Exames SP/SADT, Terapias convencionais e especiais.
- Readequação da estrutura da Central de Atendimento ao Cliente (Apodi), Hospital Unimed e Centros Clínicos para garantir segurança adequada aos clientes que utilizam os serviços.

• Centro Clínico Virtual direcionado para atendimento adulto e pediátrico de sintomas respiratórios suspeitos.

• Covid-PED no Hospital Unimed: abertura de área de pronto atendimento dedicada a pacientes da pediatria com sintomas respiratórios suspeitos.

• Investimento de cerca de R\$ 6.758.558,33 em respiradores, monitores, bombas de infusão e EPIs.



# Cuidando de nossos Clientes

## Replanejamento da rede para atendimento durante a pandemia

Como forma de oferecer mais segurança e conforto para nossos clientes instituímos um novo fluxo de atendimento através do SOS Unimed Fone. Nele, o paciente com suspeita, de acordo com os sintomas e avaliação do médico, poderia ser redirecionado para três opções distintas.

### 1ª: sintomas leves e sem comorbidades

-> Agendamento de teleconsulta

### 2ª: sintomas leves, mas com comorbidades

-> Centro de Referência Covid

### 3ª: sintomas graves

-> Rede prestadora hospitalar e acompanhamento por meio de uma plataforma on-line

Por meio dessa reconfiguração, foi possível a tomada de decisão da Unimed Natal quanto ao crescimento dos casos e necessidade de abertura de novos leitos. Na primeira e segunda opções, destinadas à pacientes em isolamento em suas residências, conforme critérios de elegibilidade, era realizado o telemonitoramento por até 14 dias.



# Números em destaque

## R\$ 6.758.558,33

investidos na compra de equipamentos, suprimentos e EPI's

## 9.062

atendimentos no Centro de Referência Covid-19\*

## 19.686

atendimentos no Centro Clínico Virtual

\*Período: 15/03/2021 à 15/08/2021



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Números em destaque

## Exames e Custos PCR Covid-19

**104.630 - R\$ 19.499.241,61**

Exames PCR	Testes Sorológicos	Taxa de Coleta	Usuários Exames
100.503	4.127	33.038	73.624

Custo PCR	Custos dos Testes Sorológicos	Custo de Coleta	Custo Médio p/ Usuários
R\$ 16.534.334,73	R\$ 236.386,84	2.728.520,04	R\$ 264,85

## Internações Covid-19

**2.465 - R\$ 48.399.155,26**

Qtd. Internações	Qtd. Internações COVID	Razão Internação por COVID
30.119	2.465	8,18%

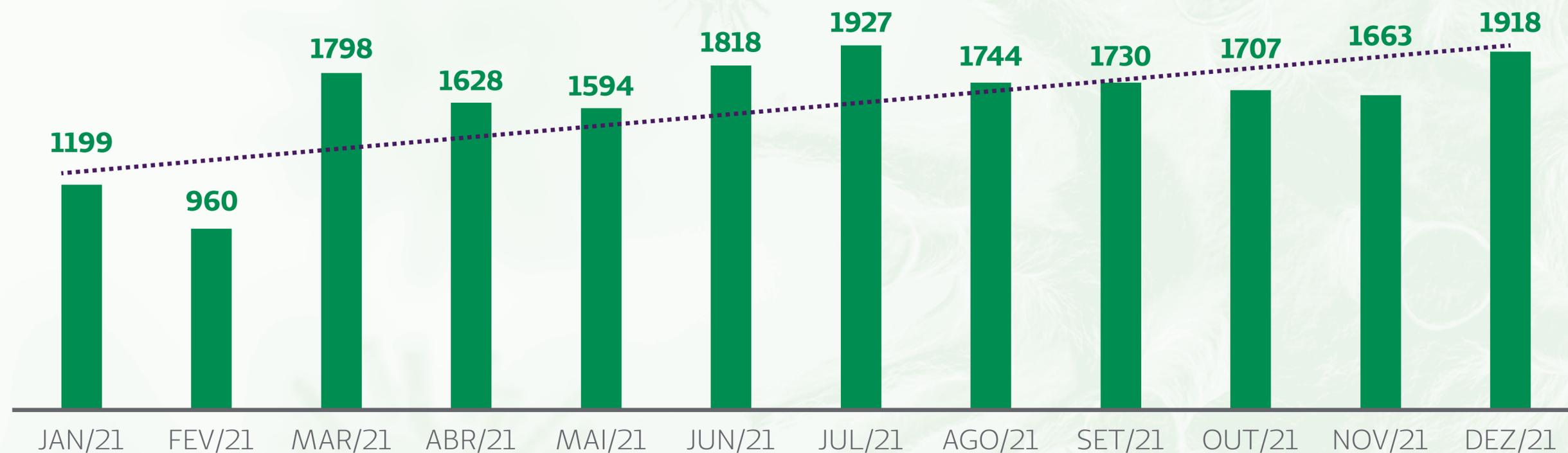
Custo Internações
R\$ 306.457.750,12

Fonte: Power BI e Flymed

- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Centro Clínico Virtual

Como forma de proporcionar um atendimento prático e seguro, o Centro Clínico Virtual se tornou uma alternativa eficiente no suporte aos casos de Covid-19. Dos atendimentos adultos, os casos relacionados a COVID corresponderam em média a 75% dos atendimentos no ano de 2021. Nos caso dos atendimentos pediátricos, não realizamos análises relacionadas a COVID. Mas do total de consultas geral realizadas pelo Centro Clínico Virtual em 2021, os atendimentos pediátricos corresponderam a mais ou menos 12% do total.



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Centro Referência Covid

**4.231\***  
consultas

Cumprimos com sucesso a missão de dar suporte clínico aos pacientes suspeitos de Covid-19. Além disso, por meio do laboratório e seu sistema de drive-thru, mais de 30,5 mil clientes puderam fazer testes diagnósticos da doença. Somados aos números do Centro de Referência Via Direta, que recebeu os casos durante a primeira fase dessa segunda onda, foram realizados quase 9 mil atendimentos nos Centros Clínicos da Unimed Natal especializados em Covid-19.



\*referentes a maio e agosto



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Cuidando de nossos Cooperados

## Ações de apoio aos cooperados em relação ao enfrentamento à Covid em 2021

### 2º Ciclo de Adiantamento de Produção

- Antecipação da produção médica, sem aplicação de juros no período de abril a agosto de 2021;
- Reforma do Estar Médico do centro cirúrgico do Hospital Unimed;
- Ampliação do mercado de trabalho com a implantação do Centro Clínico Virtual para teleconsulta.

### Encontros virtuais

Pelo segundo ano, permanecemos em diálogo com nossos cooperados utilizando a tecnologia a nosso favor e segurança. Realizamos 30 webinars com o objetivo de levar mais informações sobre a Covid-19 e as ações da Cooperativa no enfrentamento à doença. Falamos sobre assuntos como o aumento dos casos e novas medidas adotadas para uma média de 200 cooperados participantes, além de 11 vídeos e comunicado sobre Síndromes Virais.



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Números em destaque

**46**

profissionais aderiram ao Programa de Benefícios

**991**

exames/testes feitos em cooperados

**R\$ 144.635,84**

destinados à antecipação de produção médica



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Apoio aos colaboradores

## Estrutura de apoio e suporte ao Covid-19

Equipe multidisciplinar (Enfermeiro, Téc. Enfermagem, Médicos e Psicólogo) para apoio e assistência aos colaboradores

Adoção de regime Home Office para áreas administrativas, grávidas e lactantes

Campanha de sensibilização e apoio a vacinação

## Teleatendimento para acompanhamento de colaboradores com suspeita de Covid 19

Realização de treinamentos sobre protocolos de saúde e segurança



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Apoio aos colaboradores

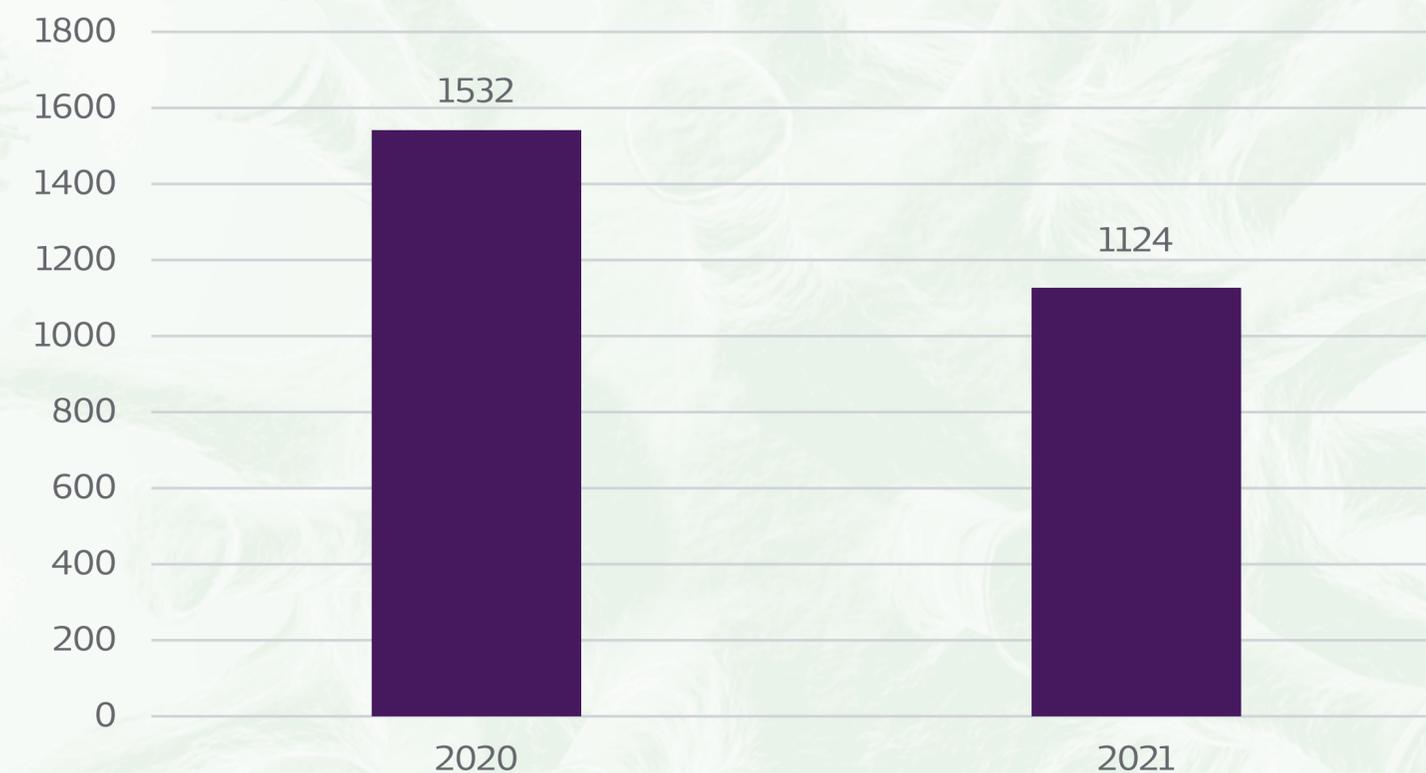
Os gráficos a seguir retratam o apoio do Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO) junto aos profissionais, cooperados e colaboradores, acometidos por Síndromes Respiratórias.

Em um comparativo entre os anos de 2020 e 2021, observamos que houve a entrada de profissionais no protocolo por mais de uma vez. Identificada a duplicidade na informação, demos continuidade ao registro.

Todos os acompanhamentos e monitoramentos seguiram os protocolos estabelecidos pelo Ministério da Saúde, como isolamento por contato com casos suspeitos e confirmados de Covid-19.

## Síndromes respiratórias

Total de casos acompanhados por ano



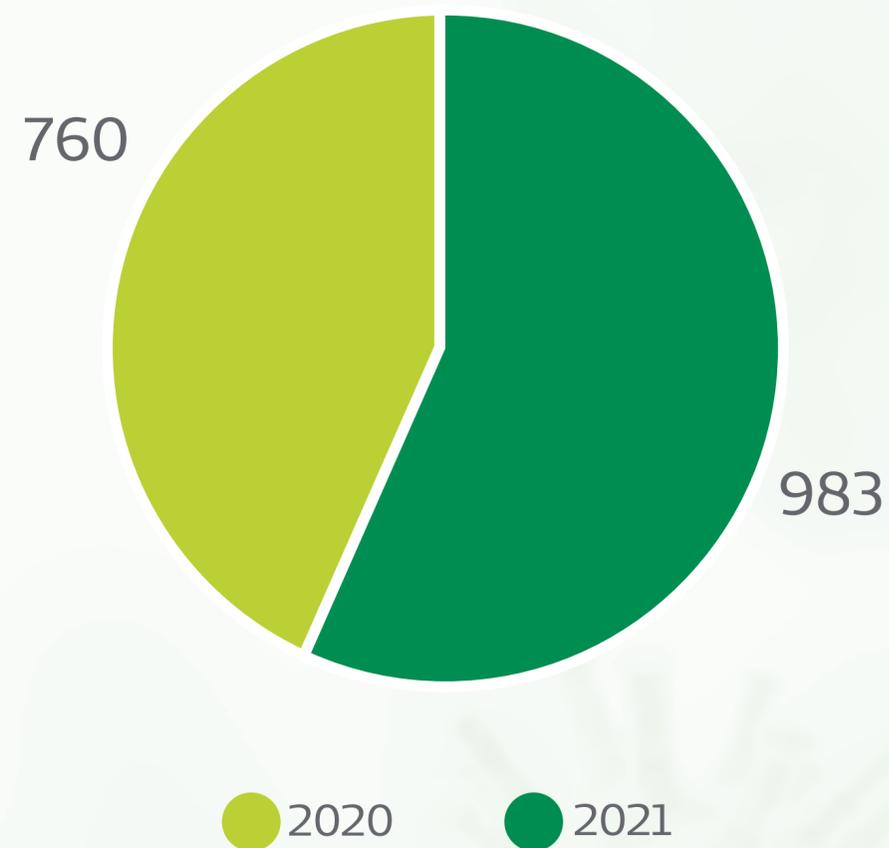
**Obs:** Houve registro da entrada de colaboradores por mais de uma vez durante os períodos estudados, seja por isolamento por contato com doentes, seja por acompanhamento or sintomas respiratórios.

- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Apoio aos colaboradores

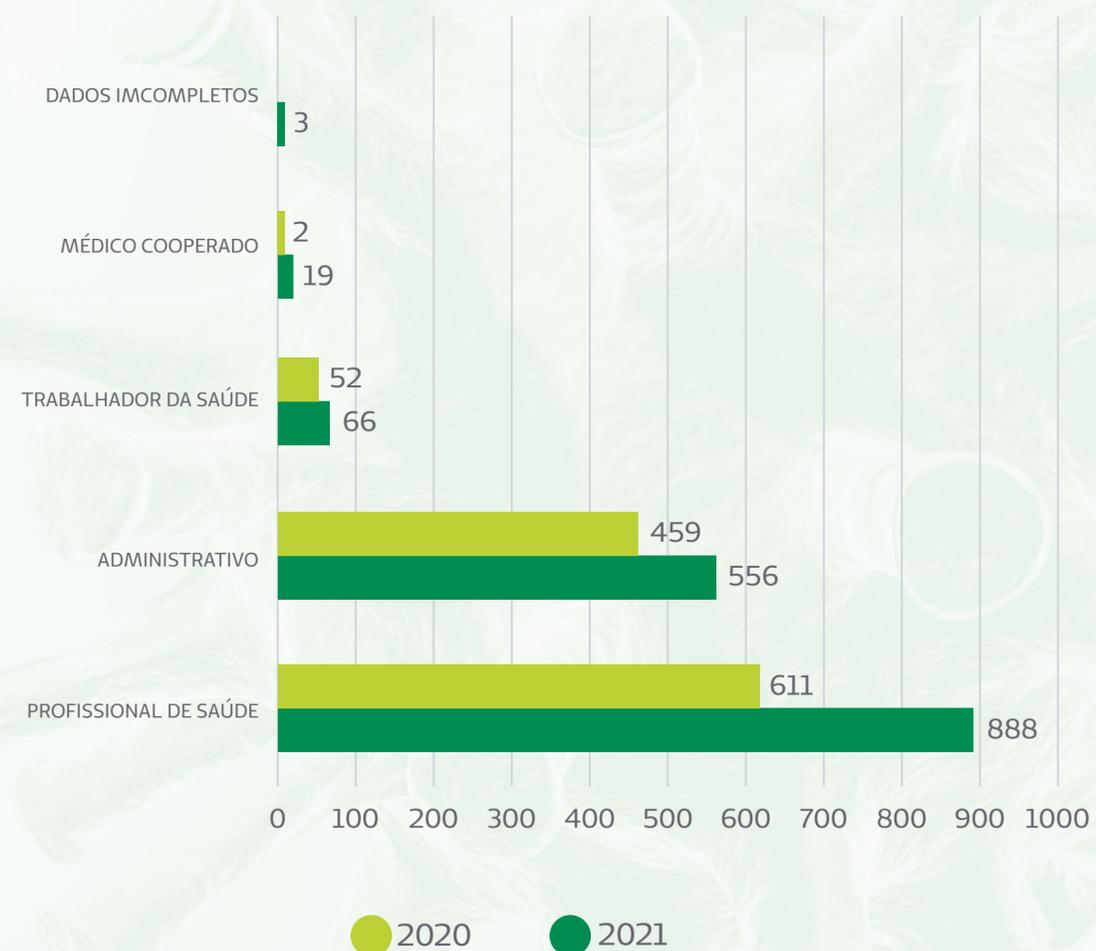
## Síndromes respiratórias

Total de colaboradores/cooperados atendidos pelo NSO



## Síndromes respiratórias

Atendimentos conforme classificação de áreas em atividade



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Eles merecem aplausos



Até agora, mais de 386 milhões de casos confirmados no mundo, segundo a Organização Mundial da Saúde. Plantões exaustivos, equipamentos de proteção, choro de medo, de alegria, o nó na garganta. Foram muitas as histórias de profissionais da saúde que tiveram suas vidas pessoais e profissionais marcadas pela pandemia da Covid-19. E foi com o objetivo de compartilhar estes relatos emocionantes que surgiu o projeto Guerreiros da Saúde, uma parceria entre Unimed Natal, G1 RN e InterTV Cabugi.

A série lançada em 18 de outubro, quando é comemorado o Dia do Médico, reuniu e homenageou profissionais no Rio Grande do Norte que, junto de suas equipes, se empenharam no atendimento aos pacientes, resultando em diversos conteúdos entre matérias, reportagens e minidocs.

Assista ao vídeo  
**Guerreiros da Saúde**



**CLIQUE AQUI**

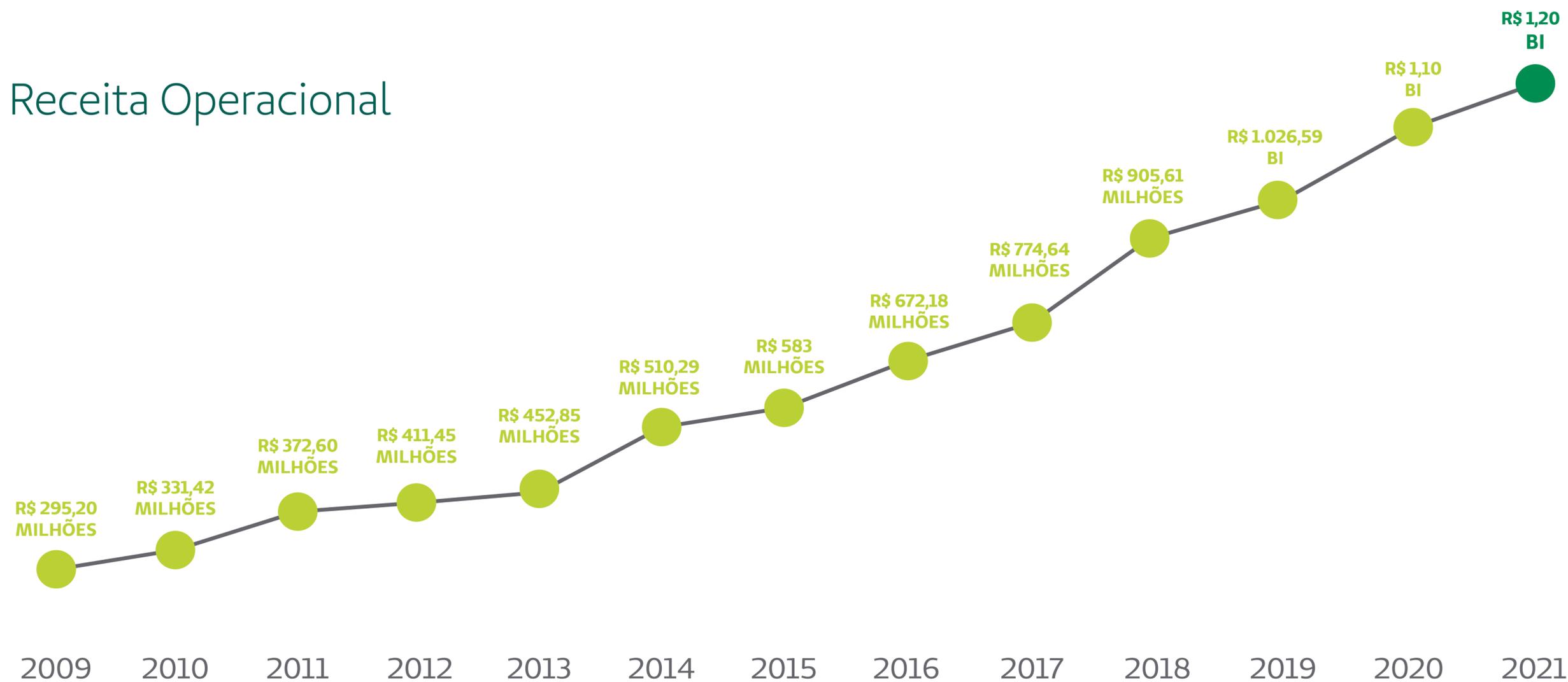
- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental



**Desempenho econômico e financeiro**

# Desempenho econômico e financeiro

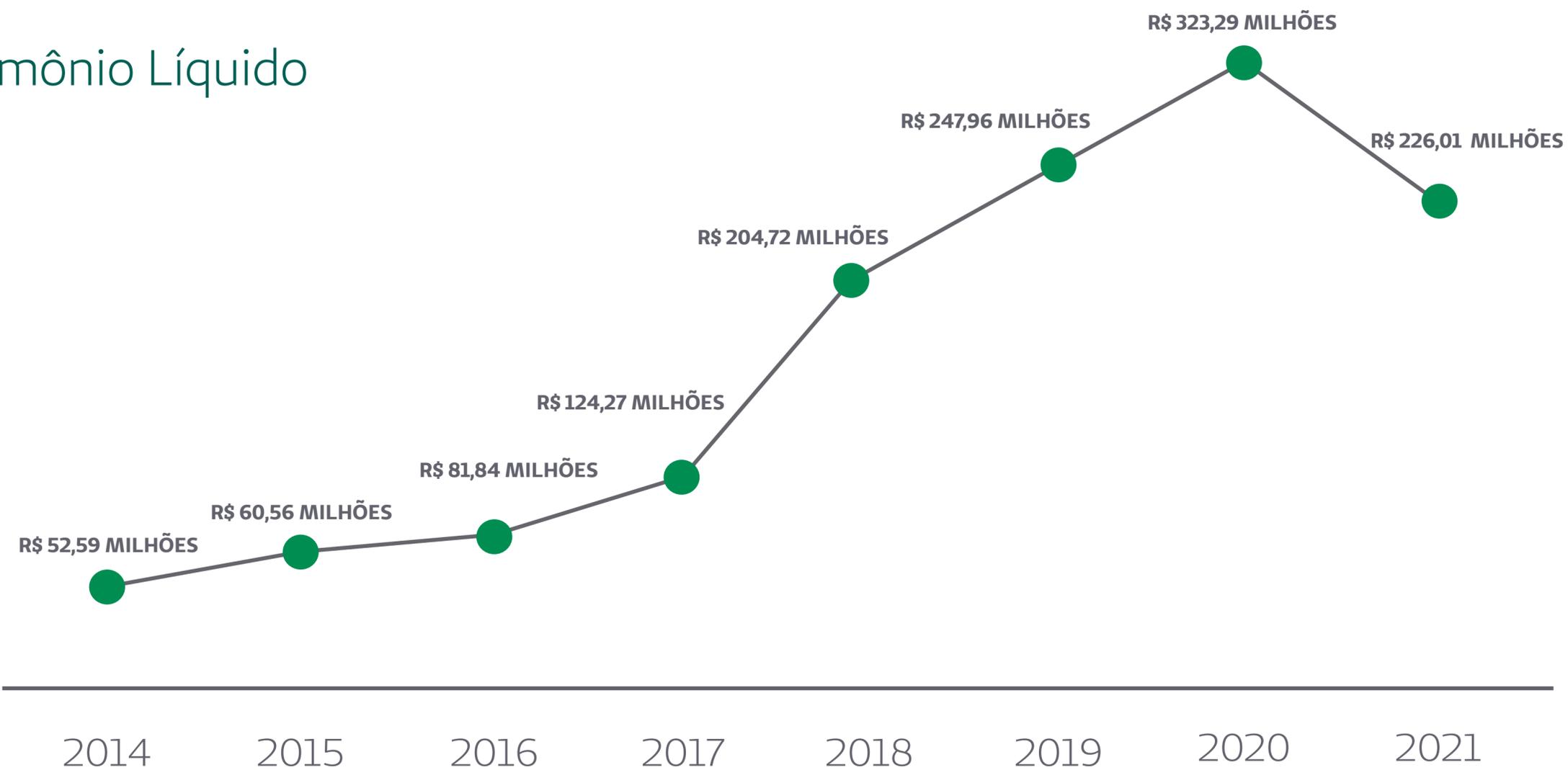
## Receita Operacional



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro**
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Desempenho econômico e financeiro

## Patrimônio Líquido

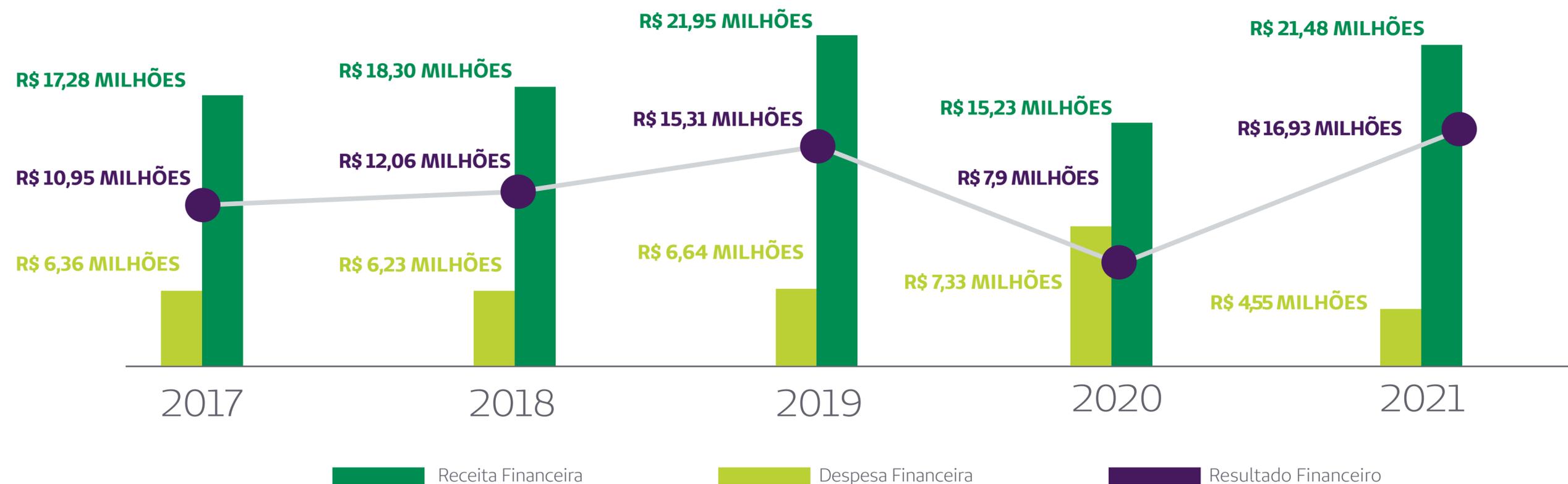


- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Desempenho econômico e financeiro

## Rentabilidade

Nos últimos anos a Unimed Natal vem aumentando a performance de seus investimentos financeiros, o que é reflexo direto da responsabilidade e austeridade da nossa gestão, buscando sempre a melhor rentabilidade no mercado com o menor risco, isso mostra o compromisso com os recursos da cooperativa e seus cooperados, para termos uma cooperativa cada vez mais sólida.

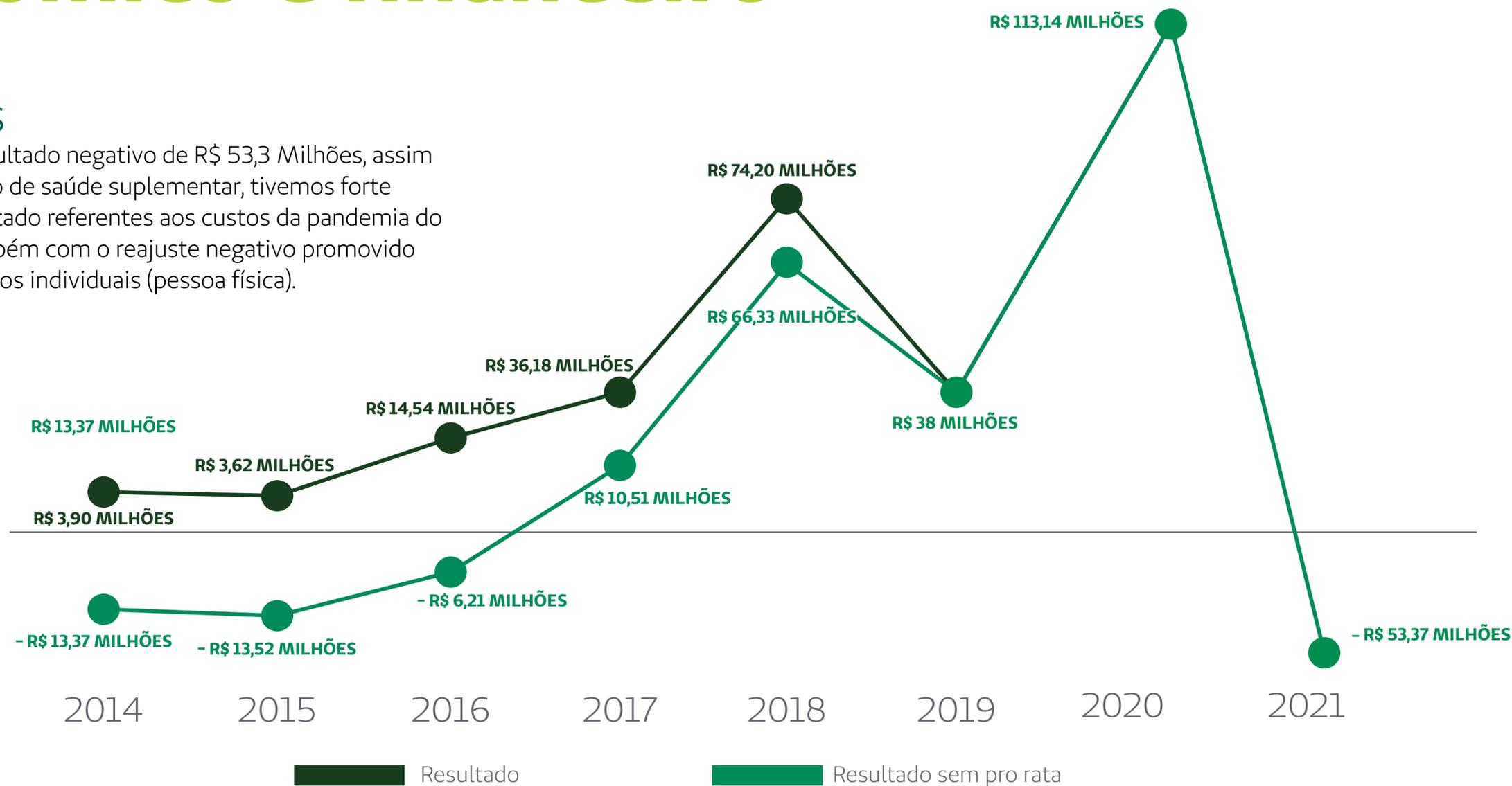


- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro**
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Desempenho econômico e financeiro

## Resultados

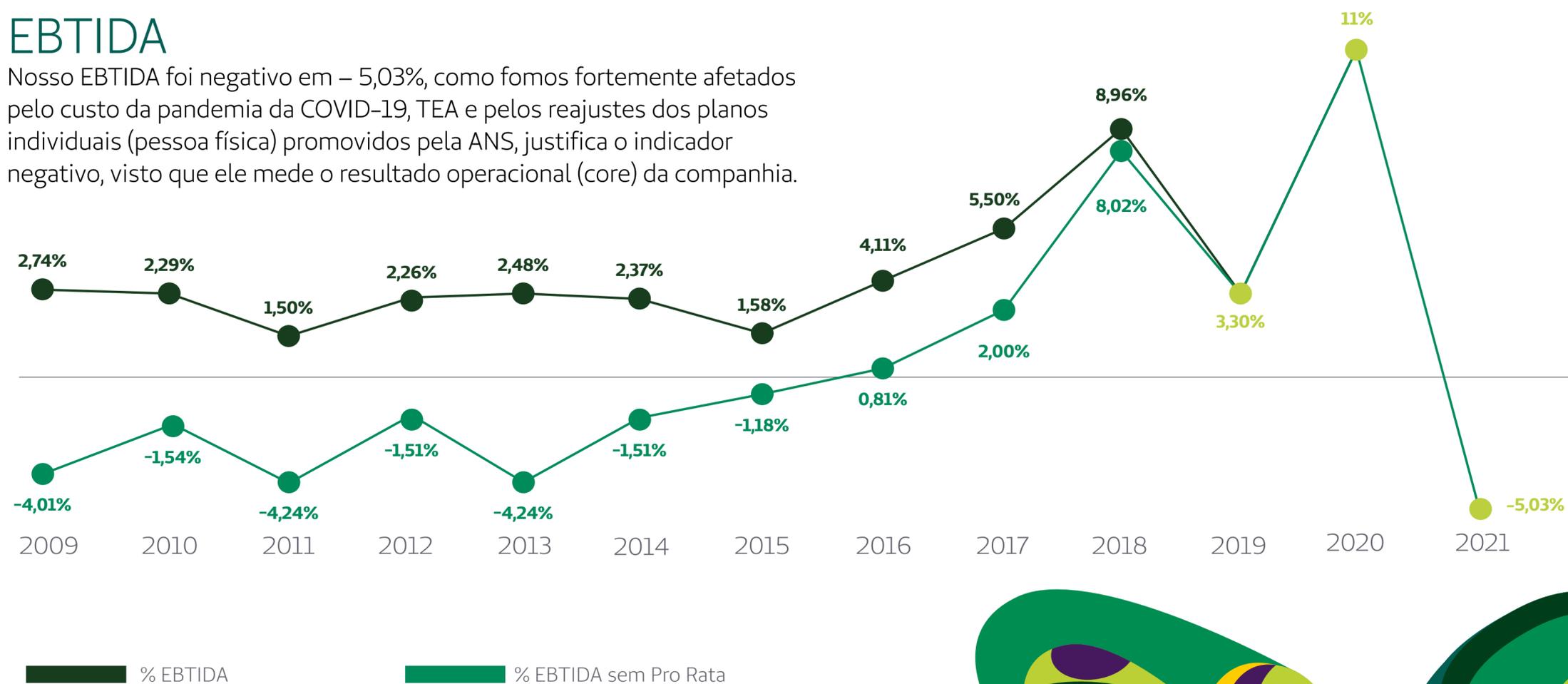
Em 2021 tivemos resultado negativo de R\$ 53,3 Milhões, assim como todo o mercado de saúde suplementar, tivemos forte interferência no resultado referentes aos custos da pandemia do COVID-19, TEA e também com o reajuste negativo promovido pela ANS para os planos individuais (pessoa física).



# Desempenho econômico e financeiro

## EBTIDA

Nosso EBTIDA foi negativo em - 5,03%, como fomos fortemente afetados pelo custo da pandemia da COVID-19, TEA e pelos reajustes dos planos individuais (pessoa física) promovidos pela ANS, justifica o indicador negativo, visto que ele mede o resultado operacional (core) da companhia.



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro**
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental



# DE CADA R\$ 100

## QUE ENTRARAM DA COOPERATIVA EM 2021

**R\$87,80**

Vieram de receitas de Plano de Saúde

**R\$9,54**

Provenientes de receitas de Intercâmbio



**R\$1,62**

Vindo de receitas de aplicações financeiras e juros recebidos por atraso

**R\$1,04**

Proveniente de outras receitas



# COMO FORAM DESTINADOS CADA R\$ 100 QUE ENTRARAM DA COOPERATIVA EM 2021



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

**R\$81,80**

Assistência rede própria ou credenciada

**R\$10,10**

Intercâmbio

**R\$ -4,19**

Resultado final



**R\$7,08**

Despesas administrativas

**R\$1,04**

Despesa comercial

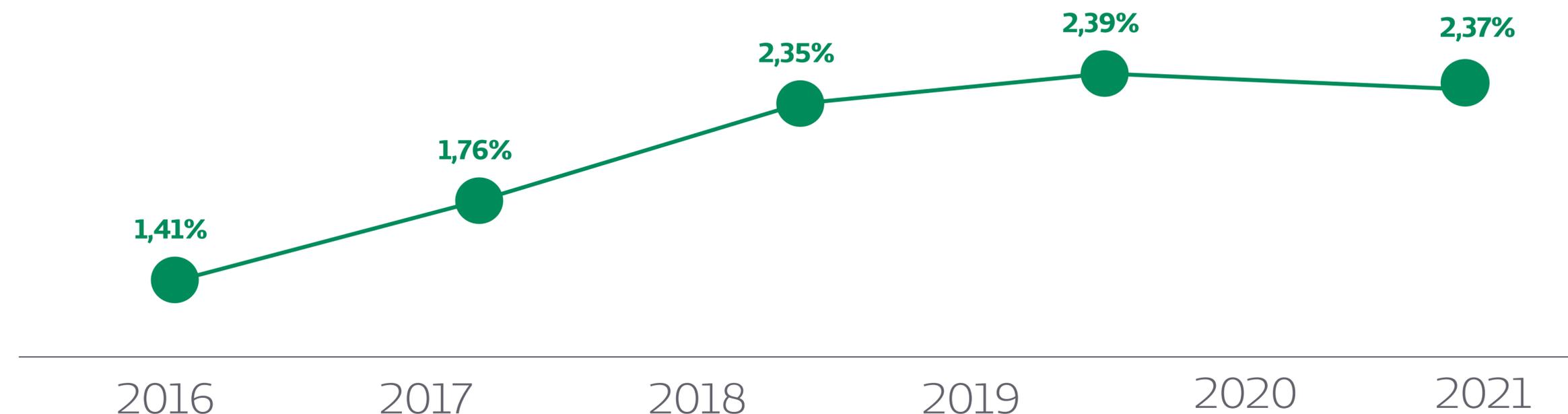
**R\$4,17**

Pagamento de imposto

# Desempenho econômico e financeiro

## Índice de Liquidez

Mesmo com o resultado negativo, a capacidade de pagar nossos compromissos tem alcançado excelentes patamares nos últimos cinco anos, devido a boa gestão do ciclo financeiro e fluxo de caixa. Quanto maior o índice de liquidez, melhor está a nossa saúde financeira. Decisões estratégicas de investimento e financiamento, bem como o ciclo financeiro da Cooperativa e a lucratividade, interferem no indicador. Em uma tradução livre, este indicador mostra quantos reais nós temos de recursos a curto prazo, para pagar cada real em compromissos de curto prazo.



# Desempenho econômico e financeiro

## Dívidas Tributárias

A Unimed Natal possui parcelamentos oriundos de dívidas tributárias referentes aos tributos PIS e COFINS, Imposto de Renda (IRPJ) e Contribuição Social (CSLL), todo este passivo está parcelado com a Receita federal do Brasil (RFB) e inscrito em transação especial, modalidade de quitação de valores com possibilidade de redução considerável da dívida, esta ação tomada pela diretoria reduziu significativamente multas, juros e encargos sobre os parcelamentos. quantos reais nós temos de recursos a curto prazo, para pagar cada real em compromissos de curto prazo.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tributos Municipais	R\$ 6.390.384,00	R\$ 4.065.716,00	R\$ 697.362,00			
Tributos Federais Parcelados	R\$ 18.106.686,00	R\$ 16.640.802,00	R\$ 14.685.755,00	R\$ 12.536.534,00	R\$ 10.805.353,25	R\$ 55.576.643,09
Tributos Federais Não Parcelados	R\$ 48.716.042,00	R\$ 48.526.993,00	R\$ 48.526.993,00	R\$ 36.444.898,00		
<b>Total</b>	<b>R\$ 73.213.112,00</b>	<b>R\$ 69.233.511,00</b>	<b>R\$ 63.910.110,00</b>	<b>R\$ 48.981.432,00</b>	<b>R\$ 10.805.353,25</b>	<b>R\$ 55.576.643,09</b>



# Desempenho econômico e financeiro

## Margem de Solvência

Um grande desafio para todas as operadoras de saúde é a margem de solvência. Ela representa o nível econômico do Patrimônio Líquido que a empresa deve ter para suportar sua operação, assim como possíveis oscilações em suas atividades. Até 2017, a Unimed Natal tinha insuficiência em relação a esse indicador. Desde então, temos conseguido superar a porcentagem determinada, mensalmente, pela Agência Nacional de Saúde (ANS). Em 2021 a operadora fez adesão ao Capital Baseado em Risco, dessa forma, fixando o percentual de exigência deste indicador em 75% da exigência total, tal ação visa trazer mais estabilidade econômica a cooperativa.

	Dezembro de 2016	Dezembro de 2017	Dezembro de 2018	Dezembro de 2019	Dezembro de 2020	Dezembro de 2021
Margem de Solvência exigida pela ANS	R\$ 115.214.357,10	R\$ 129.275,382,07	R\$ 143,569,798,05	R\$ 178.729.031,17	R\$ 205.876.137,42	R\$ 188.346.605,25
PL ajustado	R\$ 78.103.614,27	R\$ 118.072.466,97	R\$ 195.566.070,32	R\$ 233.597.824,39	R\$ 294.295.969,21	R\$ 219.954.710,65
% atingida	68%	91%	136%	131%	143%	117%



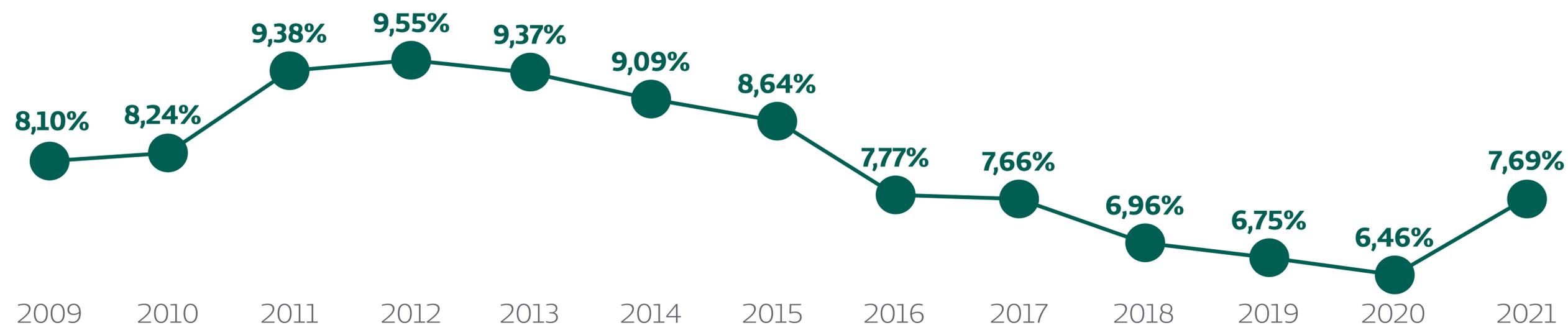
# Desempenho econômico e financeiro

## Despesas Administrativas

Eliminar desperdícios e trazer lucro, de forma sustentável e responsável é o nosso foco. Investindo cada vez mais em tecnologia, profissionalização da gestão, a cooperativa busca na melhoria da eficiência administrativa suporte para alavancar os resultados da companhia.

Para tal tem focado sua atuação em alguns pilares, como os que seguem:

- Profissionalização da gestão;
- Diagnóstico detalhado da situação financeira;
- Terceirização de serviços;
- Renegociação de contratos;
- Compra coletiva de insumos e medicamentos com grupo de Unimed's da região Nordeste.

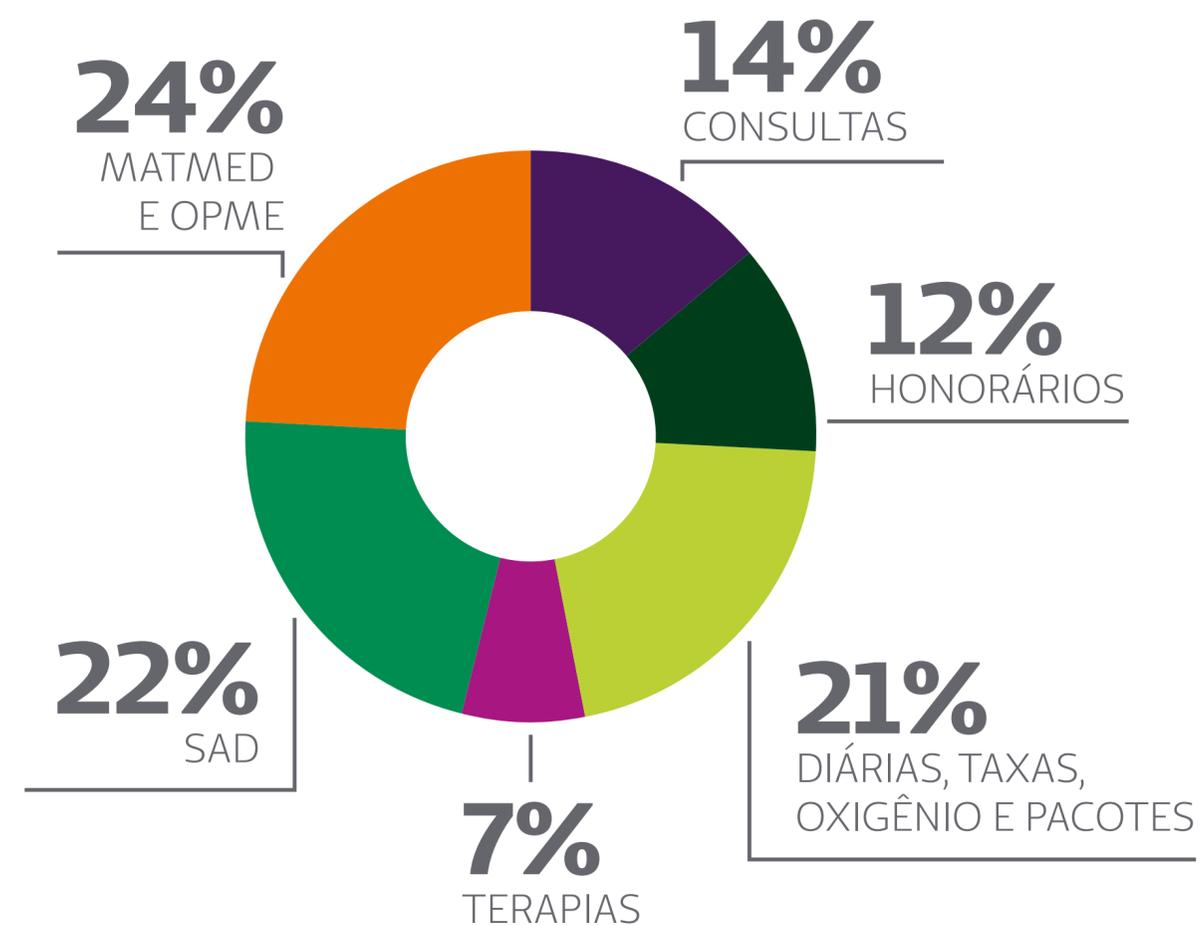




# **Gestão dos Custos Assistenciais**

# Custos Assistenciais

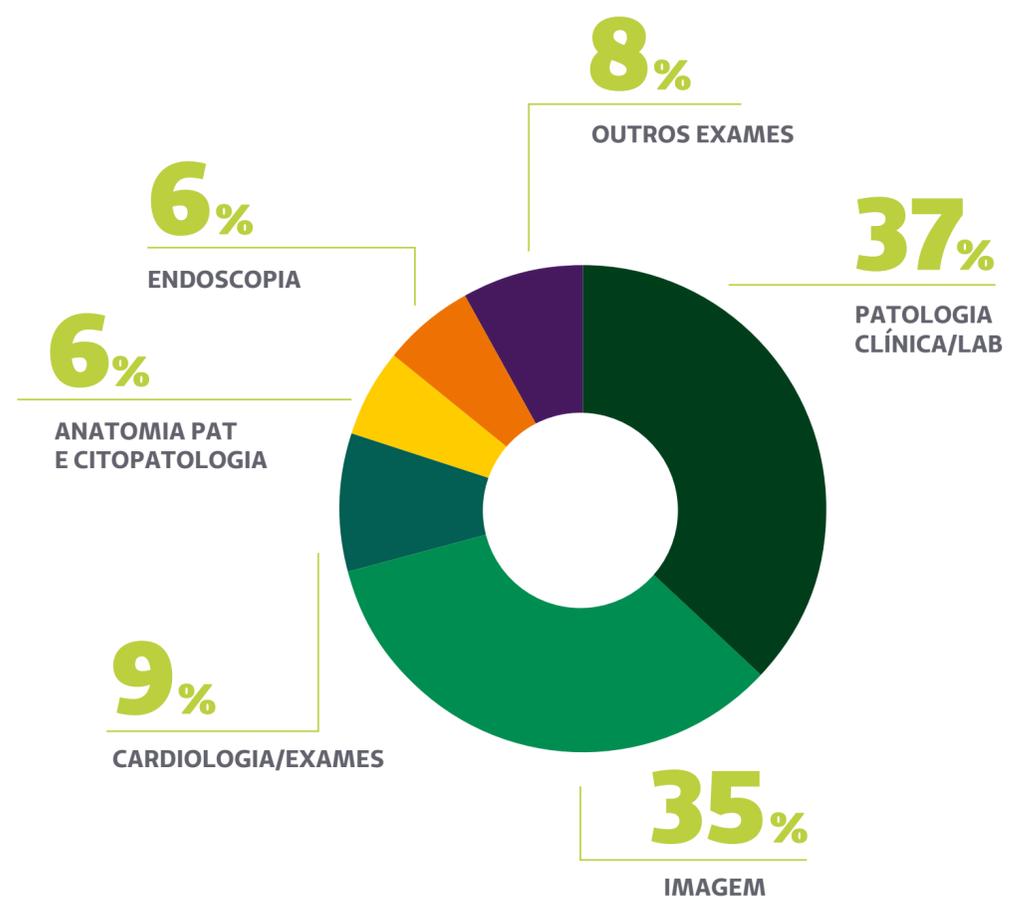
Em 2021, somamos R\$ 940 milhões em custos assistenciais. A quantia foi maior do que a de 2020, quando R\$701,43 milhões foram gastos. A diferença está ligada ao retorno dos procedimentos eletivos cirúrgicos, apresentando custos mais elevados nas internações, além da procura de serviços e atendimentos voltados à Covid-19. Além disso, houve o impacto do aumento das judicializações e reembolsos.



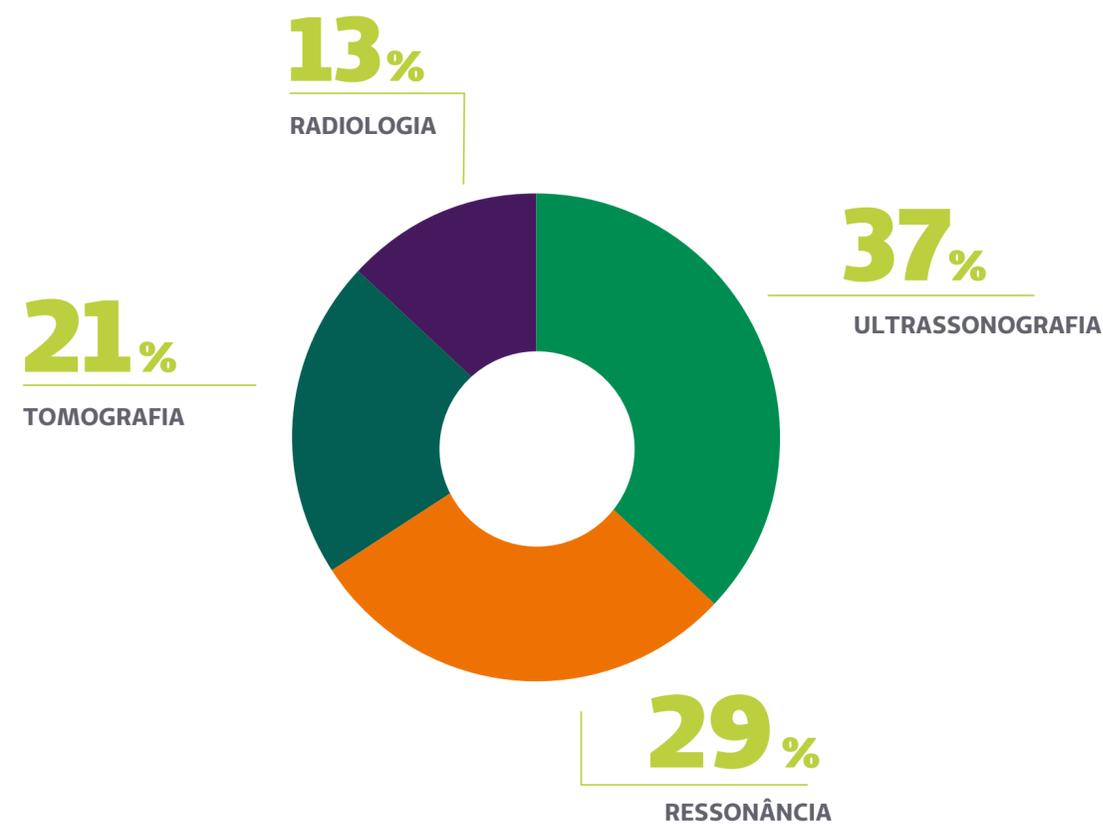
- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Custos com Exames

Devido ao retorno das cirurgias eletivas houve o aumento da procura do cliente por exames e atendimento médico, se comparado ao ano passado e suspensão temporária de serviços. Junto a isto, permanecem os gastos com exames referentes à Covid-19.

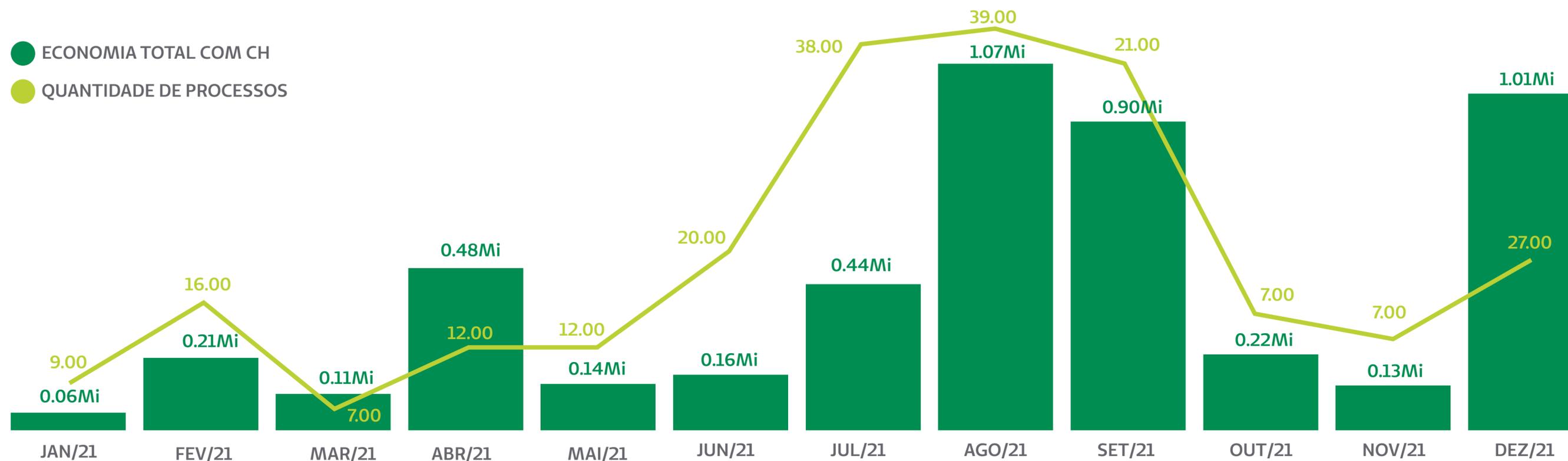


## Exames por imagem



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Economia com Junta Médica



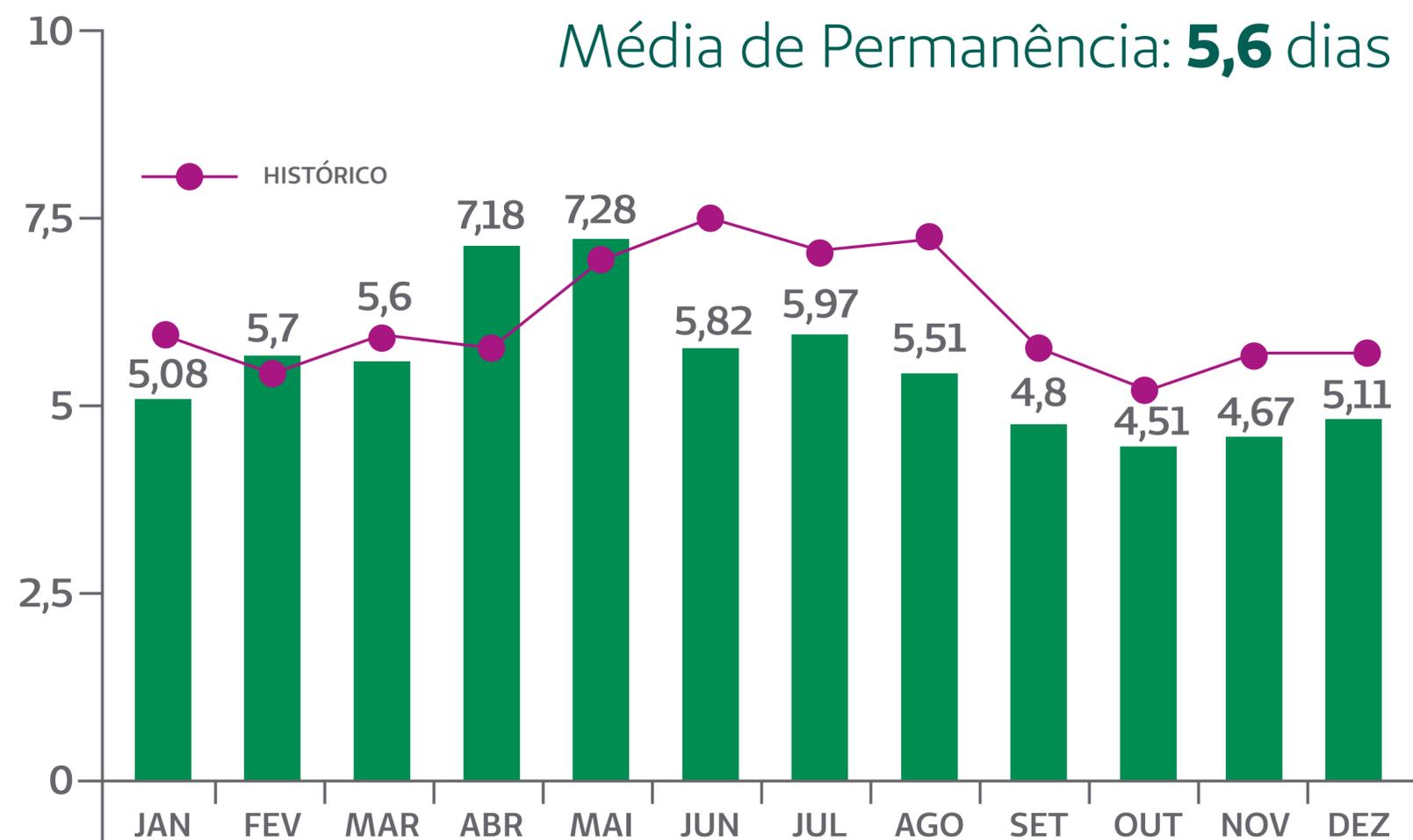
Fonte: Power B.I – Economia com Junta Médica



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Média Permanência Hospitalar

Ainda que a pandemia tenha se prolongado durante todo o ano, por meio da atuação da auditoria, conseguimos melhorar nosso tempo médio de permanência hospitalar nas internações realizadas por nossos clientes.



Fonte: Programa Stratws- Indicadores da GREG – Média de tempo de permanência (TMP) dias

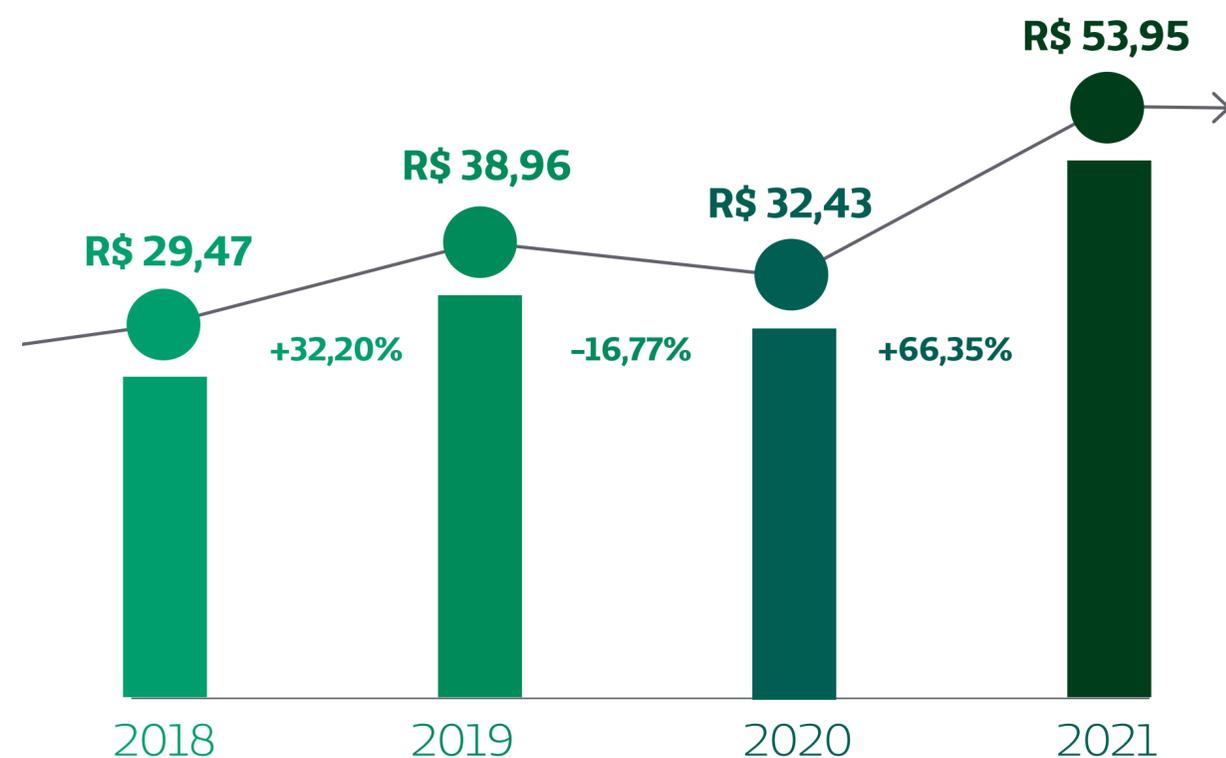


- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

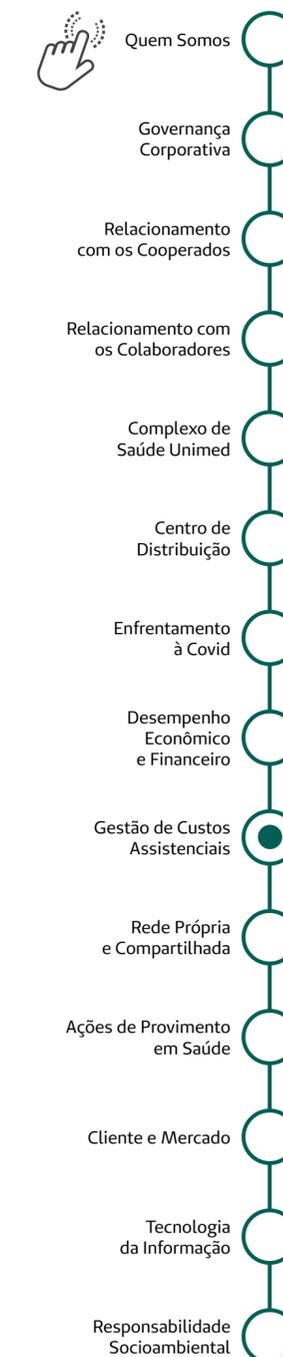
# OPME

O gerenciamento e a padronização de Órteses, Próteses e Materiais Especiais visa oferecer o melhor recurso ao cliente, a partir da avaliação médica e atendimento às normas da ANS e ANVISA. O diálogo e a negociação com fornecedores permite a redução de custos e a garantia de qualidade.

Valores utilizados, em milhões:

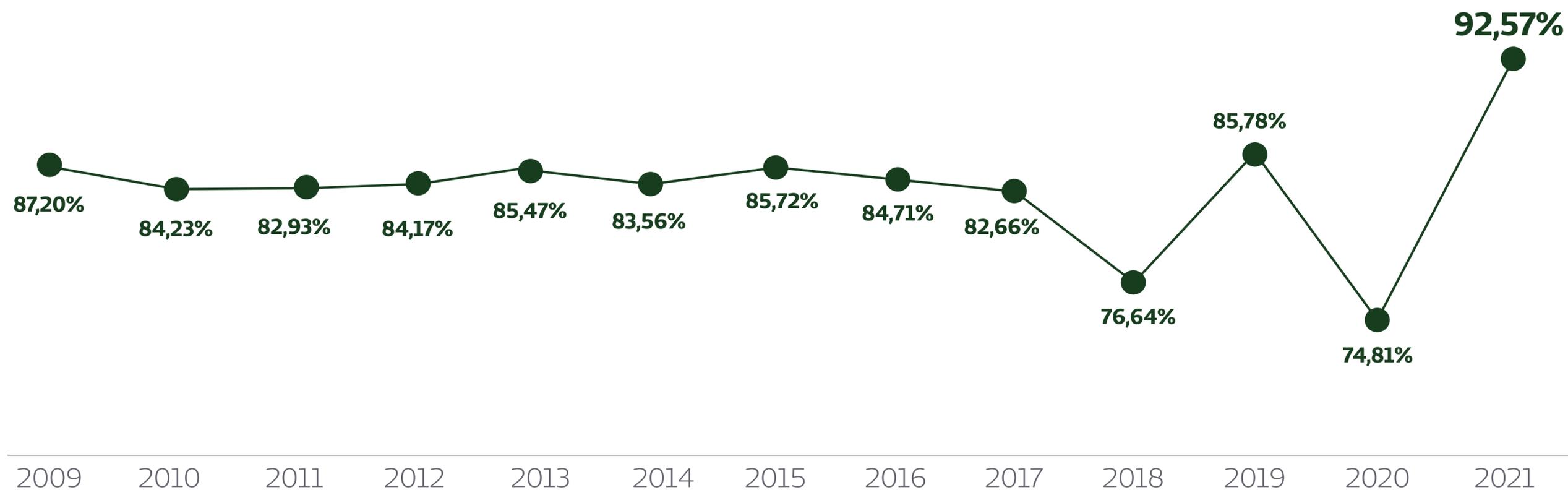


Ano	Natal	Intercâmbio	Total
2017	R\$ 29,88	R\$ 7,50	R\$ 37,38
2018	R\$ 29,47	R\$ 9,07	R\$ 38,54
2019	R\$ 38,96	R\$ 10,13	R\$ 49,09
2020	R\$ 32,43	R\$ 5,82	R\$ 38,25
2021	R\$ 53,95	R\$ 7,43	R\$ 61,38



# Sinistralidade

Em 2021 a Unimed Natal sofreu impactos significativos nesse indicador, como os custos da pandemia da COVID e o reajuste negativo da ANS. Em busca contínua pela sustentabilidade e equilíbrio econômico financeiro da cooperativa, adotamos medidas para o controle dos custos assistenciais com otimização de processos assistenciais, identificação dos principais procedimentos “outliers” e demais ações para racionalização do sinistro.



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Ressarcimento ao SUS



	Valor cobrado (APAC/AIH)	Valor pago
<b>2017</b>	R\$ 2.632.051,66	R\$ 713.859,31
<b>2018</b>	R\$ 2.302.766,30	R\$ 1.294.478,95
<b>2019</b>	R\$ 2.218.840,85	R\$ 2.208.963,18
<b>2020</b>	R\$ 2.593.372,98	R\$ 1.427.630,07
<b>2021</b>	R\$ 2.440.538,40	R\$ 2.334.363,95

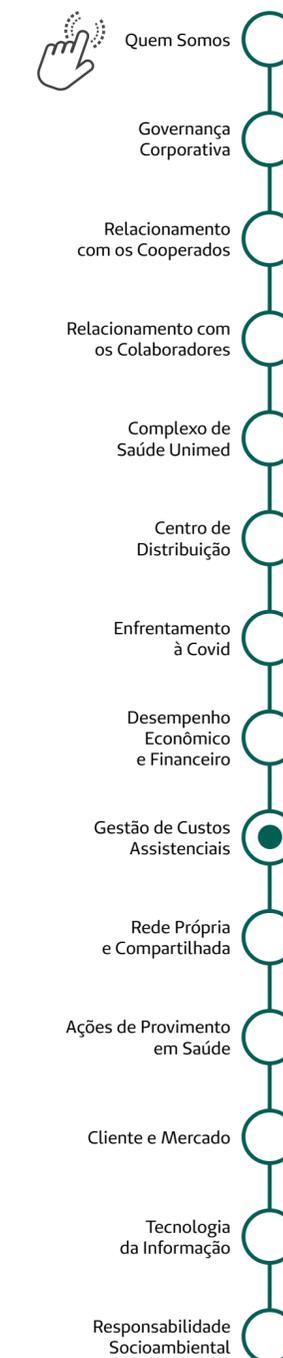
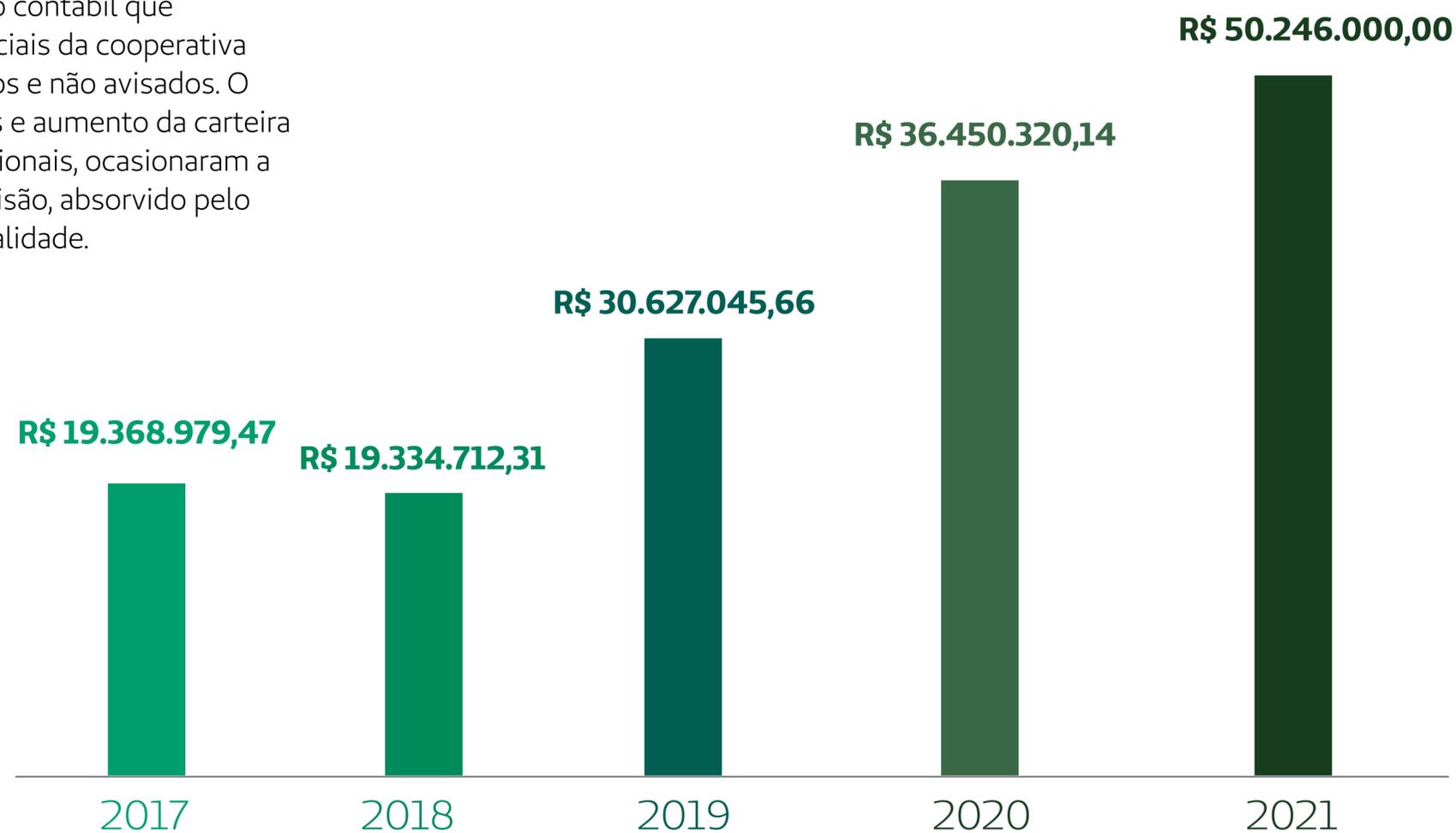
- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental



# Obrigações ANS

## Saldo da Provisão Peona:

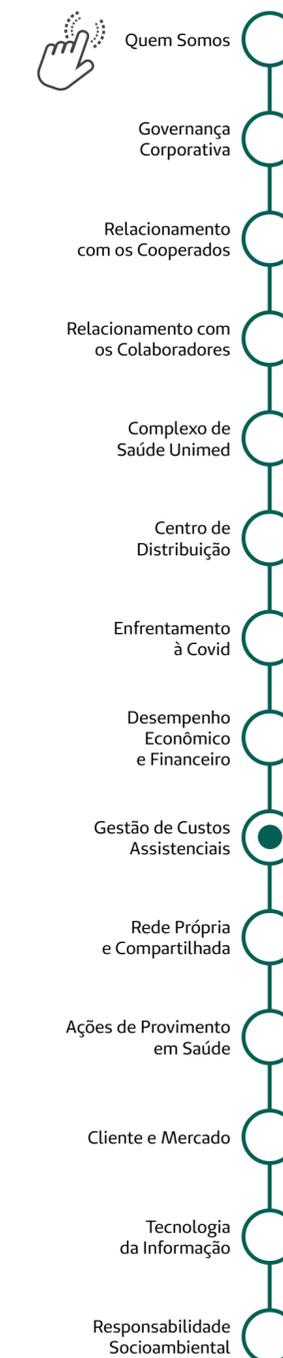
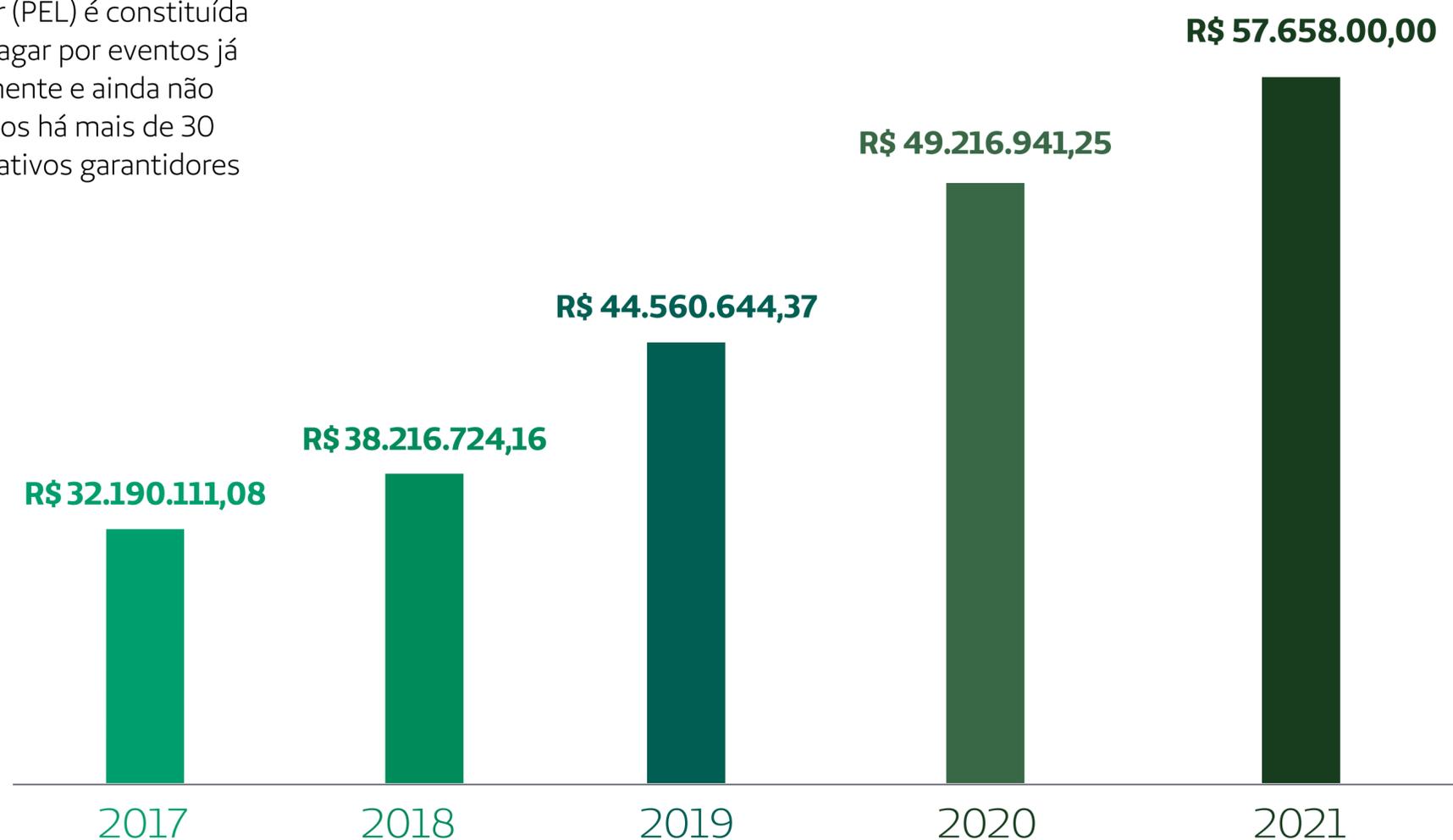
É a provisão atuarial com registro contábil que complementa os custos assistenciais da cooperativa na estimativa dos custos ocorridos e não avisados. O aumento dos custos assistenciais e aumento da carteira como principais variações operacionais, ocasionaram a necessidade de aumento de provisão, absorvido pelo resultado e constituído na integralidade.



# Obrigações ANS

## Saldo da Provisão PEL:

A Provisão de Eventos a Liquidar (PEL) é constituída para fazer frente aos valores a pagar por eventos já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos, em que os valores avisados há mais de 30 dias deverão ser lastreados por ativos garantidores vinculados à ANS.





# Rede Própria e Compartilhada

# Nosso Desempenho em 2021

O último ano foi desafiador, em especial para a área da saúde. Mesmo assim, continuamos comprometidos com o bem estar dos potiguares, ampliando nossos serviços, melhorando nossos processos, investindo em exames, implementando terapias especiais, ao mesmo tempo que nos atentamos no uso eficiente de recursos para garantir nossa sustentabilidade.



# Gestão de serviços

A busca constante pela qualidade e diversificação de nossos serviços é a marca da Unimed Natal. Estamos sempre atentos às necessidades de nossos clientes para ofertar serviços que não são encontrados do Mercado Potiguar. Somos a única operadora a ter Centro Clínico voltado à pediatria e atendimento pré-hospitalar, com o SOS Unimed. Aqui, nossos clientes também encontram um Centro de Fisioterapia e Atenção Domiciliar. Em 2021, iniciamos o processo de interiorização dos serviços próprios com a inauguração do Centro Clínico Mossoró através de um modelo misto (Centro Clínico e APS). Nos últimos quatro anos, abrimos novos espaços e reformamos outros, ampliando a capacidade de atendimento e as oportunidades de trabalho para os cooperados.

## Exames em 2021

**304**  
provas de  
função pulmonar

**60**  
holters

**1.970**  
testes ergométricos

**1.859**  
ecocardiogramas

**46**  
mapas

**7.228**  
ultrassonografias

## Atendimentos

**170.909**  
Centros Clínicos

**61.323**  
Hospital Unimed

**42.124**  
Pronto Atendimento  
Pediátrico

**63.324**  
Fisioterapia e Reabilitação



# Hospital Unimed

Em 2021, o Hospital Unimed completou 17 anos, dando continuidade no desempenho e importante papel de retaguarda para a toda a rede assistencial da Operadora. Otimizamos a oferta de leitos para pacientes com Covid-19, absorvendo toda a demanda da obstetrícia e grande parte da pediatria. Mantemos a unidade Covid-19 com expansão da capacidade de leitos de UTI para que pudessem ser acionados de forma escalonada, conforme demanda assistencial. Além disso, ampliamos a capacidade de UTI neonatal no apoio ao atendimento da Obstetrícia a partir de impactos clínicos da Covid-19 nas gestantes. Com orgulho, somos o único hospital do Rio Grande do Norte com selo de acreditação ONA (qualidade assistencial e segurança do paciente).



## Procedimentos no HU em 2021

**61.323**

atendimentos nos Pronto Atendimento Pediátrico, Obstétrico e Ortopédico

**5.841**

procedimentos cirúrgicos

**2.297**

partos

**8.328**

internações

**43.663**

exames de imagem para apoio diagnóstico

**289**

ecocardiogramas

**25.642**

raio-x

**12.329**

ultrassonografias

**5.381**

tomografias computadorizada



# Centros Clínicos

## Número de atendimentos

**59.184**

Centro Clínico Via Direta

**36.244**

Centro Clínico da Mulher

**31.445**

Centro Clínico  
Pediátrico Deodoro

**42.408**

Centro Clínico Zona Sul

**2.180\***

Centro Clínico Mossoró

\*Referente ao período de junho a dezembro.

Para oferecer mais conforto e segurança aos nossos clientes, em junho expandimos o atendimento e inauguramos nosso Centro Clínico Mossoró, com diversas especialidades e equipe multidisciplinar voltada à Atenção Primária à Saúde. Em julho, com o sucesso na procura por consultas no Centro Clínico Virtual, passamos a ofertar também atendimento pediátrico. Contamos ainda com outros quatro unidades em nossa rede: Centro Clínico Via Direta, Centro Clínico da Mulher, Centro Clínico Pediátrico Deodoro, Centro Clínico Zona Sul.



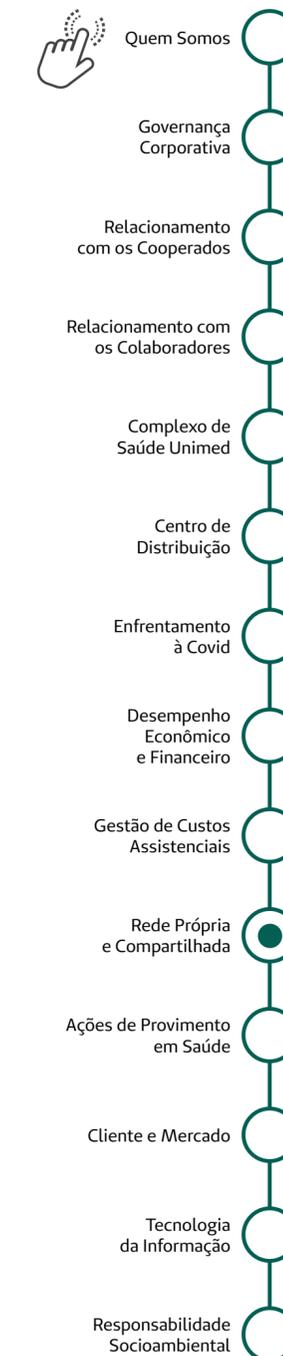
# Centro Clínico Virtual

Criado inicialmente para dar suporte aos casos de Covid-19, o Centro Clínico Virtual ampliou sua assistência. A partir de julho, passou a oferecer também atendimento pediátrico. Além disso, conseguimos a partir da telemedicina alcançar nossos pacientes suspeitos de Covid-19 de uma forma inovadora, segura e eficiente. Ao todo, são 25 médicos, entre clínicos e pediatras, rompendo barreiras transmitindo o nosso Jeito de Cuidar ao alcance do Aplicativo Unimed Natal Beneficiário.

**16.531**  
atendimentos

## Os planos não param...

- Reestruturação do Centro Clínico Virtual (agendados) ampliando atendimentos para todo o Rio Grande do Norte;
- Implantação de Pronto Atendimento Virtual (demandas espontâneas e atendimento imediato) abrangendo todo o estado;
- Investimento em unidades voltadas à Atenção Primária à Saúde;
- Ampliação da rede assistencial no interior potiguar.



# Laboratórios

Os Laboratórios Unimed Natal são especializados na coleta de exames, contando com toda a cobertura necessária para a realização de testes para Covid-19. Através do sistema de drive-thru, proporcionamos mais comodidade para os nossos clientes, realizando os procedimentos apenas portando a solicitação médica. Instalados nos principais pontos da capital potiguar, em 2021, inauguramos duas novas unidades: Cidade Verde e Viver Bem.

## Laboratório Unidade Via Direta

## Laboratório Unidade Tirol

(serviço de coleta também em drive-thru)

## Laboratório Unidade Cidade Verde

(serviço de coleta também em drive-thru)

## Laboratório Unidade Viver Bem

# 472.225

exames realizados nos Laboratórios Unimed



Laboratório Unidade Via Direta



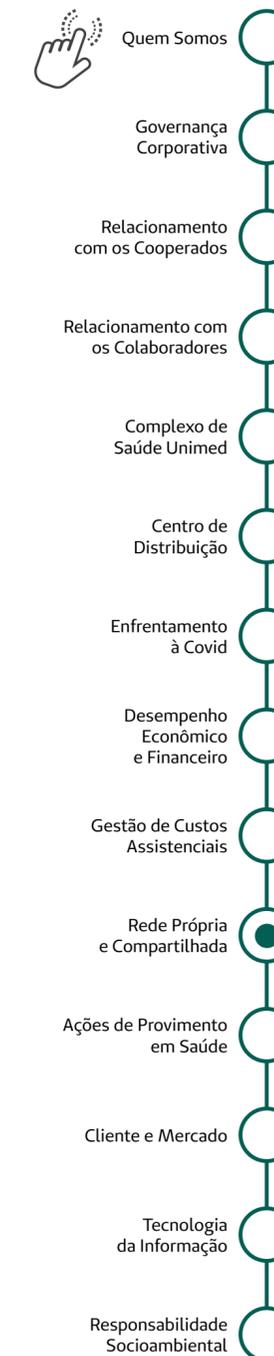
Laboratório Unidade Tirol



Laboratório Unidade Cidade Verde



Laboratório Unidade Viver Bem

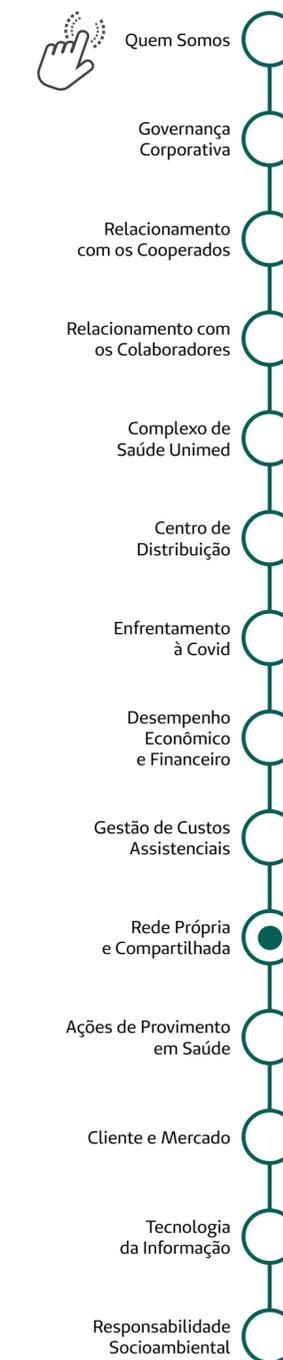
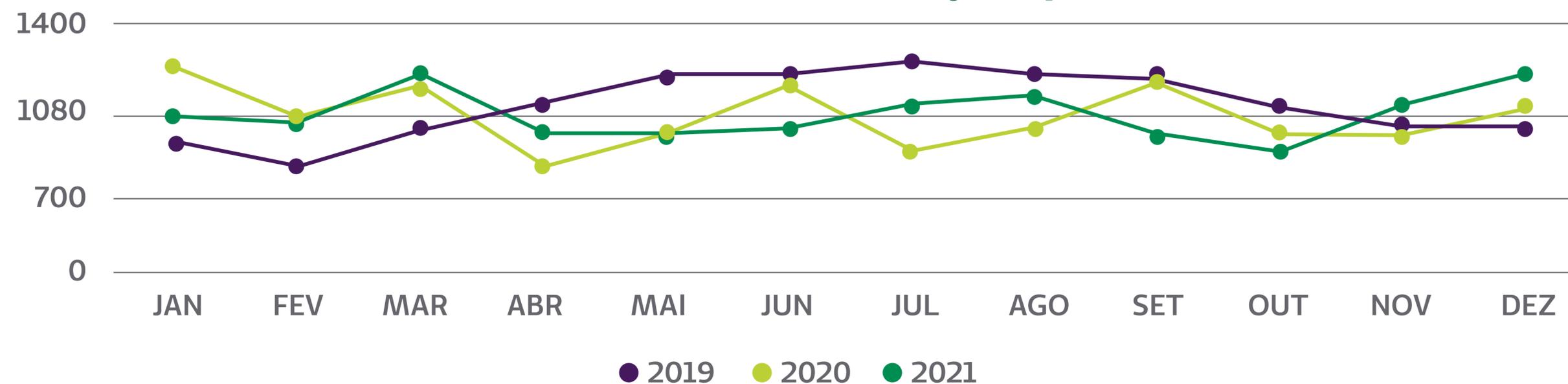


# SOS Unimed

Somos o único plano de saúde do estado a oferecer o serviço de Unidade de Terapia Intensiva móvel, contando com atendimento médico pré-hospitalar para urgência e emergência 24h. São 9 ambulâncias e UTIs com respiradores e mais de 400 itens para salvar vidas. Além disso fornecemos orientação médica por telefone, por meio da qual o cliente pode obter esclarecimentos para a melhor conduta a ser seguida em cada caso.

O SOS Unimed atende pelo 0800 084 2001. Você pode contratar o serviço diretamente com nossa equipe de consultores pelo: (84) 3220 6200 ou no WhatsApp (84) 99114 4819.

## Evolução da produtividade do SOS Medilar



# Atenção Domiciliar

Com assistência individualista e atendimento humanizado, o Serviço de Prevenção e Assistência Domiciliar da Unimed Natal tem como propósito o cuidado às pessoas com necessidade continuada de atenção em âmbito familiar. Entendemos que o tratamento em domicílio permite o maior envolvimento dos familiares para clientes que não tenham condições de mobilidade. O serviço é disponibilizado por conveniência e oportunidade da Operadora, não possuindo regra ou qualquer obrigação legal e contratual.

**8.296** pacientes foram acompanhados pelo serviço em 2021

**1.160**

em internação domiciliar

**7.136**

em atenção domiciliar

**626**

pacientes são idosos 60+

## Sessões terapêuticas realizadas em domicílio

**58.731**

sessões de fisioterapia

**16.938**

sessões de fonoterapia

**66**

sessões de psicologia

**309**

sessões de terapia ocupacional

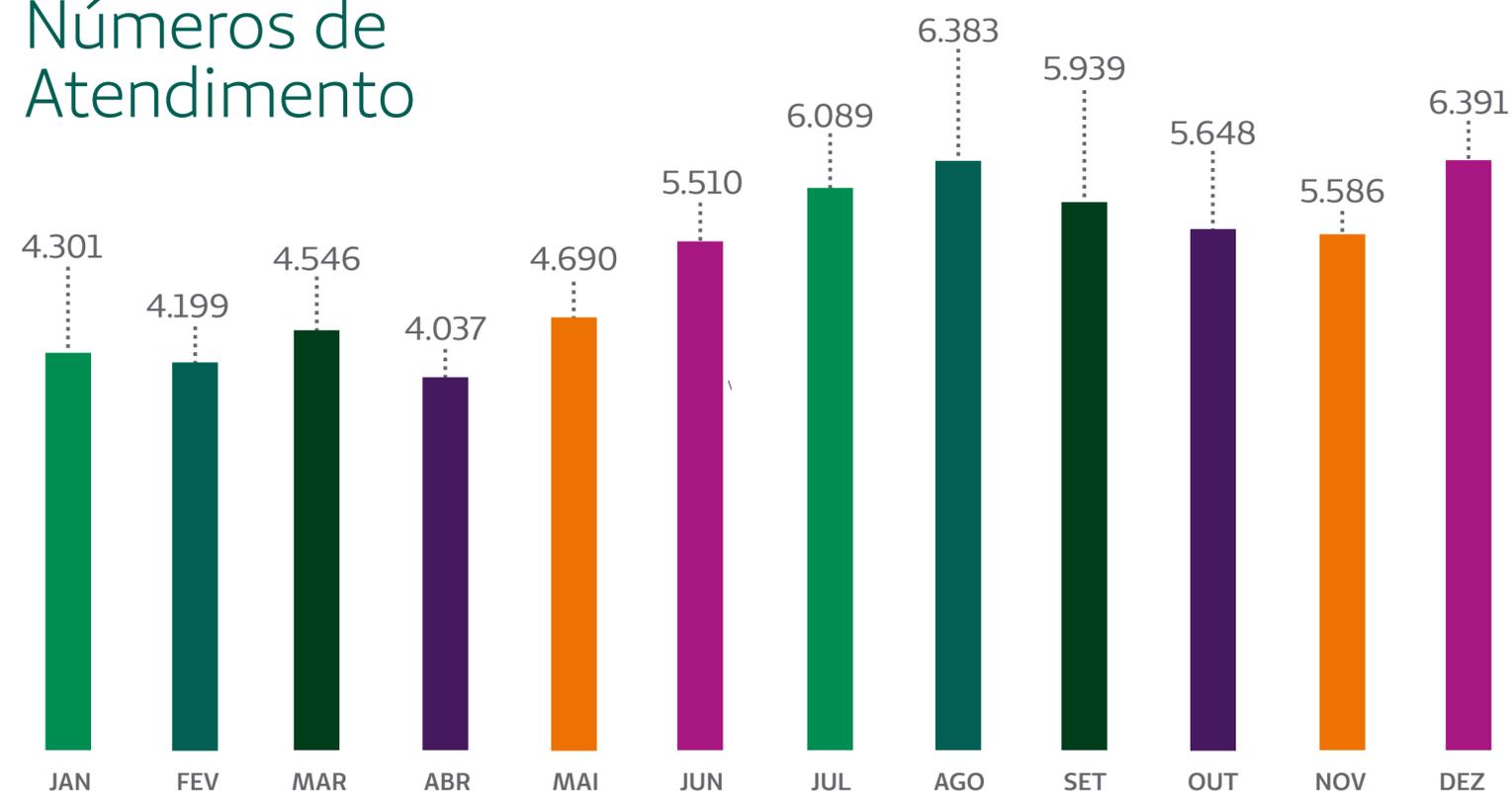


# Unimed Fisio

Oferecemos atendimento fisioterápico por meio de encaminhamento médico de diversas especialidades, como ortopedia e traumatologia, reumatologia, neurologia (adulto e infantil), gastroenterologia e pneumologia. O Centro de Fisioterapia e Reabilitação, localizado na Rua Joaquim Manoel, 696, no bairro Petrópolis, funciona de segunda a sexta, das 7h às 19h, oferecendo conforto e qualidade aos clientes.



## Números de Atendimento



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental



# **Ações de Provimento em Saúde**

# Gestão de Rede Credenciada

## Perfil da Rede Credenciada Unimed Natal

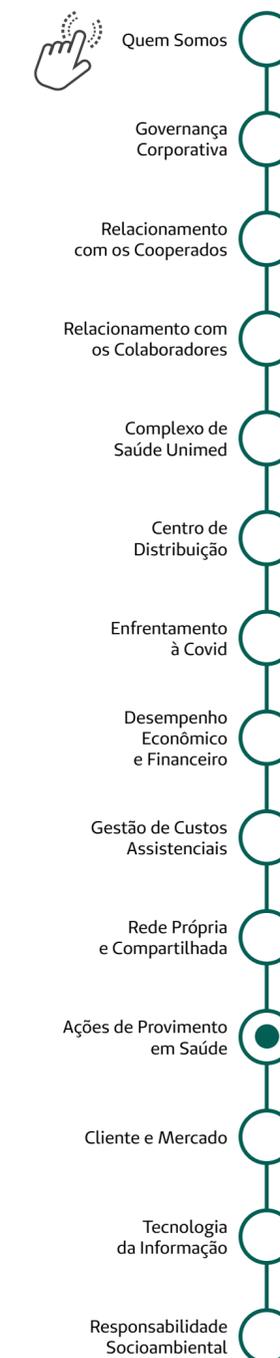
Atualmente nossa rede credenciada é composta por 445 prestadores no estado do Rio Grande do Norte, assim distribuídos:

**11 hospitais**

**39 laboratórios**

**12 unidades**

de serviços próprio



# Gestão de Rede Credenciada

Este foi um ano de muitos desafios no que tange ao equilíbrio e sustentabilidade financeira de nossa Cooperativa, uma vez que passamos a atuar com a Covid-19 como uma doença presente, constante e de grande impacto nos custos assistenciais, sem que nenhuma contrapartida fosse acrescentada à nossa receita, ticket médio ou aos reajustes autorizados pela ANS.

## Principais números

**9.381**  
internações clínicas

**4.621.706**

exames laboratoriais realizados, representando um custo de **R\$ 67,4 milhões** e **7,16%** de impacto em nosso sinistro. Só com exames RT PCR SARS Covid-19, gastamos **R\$ 14,3 milhões** de reais em 2021.

**18.511**  
internações cirúrgicas

**467.382**

exames de imagem (entre raio-x, ultrassonografia, tomografias e ressonâncias magnéticas) realizados, representando um custo anual de **R\$ 69,08 milhões** e **7,34%** na sinistralidade.

**354.429**

sessões de fisioterapias realizadas, representando um custo anual de **R\$ 6.4 milhões**.



# Programa de Qualificação da Rede Credenciada

Com o objetivo de contribuir com a melhoria da qualidade assistencial, segurança e coordenação do cuidado oferecido aos nossos clientes por nossa rede credenciada, iniciamos o Programa de Qualificação da Rede Assistencial.

Em parceria com empresa terceirizada e altamente especializada, o programa teve início no mês de junho e, na primeira fase, teve como foco a avaliação de toda a nossa rede hospitalar credenciada no estado do RN. As avaliações aconteceram por meio de visitas presenciais a cada instituição e no total foram 15 hospitais acompanhados.

Além da avaliação da eficiência, eficácia e efetividade dos processos e serviços oferecidos pelos prestadores credenciados à Unimed Natal, levando em consideração a realidade que cada prestador está inserido, o programa, totalmente patrocinado pela Cooperativa contribui com as instituições no sentido da ampliação da melhoria de processos e assistência, uma vez que resulta em um diagnóstico situacional materializado através de relatório de visita, onde é possível trabalhar de maneira objetiva melhorias e ajustes de processos, através da geração e acompanhamento de planos de ações.

Tal ação iniciada em 2021 é totalmente vinculada ao planejamento estratégico da Unimed Natal e passa, a partir de 2022, a ser um programa contínuo da área de Gestão de Redes, se expandindo para os demais tipos de prestadores, a iniciar pela rede laboratorial no primeiro trimestre do próximo ano.



Reunião de encerramento da visita de qualificação no Hospital da Unimed



# Dimensionamento da Rede Credenciada

Também em 2021, iniciamos o Programa de Dimensionamento e Suficiência de Rede que tem por objetivo desenvolver e implantar indicadores de monitoramento da quantidade, da distribuição e da disponibilidade dos serviços especializados, serviços de diagnóstico e tratamento e serviços hospitalares, bem como implantar planos de ações para corrigir possíveis falhas de distribuição quantitativa e/ou geográfica da rede prestadora.

Tal iniciativa já possibilitou que neste a Unimed Natal pudesse realizar, com toda a segurança e aderência às normativas e legislação vigente, adequações em sua rede assistencial, de forma a fortalecer os seus atuais serviços próprios, principalmente no que tange a área laboratorial e hospitalar nas áreas de obstetrícia e pediatria, além de buscar garantir sua sustentabilidade e equilíbrio econômico-financeiro.



# Novos modelos de negociações baseadas em valor

## Negociações em destaque

Outra linha de atuação fortalecida pela Unimed Natal no ano de 2021 e vinculada ao seu planejamento estratégico foi a adoção de novos modelos de remuneração baseados em valor, junto à rede credenciada.

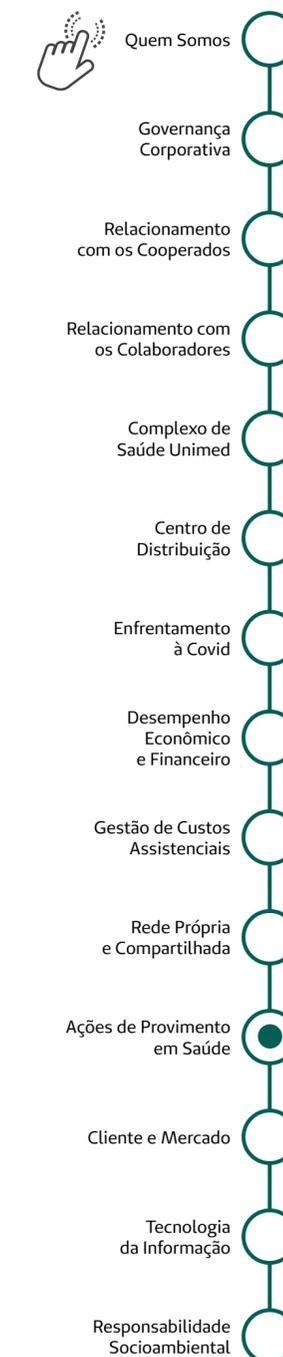
O objetivo principal desta iniciativa estratégica é o desenvolvimento de novas formas de remunerar nossa rede credenciada, vinculadas a performance assistencial, melhoria da qualidade e segurança na prestação de serviços aos nossos clientes, ampliação da satisfação com os serviços ofertados e desenvolvimento de um modelo sustentável e com menor desperdício assistencial, fugindo do modelo tradicional de pagamento fee for service, ou seja, por evento e sem avaliar desfechos.

Alguns dos modelos de remuneração baseados em valor atualmente adotados pela Unimed Natal: capitation, capitation com performance (direcionado a atuação da Atenção Integral à Saúde), escalonamento de valores por volumetria de serviços, remuneração por performance aos cooperados através do Programa GUIA (Gestão Unimed de Indicadores Assistenciais).

Além de novos modelos de remuneração, atuamos de maneira austera nas renegociações de valores e serviços junto a sua rede.

## Principais destaques

Gerência responsável	Ação realizada	Redução mensal	Projeção redução anual
Rede	Renegociação de valores com laboratórios	R\$ 1.178.157,72	R\$ 14.137.892,73
	Renegociação de valores com imagem	R\$ 165.402,42	R\$ 1.984.828,92
	Renegociação de valores e reajustes contratuais	R\$ 1.178.950,00	R\$ 14.147.394,00
	Renegociação de serviços com hospitais	R\$ 126.573,51	R\$ 1.518.882,20
	Ações de auditoria e renegociação de valores com terapias especiais	R\$ 546.995,98	R\$ 6.563.951,86
<b>Economia gerada</b>		<b>R\$ 3.196.079,62</b>	<b>R\$ 38.352.949,79</b>



# Gestão de Regulação Assistencial

## Auditoria de Regulação Assistencial

Um dos pilares mais importantes para o equilíbrio de nossos custos assistenciais na entrega de serviços de qualidade e segurança aos pacientes se dá por meio da atuação da Auditoria de Regulação Assistencial.

A Gestão da Regulação Assistencial tem o papel de avaliar desde a entrada das solicitações médicas para prestação da assistência até o acompanhamento ao paciente durante os eventos assistenciais, buscando oferecer os melhores serviços aos nossos clientes, seguindo as coberturas contratuais previstas, pertinência técnica dos tratamentos propostos dentro de tempo adequado, a fim de evitar desperdícios assistenciais.

Neste sentido, visando atuar de maneira cada vez mais próxima aos médicos cooperados e rede prestadora assistencial, no ano de 2021 a área de Regulação Assistencial passou por uma importante reestruturação e revisão na sua forma de atuar.

No segundo semestre de 2021 reestruturamos a área de Auditoria Prévia, passando a realizar as avaliações das solicitações médicas por meio de equipe de auditores médicos especialistas.

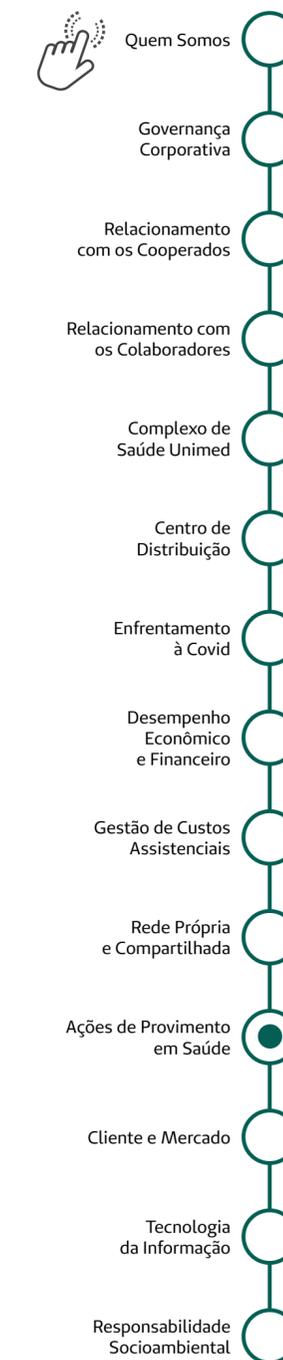
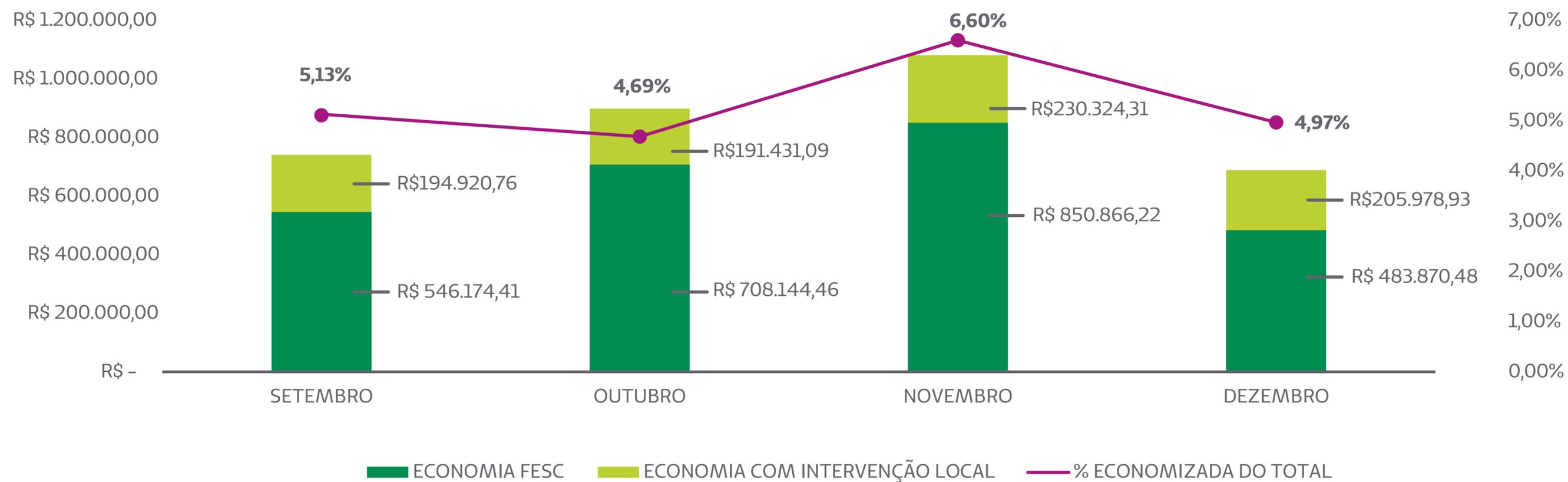
## Os principais objetivos dessa ação foram:

- Ampliarmos o olhar da auditoria prévia por meio de serviço médico especializado que contemple a auditoria nas especialidades de alta complexidade e maior impacto assistencial;
- Aproximarmos-nos dos médicos cooperados, desenvolvendo um modelo colaborativo, direto e transparente de comunicação;
- Reduzirmos o tempo de resposta final aos clientes para as demandas assistenciais que exigem avaliação de auditoria prévia.



# Reestruturação do Modelo de Auditoria Prévia e Hospitalar

Custo evitado a partir da reestruturação da Auditoria Prévia



# Reestruturação do Modelo de Auditoria Prévia e Hospitalar

Em paralelo, também remodelamos a forma de atuação junto aos nossos prestadores ambulatoriais e hospitalares, substituindo o modelo exclusivo de auditoria de prorrogações e fechamento de contas médicas para uma atuação mais voltada à auditoria concorrente.

Investimos na capacitação e atuação da equipe de Auditoria de Enfermagem, padronização de condutas e ampliação de escopo de trabalho do time.

## Principais ganhos

- Ampliação e reforço na equipe de auditoria concorrente nos prestadores de serviços hospitalares e ambulatoriais, com foco no acompanhamento de pacientes de alta complexidade e procedimentos cirúrgicos com uso de OPME;
- Atuação diária por meio de visitas aos pacientes internados em acomodações e unidades de terapia intensiva, visando a alta precoce e desospitalização de pacientes de longa permanência;
- Atuação e acompanhamento de procedimentos cirúrgicos de alta complexidade e com uso de OPME, com visitas diárias aos centros cirúrgicos de nossos prestadores;
- Implantação de núcleo de desospitalização, visando continuidade de tratamentos em serviços de menor custo e/ou serviços próprios;
- Atuação concorrente junto à clínicas especializadas, visando acompanhar a jornada assistencial do paciente e intervir em ajustes que se fizerem necessários durante o processo.

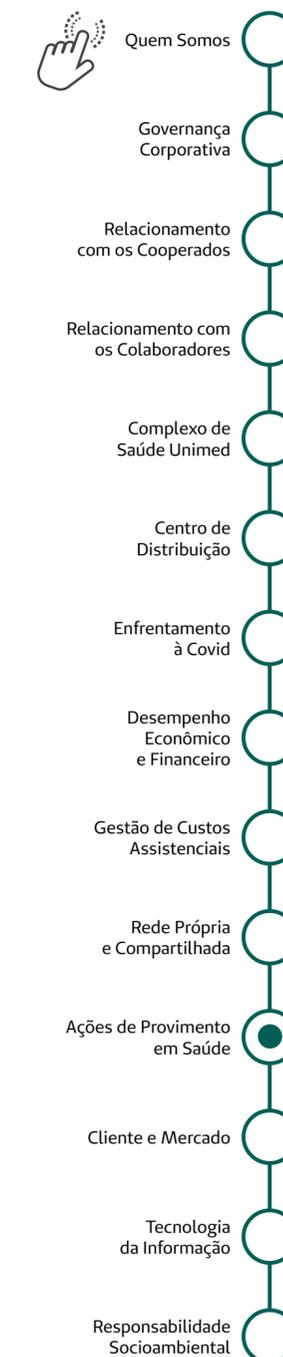
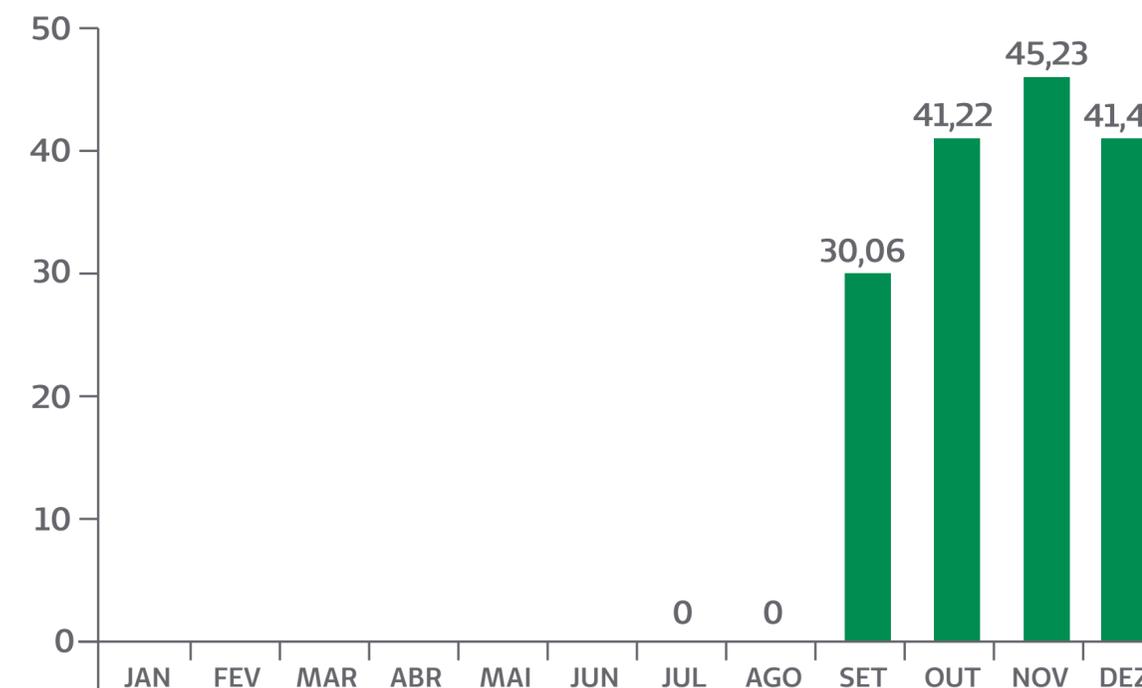


# Principais resultados

## Principais destaques

Gerência responsável	Ação realizada	Redução mensal	Projeção redução anual
Auditoria de Regulação	Renegociação com oncologia	R\$ 1.214.746,68	R\$ 14.576.960,27
	Renegociação de imunobiológicos x biossimilar	R\$ 58.719,70	R\$ 704.636,46
	Ações de auditoria regulatória	R\$ 4.763.492,62	R\$ 57.161.911,53
<b>Economia gerada</b>		<b>R\$ 6.036.959,00</b>	<b>R\$ 72.443.508,20</b>

## Custo evitado a partir da reestruturação da Auditoria Prévia



# Reativação dos Comitês de Especialidades

Voltamos a atuar junto aos Comitês de Especialidades, visando o estabelecimento de melhores práticas baseadas em evidências, padronização de protocolos e uso de medicações, padronização de uso de OPMEs e colaboração e atuação maior do médico cooperado junto à Cooperativa e sua especialidade.



Equipe da Regulação



Treinamento em cateter de alto fluxo



Treinamento Medula Óssea com Dr. James e Dr. Rodolpho





**Cliente e Mercado**

# Clientes

Temos mais de 200 mil motivos para ORGULHAR. A cada cliente, que nos confiou sua saúde e bem-estar, buscamos retribuir entregando sempre um atendimento de qualidade, respeito e cuidado com cada um, individualmente. Além de garantir um grupo dos melhores médicos, levamos aos nossos clientes uma diversidade de serviços, trabalhando para estarmos sempre mais próximos, oferecendo os melhores benefícios.

## Nosso Jeito de Cuidar Unimed busca continuamente evoluir na relação e cuidado com nossos clientes, realizando ações com foco no melhor atendimento.

- Atuação para redução do tempo de resposta ao cliente;
- Ampliação dos serviços oferecidos remotamente através de nosso aplicativo Unimed Beneficiário, site e área do beneficiário no “Minha Unimed”, trazendo comodidade, tirando a necessidade de comparecimento presencial na Central de Atendimento;
- Descontos exclusivos do Clube do Cliente com serviços e parcerias em saúde, alimentação, esporte, entretenimento, educação, entre outros.

## Confira alguns serviços on-line disponíveis

Internação eletiva direto no Hospital;  
Autorização de Cirurgias, Medicamentos;  
Exames SP/SADT;  
Terapias convencionais e especiais;  
Negociação/pagamento com o crédito;  
Inclusão ou exclusão do débito em conta;  
Recebimento de faturas via e-mail;  
Declaração de quitação; duplicidade de pagamento;  
Alteração de vencimento;  
Declaração de permanência;  
Segunda via de boleto.

**E muito mais!**





# Quem são nossos clientes?

**0 a 18 anos**

a faixa etária com mais clientes: 25%

**R\$458,51**

é o ticket médio

**63%**

têm planos empresariais

**57%**

são mulheres

**37%**

têm planos individuais



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado**
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Clientes têm linha direta com a Unimed Natal

Por meio da Central de Relacionamento com o Cliente temos a missão de receber nossos beneficiários de uma forma acolhedora, prezando pela qualidade e eficiência de nosso atendimento e satisfação dos clientes.

**48.980**  
atendimentos presenciais

**558.461**  
atendimentos telefônicos

**250.572**  
atendimentos WhatsApp

\*Atendimento presencial: serviços de atendimento para autorização de cirurgias, medicamentos, exames SP/SADT, terapias convencionais e especiais, e informações gerais sobre planos de saúde.

Atendimento on-line  
**262.580** atendimentos realizados de forma remota

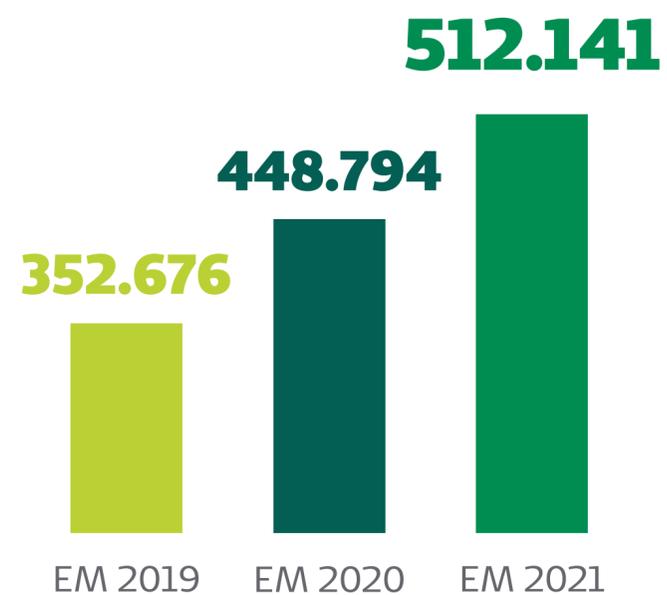
Pensando em proporcionar cada vez mais segurança e comodidade investimos continuamente em serviços disponibilizados 100% em nossas plataformas digitais, como Aplicativo, Portal Unimed, Canal do prestador, e-mail e telefone.



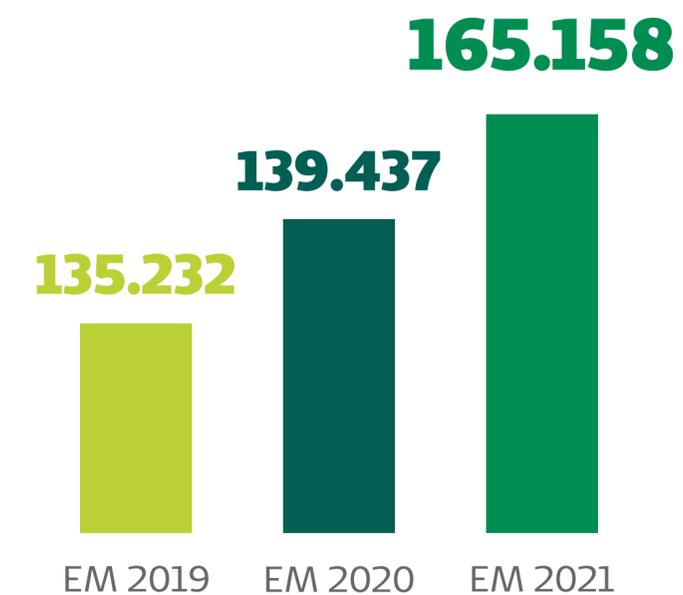
# Clientes têm linha direta com a Unimed Natal

Teleatendimento

## Chamadas Atendidas



## Consultas Agendadas



# Intercâmbio

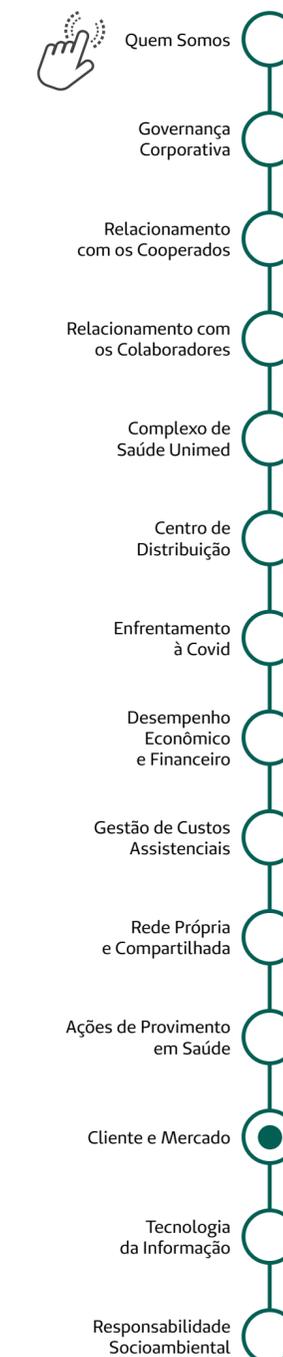
Somos Unimed, o maior sistema de cooperativismo médico do mundo e temos o compromisso de um atendimento com respeito, cuidado e agilidade. Através do serviço de Intercâmbio, garantimos que os clientes de outras Unimed's possam ter sua saúde cuidada por nossos cooperados. Avançando sempre nesta busca e garantindo uma maior comodidade na solicitação de suas autorizações, implementamos o sistema de solicitação de autorização on-line, através de nosso site.

	Atendimento eletivo e de urgência	Atendimentos presenciais de intercâmbio	Atendimentos on-line e telefônicos de intercâmbio
<b>2017</b>	131.198	61.704	6.641
<b>2018</b>	137.061	47.066	22.727
<b>2019</b>	147.975	25.192	41.583
<b>2020</b>	126.871	11.966	34.311
<b>2021</b>	18.564	22.179	

Acesse o Sistema de **Solicitação on-line**



**CLIQUE AQUI** 



# Ouvidoria



A Ouvidoria é um canal de comunicação de 2ª instância com o objetivo acolher as manifestações dos beneficiários. Durante o ano, desenvolvemos diversas ações para melhorias na resolução de conflitos e aperfeiçoamento dos processos, como: retorno de encontros bimestrais com gestores e Facilitadores; envio de carta aos beneficiários que abriram NIP, mas não acionaram antes a Ouvidoria a fim de uma melhor divulgação do setor e tentar retê-lo sem judicializar; levantamento de usuários que abriram judicializações e passaram pelo SAC e Ouvidoria; análises de causa raiz para melhorar tratamento pelas áreas; e distribuição de formulário em urna física na Central de Relacionamento.

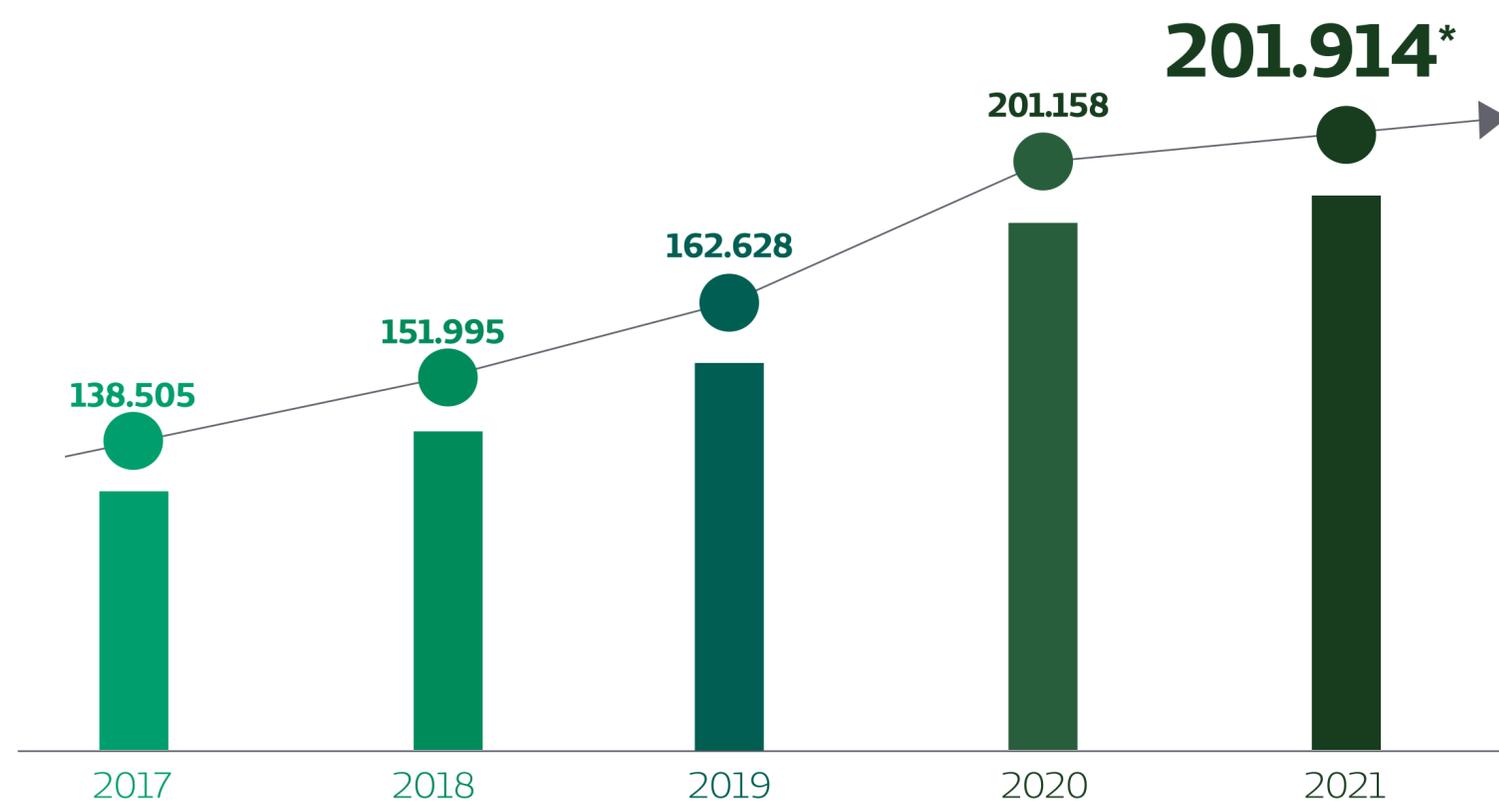
**3.659**  
atendimentos registrados

## Confira os canais de atendimento da Ouvidoria

- E-mail – [ouvidoria@unimednatal.com.br](mailto:ouvidoria@unimednatal.com.br)
- Aplicativo do beneficiário – na aba “Ouvidoria”
- Site – [www.unimednatal.com.br](http://www.unimednatal.com.br)
- Formulário da Ouvidoria – disponível na recepção da Central de Relacionamento



# Crescimento da Carteira de Clientes



\*Fonte: ANS.

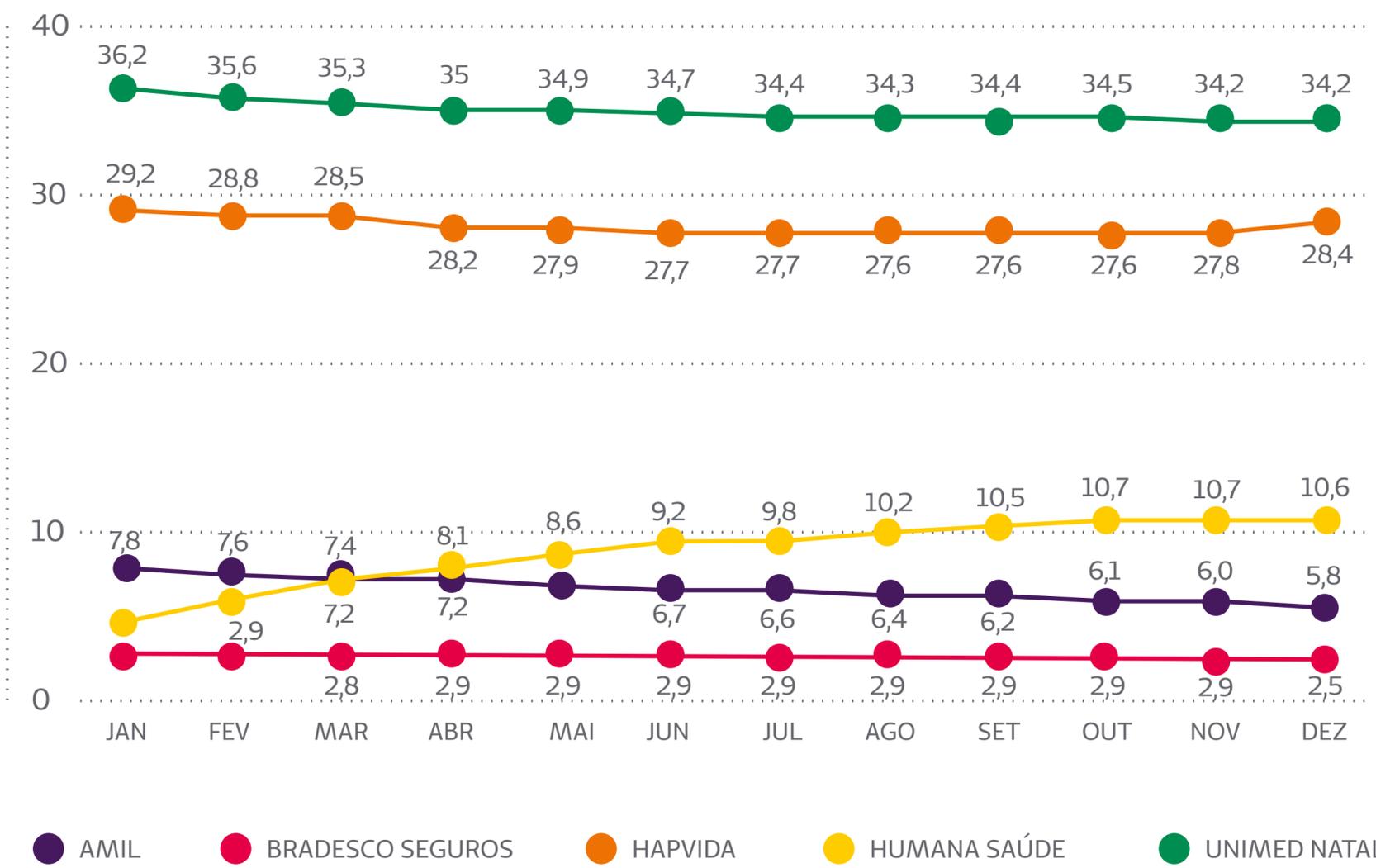
Diante de um cenário extremamente desafiador para a área da saúde em 2021, ainda sofrendo com as consequências impostas pela pandemia da Covid-19, além de um contexto concorrencial extremamente agressivo de preços, nosso foco em 2021 precisou ser redirecionado para a retenção da nossa carteira de clientes e crescimento da receita.

Ao final do ano conseguimos, com êxito, evitar uma evasão e retomamos o crescimento, com excelentes perspectivas de avanço para 2022, com base no planejamento estratégico da Unimed Natal e também na ampliação do mercado através da interiorização de nossos serviços em todo o RN.



# Dados do Market Share

- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental



**201.158**  
em dezembro 2020

**201.914**  
em dezembro de 2021\*

\*Fonte: ANS.

Performance  
**34,2%**  
Unimed Natal

# Vendas

Ainda impactados pela Covid-19, o volume de vendas sofreu redução em comparação com anos anteriores, sentindo diretamente os impactos econômicos, como fechamento de empresas, além da dificuldade gerada pela incerteza de manutenção dos empregos. Ainda assim, conseguimos atingir um número de vendas melhor que o de 2018, o que nos possibilitou a manutenção de nossa carteira de clientes, já com novos produtos e nova receita.

**3.282**

Individual

**11.214**

Empresarial

**16.484**

Adesão

**30.980**

Total



# Evolução da Carteira por Tipo de Contratação e Participação

Em 2021, continuamos consolidando a nossa estratégia de crescimento na carteira de planos coletivos, ampliando mais um ano a participação destes contratos coletivos ante os contratos individuais, que hoje representam apenas 36% da carteira. Esta estratégia foi, neste ano, ainda mais exitosa, uma vez que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aplicou um reajuste negativo de 8,19% em contratos de plano de pessoa física.

Apesar do impacto financeiro ter sido bastante significativo, no entanto, nosso plano de crescimento consolidado na carteira de produtos coletivos evitou um prejuízo ainda maior com esta imposição da ANS. Além disso, continuamos mantendo o foco em produtos coparticipativos, o que nos trouxe ainda mais segurança no fornecimento de nossos serviços de saúde, uma vez que nossos clientes passam também a ser agentes e reguladores de todo o processo através da coparticipação.

## Evolução da carteira por tipo de contratação



## Evolução da carteira por tipo de participação



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Relacionamento com as empresas

Visando sempre um atendimento de qualidade, atendendo às solicitações com agilidade e presteza, contamos com uma diversidade de canais de atendimento para que o cliente tenha mais comodidade na resolução de suas demandas em tempo hábil.

Oferecemos um atendimento exclusivo, construindo com cada cliente um relacionamento de **confiança e credibilidade**.



**9.909**  
empresas clientes

**122.951**  
qtde vidas

**29.843**  
qtde vidas - administradora

**2.150**  
visitas realizadas pelos analistas

Núcleo de PME

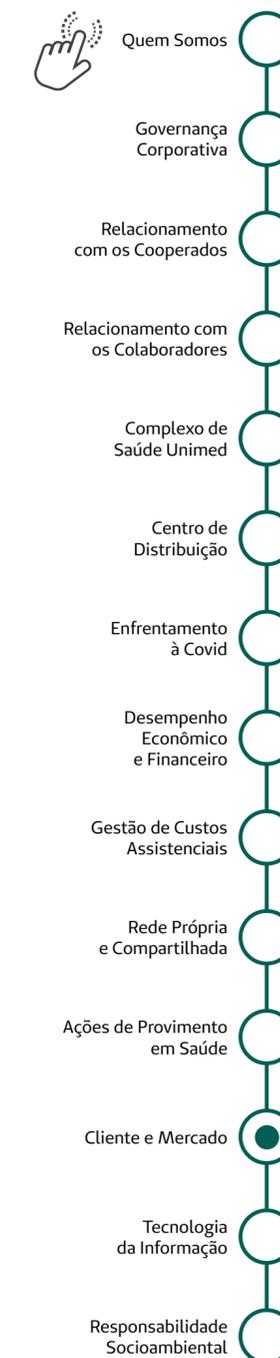
**255**  
atendimentos presenciais\*

**12.645**  
atendimentos por e-mail

**8.964**  
atendimentos por WhatsApp

**29.749**  
atendimentos por telefone

\* visitas suspensas de fevereiro a abril devido a pandemia.



# Atenção Primária à Saúde nas empresas



atenção  
primária a  
saúde

Ao longo de 2021, levamos a APS às empresas e seus colaboradores, ofertando serviços de educação e saúde, como ciclo de palestras abordando temas de promoção e prevenção à saúde.

## Visitas realizadas em Areia Branca, Mossoró, Natal, Piquirí

Ao total, cerca de **6.500** colaboradores foram impactados positivamente com as ações de promoção da saúde e mudança de hábito através de nossa equipe de Atenção Primária à Saúde.

## Palestras

9

palestras

4

empresas

279

participantes



# Marketing

## Ações em destaque

### Campanha de Verão Arretado

### Campanha Desejo Atendido

uma das indicadas na categoria Campanhas 2021 (Norte/Nordeste), para o prêmio Profissionais do Ano desenvolvido pela Rede Globo.

### Campanha Sócio-Torcedor

em parceria da Unimed Natal e os clubes ABC e América. Os 300 primeiros ganharam um kit especial com camiseta e carteirinha personalizadas.

### Sinalizações

do Centro Clínico Mossoró, Espaço Viver Bem, Centro Referência Covid Cidade Verde.

### Clube do Cliente

um clube de descontos em diversos segmentos, como alimentação, saúde, educação, entretenimento, entre outros serviços.

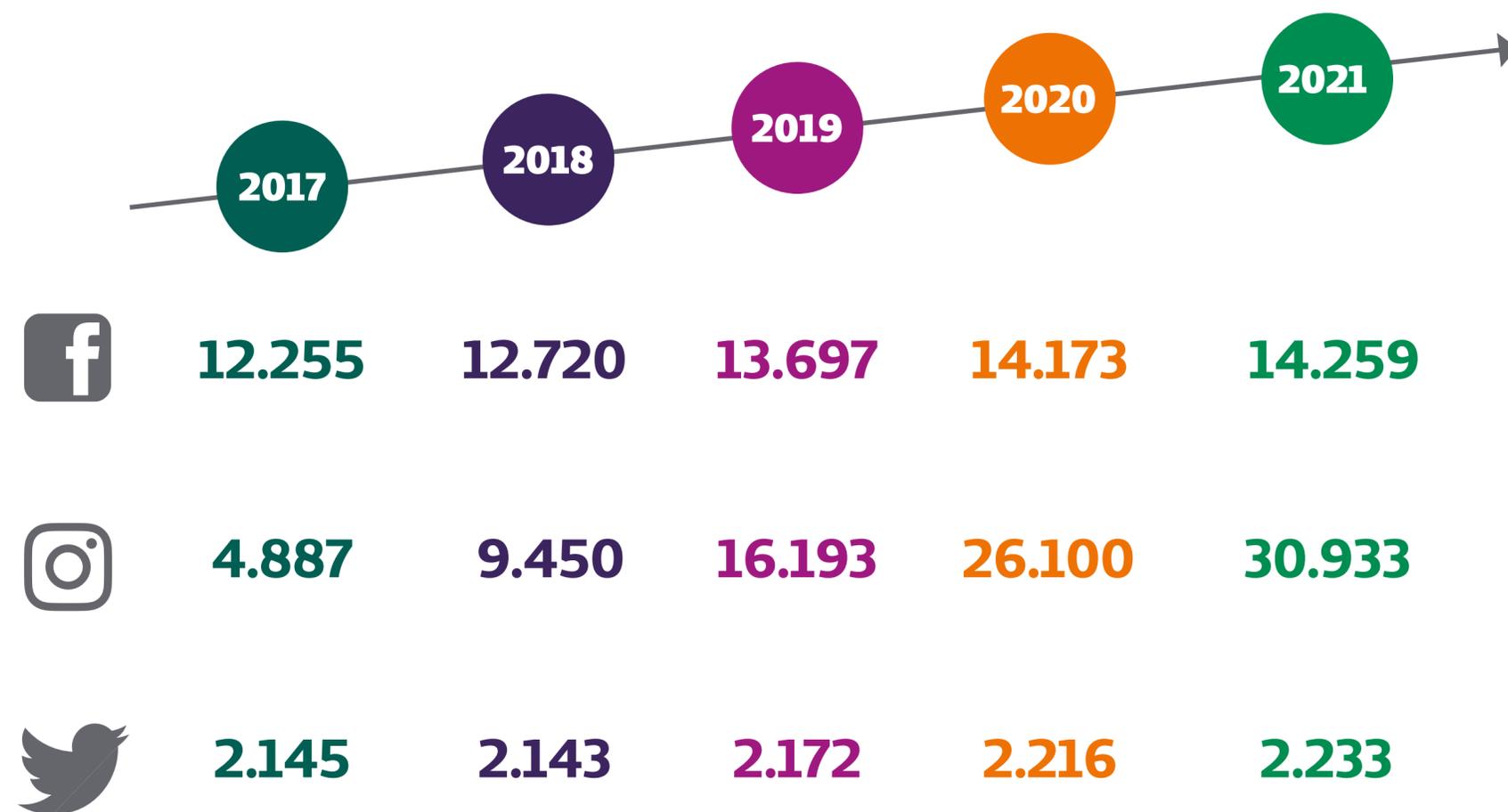
## Assista a campanha Desejo Atendido



**CLIQUE AQUI**



# Redes Sociais



Acompanhe o  
**nosso Instagram**

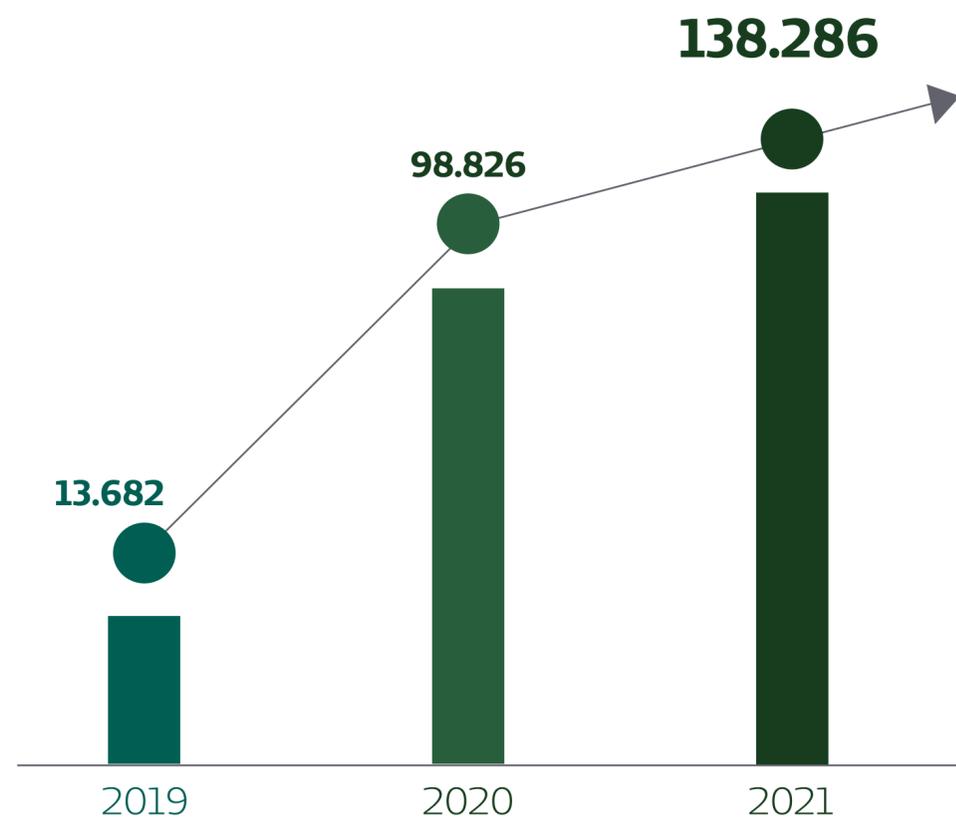


**CLIQUE AQUI**

Você já nos segue em nossas redes sociais?  
Fique informado sobre tudo da Unimed Natal.

- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado**
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Aplicativo Unimed Natal Beneficiário



Baixe aqui o Aplicativo



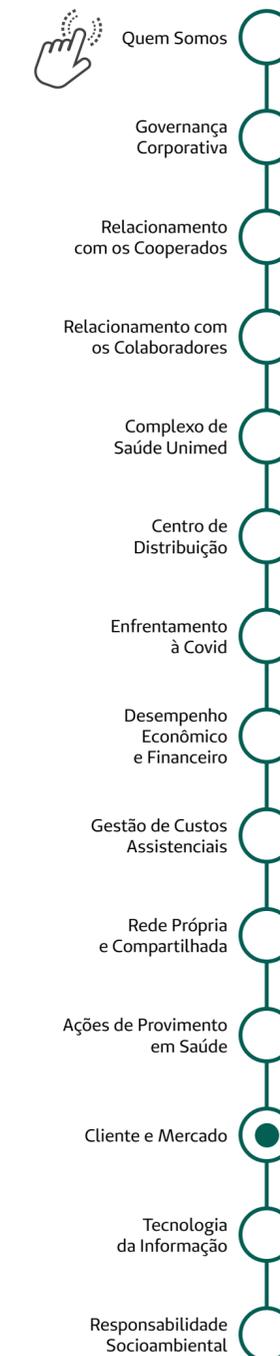
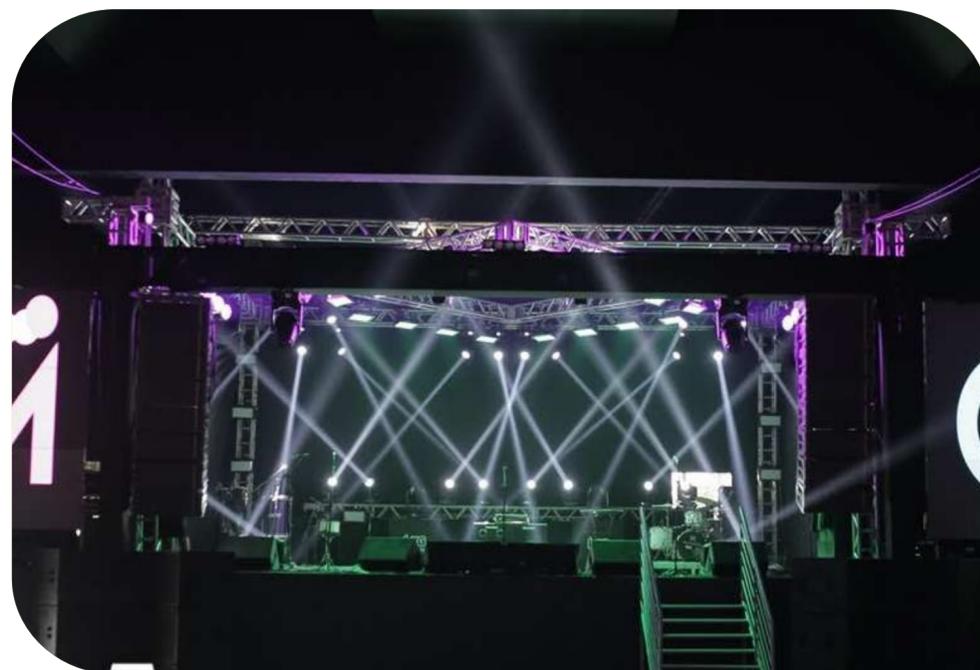
CLIQUE AQUI



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental

# Onda Verde

Em dezembro foi realizada a 6ª edição da Onda Verde, um evento para reconhecer corretoras e vendedores que se destacaram durante o ano e trabalharam para trazer novos clientes para a Unimed Natal. A programação teve sua primeira parte realizada pela manhã, com uma live para o sorteio das premiações para os destaques na campanha de Olimpíada de Vendas. A festa, realizada no Boulevard Hall, marcou o lançamento da nova campanha para 2022.



# Incentivos Lei Djalma Maranhão



## Unimed Natal Cultural

Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a qualidade de vida das pessoas, por isso, somos a maior incentivadora da Cultura do Rio Grande do Norte. Revertemos a cada ano 20% do ISS para projetos por meio da Lei de Incentivo à Cultura Djalma Maranhão (Lei no 5.3323/2011) em iniciativas educacionais, sociais, esportivas e de sustentabilidade.

**Durante os eventos, nossas ações de marketing buscam aumentar a lembrança da nossa marca e estreitar o relacionamento com clientes. Em 2021, foram:**

- Mais de 35 projetos
- R\$ 4 milhões investidos



# Mude1Hábito

Incentivamos nossos clientes, parceiros e população em geral a buscarem uma versão melhor de si mesmos, seja por meio da alimentação saudável, prática de exercícios, encontro do equilíbrio emocional ou pela busca de mudanças para que sejam capazes de transformar suas vidas.

- 2ª Volta Ciclística

Realizada em dezembro, a competição seguiu as diretrizes do Movimento Mude 1 Hábito e contou com diversos percursos e provas. Além disso, nas premiações, buscamos equidade entre os gêneros e prova específica para PCDs.

- Super Liga de Vôlei Masculino, no ginásio Nélio Dias, na Zona Norte de Natal;
- Campeonato Brasileiro Interclubes Profissional;
- Circuito Unimed Band Verão;
- Village Open Beach Tennis;
- Pirangi Open de Beach Tennis;
- Desafio Open de Beach Tennis;
- Seridó Open de Beach Tennis;
- Circuito + 40 de Beach Tennis;
- Verão Beach Tennis – Tibau do Norte.



# Comunicação

Em setembro de 2021 o Conselho de Administração aprovou a política de Comunicação da Unimed Natal. Ela está fortemente alinhada ao Planejamento Estratégico, vigente de 2021 a 2025. Por meio da comunicação a Cooperativa também exerce os seus valores, especialmente, a Ética e a Transparência. Com mecanismos e sistemáticas de comunicação estruturados avançamos no engajamento dos colaboradores, cooperados e clientes.

**51**

boletins divulgados a colaboradores, cooperados e prestadores

**7**

lives no Instagram, YouTube, Zoom e Facebook

**48**

vídeos para cooperados

**29**

vídeos para colaboradores

**14**

webinars

**6**

transmissões ao vivo para os colaboradores via Youtube

## Acesse a Política de Comunicação



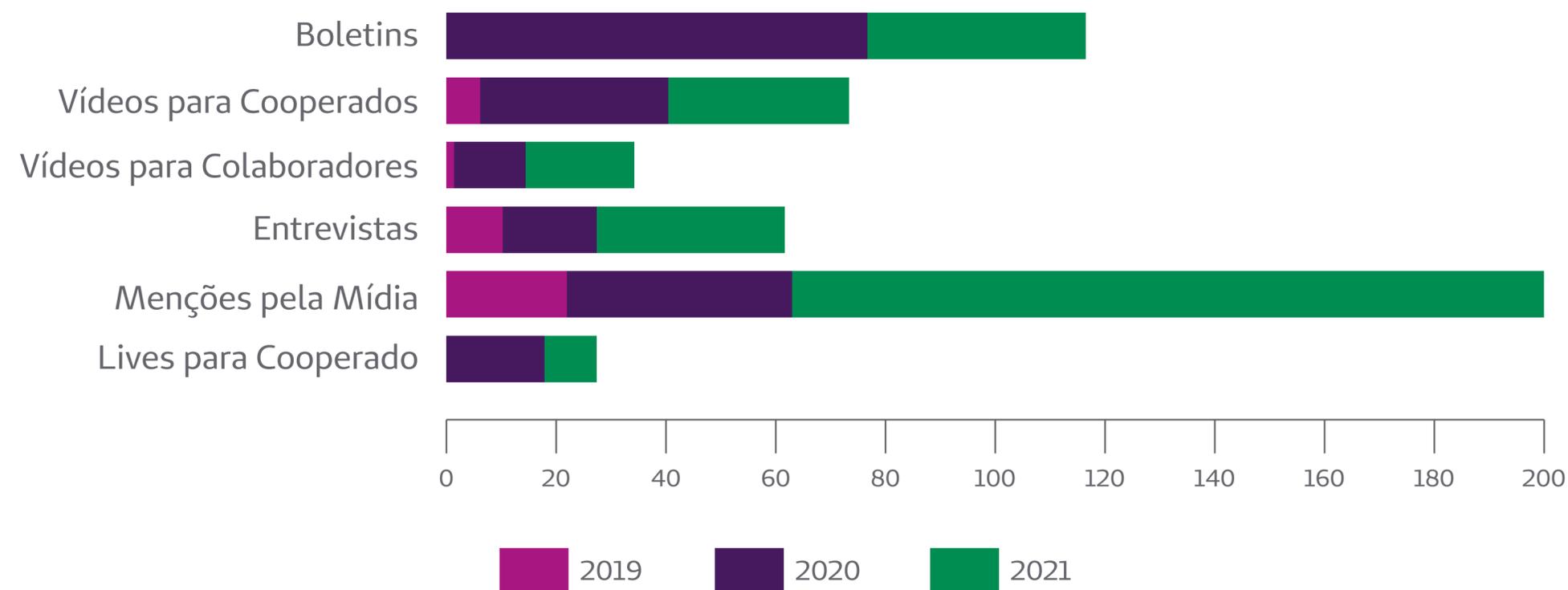
CLIQUE AQUI



# Comunicação com o colaborador

Em julho adotamos uma nova ferramenta de comunicação interna: **Conecte-se.**

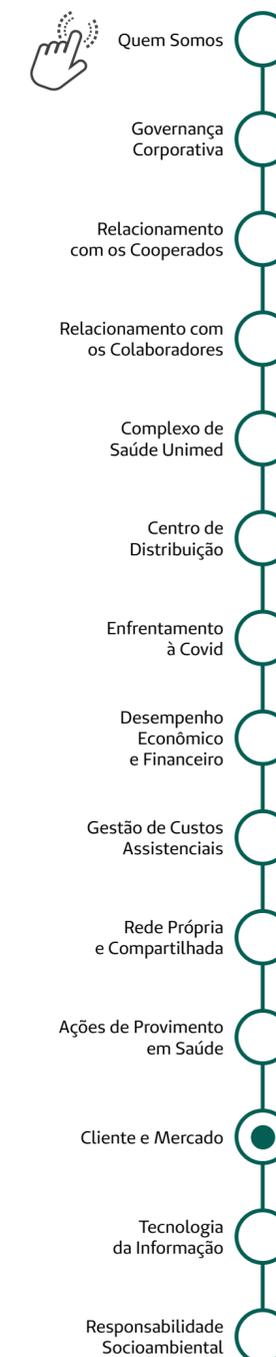
Disponível em versões mobile e para desktop, a plataforma agrega, além de comunicados, diversas funcionalidades ligadas à Gestão de Pessoas. Tem agenda integrada; chat; painel de notificações; grupos; informativos por meio de texto, vídeo e arte; sistema de enquete; acesso ao contracheque; estrutura organizacional; direcionamento a todos os sistemas adotados internamente (cloud, alfresco, e-mail, chamados). O Conecte-se permite ainda muito mais interação entre os colaboradores da Unimed Natal. A média de acessos em 2021 girou em torno de 300 ao dia.



Acesse o **Conecte-se**



**CLIQUE AQUI**





**Tecnologia da Informação**

# Tecnologia da Informação

A Assessoria de Tecnologia da Informação realiza suas ações alinhadas ao planejamento estratégico da Unimed Natal, provendo soluções inovadoras de desenvolvimento, implantação e manutenção de sistemas, sustentação de infraestrutura, geração e análise de dados para apoio às tomadas de decisões. Além de algumas realizações já apresentadas neste relatório, destacam-se:

- Desenvolvimento e implantação de novos sistemas de gestão e operação para a cooperativa e recursos próprios com capacitação e treinamentos às equipes operacionais, gestores, médicos e bioquímicos;
- Desenvolvimento de diversos painéis de BI para gestão e tomadas de decisões estratégicas;
- Otimização de diversos processos (novos e existentes) visando alcançar maior produtividade com melhor custo/benefício, mediante a automatização de fluxos de trabalhos;
- Implantação de diversas funcionalidades e serviços associados à jornada do cliente, por intermédio de robôs (autobots) integrados aos diferentes sistemas de informação;
- Ampliação de serviços de autoatendimento, visando aprimorar a experiência dos clientes, cooperados e parceiros;
- Implantação de novas funcionalidades para melhorar a sistemática de regulação e autorização de procedimentos assistenciais;
- Alavancagem de novas funcionalidades para uso de tablets no acesso remoto (em domicílio) do prontuário eletrônico do paciente, para estender a amplitude dos serviços de Atenção Domiciliar.





# **Responsabilidade Socioambiental**

# Atitude Cooperação

Há 15 anos, a Atitude Cooperação, nosso braço social, vem mudando a vida de centenas de jovens da Zona Oeste de Natal e suas famílias, oferecendo oportunidades culturais, esportivas e econômicas, cursos preparatórios para o mercado de trabalho, além de apoio psicológico e pedagógico. A organização promove a inclusão social, cidadania e enfrenta à desigualdade através dos projetos e atividades de futebol, futsal, judô, vôlei, xadrez, teatro, corte e costura, diversos instrumentos musicais e canto.

## Projeto Celeiro:

199 jovens atendidos pela oferta de esportes como futebol, futsal, judô, vôlei, xadrez.

## Projeto Encena:

(teatro e corte/costura): Oficinas de teatro e de corte e costura para 148 alunos.

## Projeto Tocando a Vida:

200 jovens tiveram aulas de musicalização e instrumentos diversos.

## Total de alunos beneficiados:

547 jovens beneficiados.

## Projetos de apoio à comunidade:

### Projeto Coletivo Jovem on-line:

50 mil formados em todo Brasil nos 4 ciclos desenvolvidos.

### Entrega de cestas básicas:

distribuição de 1.872 cestas básicas entregues às famílias dos alunos.

## Conheça mais sobre a iniciativa



CLIQUE AQUI

## Assista aqui a live em comemoração aos 15 anos



CLIQUE AQUI



# Sustentabilidade

Em parceria com a Atitude Cooperação, desenvolvemos continuamente projetos de sustentabilidade, direcionando materiais de construção e móveis usados, descartados pela Cooperativa, às famílias dos alunos atendidos pela Instituição. Além disso, são doados também valores arrecadados com a venda de itens recicláveis, revertendo para investimento em diversos projetos da Cooperativa.

**R\$ 6.413,36**

valor arrecadado com materiais reciclados

**44**

famílias beneficiadas

**86**

total de itens



# Nossos canais de atendimento

SAC: 0800 084 232

para reclamação, cancelamento, informações e esclarecimentos de dúvidas.

CENTRAL DE ATENDIMENTO 24H: (84) 3220 6200

para assuntos relacionados à autorização, rede credenciada, fatura, cartão, contratos e demais serviços.

WHATSAPP (84) 3220-6200

para acompanhamento de autorizações, marcação de consultas, 2ª via de fatura, financeiro, informações e dúvidas.

SITE

[www.unimednatal.com.br](http://www.unimednatal.com.br), canal "Fale conosco"



- Quem Somos
- Governança Corporativa
- Relacionamento com os Cooperados
- Relacionamento com os Colaboradores
- Complexo de Saúde Unimed
- Centro de Distribuição
- Enfrentamento à Covid
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Gestão de Custos Assistenciais
- Rede Própria e Compartilhada
- Ações de Provimento em Saúde
- Cliente e Mercado
- Tecnologia da Informação
- Responsabilidade Socioambiental



## Expediente

### **ARTE E REDAÇÃO**

Danielle Carvalho  
Emerson Filgueira

### **FOTOS**

Arquivos Unimed Natal

### **REVISÃO GERAL**

Diretoria Executiva

### **APOIO TÉCNICO**

Michelle Rincon





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

    UnimedNatal