

SUMÁRIO

Mensagem da Diretoria 04 

Introdução 06

Linha do Tempo 7

Prêmios e Reconhecimentos 8

Nossa Cooperativa 9

Sistema Unimed 10

Quem Somos 11

Nossa Estrutura 12

Identidade Organizacional 14

Mapa Estratégico 15

Governança Corporativa 16

Assembleia Geral 17

Ética e Compliance 18

Conselho de Administração 19

Diretoria Executiva 20

Conselho Fiscal 22

Conselho Técnico 22

Sustentabilidade e Inovação 23

Compromisso com a Qualidade 24

DRG Hospital Unimed 26

Lei Geral de Proteção de Dados 28

Gestão de Riscos e Controles Internos 30

Novo Sistema de Gestão Hospitalar 31

Tasy Philips 32

Resultados 35

Nossa Gente 43

Cuidado com Nossos Cooperados 44

Atualização de Cotas-Parte 46

Nossos Cooperados para o Time 47

Atendimento Completo 48

Comunicação para os Cooperados 51

Nossos Colaboradores 52

Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho 52

Saúde Ocupacional 55

Taxa de Absenteísmo Per Capita 56

Cliente e Mercado 63

Quem são nossos clientes? 70

Uma linha direta com a Unimed 71

Melhoria contínua 73

Volumetria 74

Atendimentos por área 75

Atendimento on-line 77

Gestão de análises 78

Chat do Prestador 79

Automação no Atendimento 80

Atendimento mensal Bot 81

RH566 82

Atendimento omnichannel 83

Intercâmbio 84

Ouidoria 85

Carteira de Clientes 86

Evolução por tipo de contratação e participação 88

Dados do Market Share 89

Produtos Opcionais 90

Ticket Médio 91

Relacionamento com as empresas 92

Evolução da carteira 93

Nossos números 94

Marketing 95

Monitoramento 98

Presença Digital 99

Campanha 45 anos Unimed Natal 104

Edital Cultural 105



SUMÁRIO

Nossos Negócios 106

Desempenho em 2022 107

Hospital Unimed 108

Centros Clínicos 109

Centro de Referência em Doenças Respiratórias 110

Ambulatório Cidade Verde 111

Laboratórios Unimed 112

SOS Unimed 113

Atenção Domiciliar 114

Unimed Físio 115

Espaço Viver Bem 116

Pronto Atendimento Médico Virtual 119

Centro de Distribuição 120

Pro Rata 121

Programa Pro Rata 122

Desempenho Econômico e Financeiro 129

Resultado 130

Resultado outras Unimeds 130

Resultado Financeiro 132

Índice de Liquidez Corrente 133

Patrimônio Líquido 134

Margem de solvência 135

Capital Regulatório 136

Receita Bruta 137

Custo Assistencial 138

Sinistralidade 139

Sinistralidade acumulada 140

Margem de contribuição 140

Despesas comerciais 142

Despesas administrativas 143

Provisões 144

Resultado da operação 145

Contabilização DPM-E e TGA 146

Reversão do custo 147

Sobra líquida 149

Destinação das sobras 150

Controladoria e Custos 151

Custos Assistenciais 153

Custos Ambulatoriais 157

Custos Hospitalares 158

Evolução das consultas 159

Consultas e exames 160

SADT/1 161

Covid-19 160

Terapias 170

TGA 171

Custo evitado com auditoria 176

Covid e TGA 178

MAAT/INCD 180

Custos oncológicos 182

Custos com Imunobiológicos 185

Imunobiológicos e Biossimilares 187

Custos Hospitalares 188

Impacto do novo ROL 192

Custos com Cirurgia Buzo-maxilo-facial 194

Itens com problemas no pagamento após virada Taxy 195

Top 5 principais problemas 196

Compromisso com a vida 202

Atitude Cooperação 202

Transparência 204

Atitude Cooperação na Mídia 205

Prêmios 206

Destaque 207

Visão de Futuro 209

Complexo de Saúde Unimed 210

Maior e Melhor 211



Mensagem da Diretoria



O ano de 2022 representa um novo capítulo na história da humanidade. Com o amefecimento de casos relacionados à Covid-19, como profissionais da saúde, podemos dizer que vencemos uma grande batalha. Como gestores, encaramos que os efeitos em razão da persistência dos custos relacionados a pandemia, somados a um cenário econômico desafiador, nos direciona sobre quais caminhos devemos focar para manter a nossa evolução e sustentabilidade.

Somos a 15ª maior operadora em faturamento de plano de saúde do Sistema Unimed. Com mais de 205 mil clientes, continuamos com a liderança absoluta no Rio Grande do Norte, com 35% de participação no segmento da saúde suplementar.

Trabalhamos incansavelmente para diminuir o índice de sinistralidade comparado ao ano anterior, com ações de controle e racionalização dos custos assistenciais, alcançando 91,26% ao final do exercício de 2022. Isso mesmo com a pressão inflacionária, o aumento da frequência do uso do plano os custos relacionados à novos procedimentos do ROL, a relevante participação dos procedimentos correlacionados ao Transtorno de Espectro Autista (TEA), além de consultas e exames de alta complexidade.

Investimos também em programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças, monitorando portadores de doenças crônicas, uma vez que isso representa um desafio para o sistema de saúde e impacta na redução da sinistralidade.

Nesse período de cenários adversos, torna-se ainda mais urgente o esforço de evoluir operacionalmente e racionalizar as despesas administrativas e comerciais. Consideramos que atingimos o que almejamos com a apresentação dos dados presentes neste Relatório de Gestão, com resultados financeiros de relevante performance, ultrapassando patamares de anos anteriores.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Lista de Siglas
- Política de Sustentabilidade
- Missão Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Integrado
- Novo Cenário
- Clientes e Beneficiários
- Novos Negócios
- Por Nós
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Custos Assistenciais
- Compensação entre custos
- Índice de Sinistralidade

A toda hora Unimed



O trabalho não para por aí, pois estamos agindo no presente e investindo no futuro. Para estarmos entre os grandes, precisamos pensar como tal. Dessa forma, realizamos a árdua missão de implantar um novo sistema hospitalar, que fosse capaz de melhorar fluxos administrativos, a granularidade e qualidade da informações gerenciais da operadora.

A migração para o sistema Philips Tasy abrangeu tanto a área assistencial quanto administrativa, sendo um salto importante na continuidade e da busca por excelência de gestão, melhoria de controles e processos. Temos consciência que, tão logo sejam realizados os ajustes necessários, compreensíveis em uma implantação deste porte, alcançaremos um novo patamar.

Da mesma forma, olhando para um futuro bem próximo por sinal, a continuidade do projeto de ampliação do Hospital Unimed para o Complexo de Saúde nos permitirá ampliar a nossa capacidade para mais de 280 leitos. Será o maior e mais moderno Complexo Hospitalar em construção na região, com mais de 25% do projeto concluído.

Completamos 45 anos de história reforçando o compromisso assumido na fundação da nossa cooperativa, isto é, de gerar oportunidades de trabalho aos nossos cooperados, com uma rede própria fortalecida, sabendo que a cada conquista contribuimos para um legado muito maior que nós, que atualmente formamos a Diretoria Executiva da Unimed Natal.



- 1. **Management da Unidade**
- 2. **Inovação**
- 3. **Lista de Tempo**
- 4. **Política e Desenvolvimento**
- 5. **Novos Cooperados**
- 6. **Sustentabilidade e Inovação**
- 7. **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- 8. **Novo Centro**
- 9. **Clínica e Ambulatório**
- 10. **Novos Negócios**
- 11. **Pro Bono**
- 12. **Desenvolvimento Econômico e Financeiro**
- 13. **Como Assessoramos**
- 14. **Compromisso com a vida**
- 15. **Vida de Futuro**

A vida para todos

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 2022, compreendendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro.

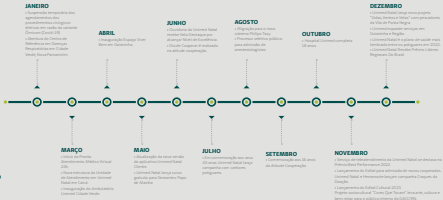
O documento permanecerá à disposição para consultas em nosso site (www.unimednatal.com.br), no **Cooperado Online** e no aplicativo **Unimed na Mão**. Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para e-mail comunicacao@unimednatal.com.br.



- 01 **Management da Gestão**
- 02 **Instituição**
- 03 **Lista de Serviços**
- 04 **Políticas e Resoluções**
- 05 **Missão Cooperativa**
- 06 **Sustentabilidade e Inovação**
- 07 **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- 08 **Novo Centro**
- 09 **Clínica e Ambulatório**
- 10 **Novos Serviços**
- 11 **Pós-Paga**
- 12 **Desenvolvimento Organizacional e Financeiro**
- 13 **Como Assinamos**
- 14 **Cooperativa sem a cara**
- 15 **Vida do Futuro**

A toda hora por você!

Linha do Tempo



Prêmios e Reconhecimentos

- **Prêmio Líderes Regionais do Brasil 2022** como a marca mais lembrada na categoria Saúde.
- **Plano de saúde mais lembrado** segundo o Top Natal.
- **Ouvidoria Selo Destaque** por alcançar Nível de Excelência.
- **Prêmio Best Performance 2022** na categoria Inovação para atendimento ao cliente.



- **Governança de Governança**
- **Inovação**
- **Lista de Topos**
- **Política e Sustentabilidade**
- **Novos Negócios**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Integrado**
- **Novo Centro**
- **Clima e Ambiente**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bono**
- **Desenvolvimento Sustentável e Financeiro**
- **Clima e Ambiente**
- **Compromisso com a vida**
- **União de Pessoas**

A vida por dentro

Sistema Unimed

A primeira Unimed foi fundada em 1967, na cidade de Santos/SP, por um grupo de médicos que criaram um modelo inédito no mundo: o cooperativismo de trabalho médico. Hoje, a Unimed está presente em todo território nacional.



Somos 341
cooperativas

22%
dos médicos no Brasil
atendem Unimed

150
hospitais próprios

+29 mil
hospitais, clínicas
e serviços credenciados

19 milhões
de clientes

38%
de participação no mercado
nacional de planos

118 mil
médicos cooperados

136 mil
empregos gerados



- 01 Mensagem do Sistema
- 02 Introdução
- 03 Linha do Tempo
- 04 Políticas e Desenvolvimento
- 05 Nosso Cooperativismo
- 06 Sustentabilidade e Inovação
- 07 Nosso Sistema de Gestão Hospitalar
- 08 Nosso Canto
- 09 Clientes e Mercado
- 10 Nossas Regiões
- 11 Por Nós
- 12 Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- 13 Cotas Acionárias
- 14 Cooperativismo para a vida
- 15 Vidas de Planos

A vida para todos

Quem Somos

Fundada em 1977, a Unimed Natal surgiu do sonho de médicos e médicas sob a inspiração no modelo cooperativista. Com 45 anos de história, está consolidada como um plano 100% potiguar, Hospital e Maternidade de referência, ampla estrutura de serviços próprios, a maior rede credenciada do estado e o único plano de saúde presente em todo o Rio Grande do Norte.



204.451

beneficiários ativos

+1.600

médicos cooperados

1.700

colaboradores



- 1. Gestão da Unidade
- 2. Inovação
- 3. Linha de Tempo
- 4. Políticas e Desenvolvimento
- 5. Plano Cooperativo
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Plano Estratégico do Conselho Inspeção
- 8. Plano Contábil
- 9. Clínica e Maternidade
- 10. Hospício Hospitalar
- 11. Pós-Paga
- 12. Departamento Econômico e Financeiro
- 13. Gestão Administrativa
- 14. Departamento de Saúde e Bem-Estar
- 15. Saúde do Futuro

A todos pela Unimed!

Nossa Estrutura

Presente em todas as regiões do Rio Grande do Norte para oferecer a melhor e mais completa assistência aos nossos clientes e cooperados, contamos com uma rede completa e toda a estrutura necessária. A Unimed Natal conta com a maior rede credenciada do estado, uma ampla estrutura de serviços próprios, formada pelo Hospital Unimed, Pronto Atendimento Pediátrico, Centros Clínicos, Unidade de Fisioterapia e Reabilitação, Centro de Imagem e Laboratórios, SOS 24h. Além disso, se diferencia no mercado potiguar por ser a única plano a contar com UTI Móvel 24h e um Pronto Atendimento Médico Virtual 24h.



- 1. Gestão da Qualidade
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Recursos Humanos
- 5. Nossa Governança
- 6. Sustentabilidade e Meio Ambiente
- 7. Nosso Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Nosso Centro
- 9. Clínica e Ambulatório
- 10. Nossas Unidades
- 11. Pós-Paga
- 12. Documentos Regulatórios e Financeiros
- 13. Gestão Administrativa
- 14. Comunicação e Marketing
- 15. Vida do Paciente

A toda hora por dentro

SERVIÇOS PRÓPRIOS

- Hospital Unimed
- Pronto Atendimento Pediátrico
- Ambulatório Cidade Verde
- Centro Clínico Via Dineia
- Espaço Viver Bem Natal
- Laboratórios Unimed
- Laboratório Drive-thru Tioi
- Laboratório Drive-thru Cidade Verde
- Centro Clínico Virtual
- Pronto Atendimento Virtual
- Gerência de Prevenção e Atenção Domiciliar – GPAD
- Espaço Viver Bem Golaninha
- Unidade de Atendimento Calcô
- Centro Clínico Mossoró
- Unidade Materno Cirúrgica Mossoró
- Núcleo de Terapias Especiais

SERVIÇOS COMPARTILHADOS

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

REDE CREDENCIADA

- 298** clínicas credenciadas
- 30** hospitais credenciados
- 71** laboratórios
- 10** unidades de serviço próprio



- Gestão de Operações
- Inovação
- Linha de Tempo
- Patentes e Desenvolvimento
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- Novo Centro
- Clínica e Mercado
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Gestão de Recursos
- Competência em Saúde
- Vida do Paciente

A toda hora em evolução

Identidade Organizacional

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.

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.

Valores:

FOCO DO CLIENTE

INOVAÇÃO

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

TRANSPARÊNCIA

ÉTICA



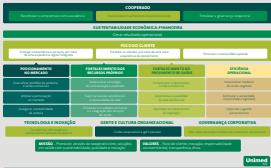
- 1. Estratégia de Negócios
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Processos Internos
- 5. Missão Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Nosso Sistema de Gestão Integrado
- 8. Nosso Compromisso
- 9. Clientes e Parceiros
- 10. Nossos Negócios
- 11. Por Nós
- 12. Governança Estratégica e Financeira
- 13. Gestão Ambiental
- 14. Compromisso com a Vida
- 15. Vida do Futuro

A vida para todos

Mapa Estratégico

MAPA ESTRATÉGICO 2023-2024

MISSÃO - Ser referência regional em todos os setores da Saúde, sustentáveis e inovadora, com a máxima eficiência e a melhor qualidade dos serviços e produtos, sempre comprometida e alinhada ao propósito de Ser Saúde, de Forma.



- 1. Governança do Cooperado
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Instrumentos
- 5. Nova Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Modelo de Gestão Operacional
- 8. Novo Canal
- 9. Cliente e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pátria
- 12. Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 13. Gestão Operacional
- 14. Competitividade e Inovação
- 15. Vida do Negócio

A toda hora, de perto

Governança Corporativa

A Governança Corporativa da Unimed Natal se coloca como importante veículo para o desenvolvimento da cultura, do planejamento e da gestão profissionalizada, buscando continuamente o modelo de direção estratégica fundamentado nas práticas éticas, visando garantir o alcance dos objetivos sociais e os interesses dos cooperados, além de auxiliar no contínuo desenvolvimento da cultura organizacional que fortalece e contribui para a sustentabilidade e longevidade da cooperativa.

A área gere relacionamentos entre associados, Conselho de Administração, Diretoria Executiva, auditoria independente, Conselho Fiscal e demais públicos de interesse. 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.



- 01 Governança da Unimed
- 02 Introdução
- 03 Linha do Tempo
- 04 Políticas e Instrumentos
- 05 **Unimed Governança**
- 06 Sustentabilidade e Inovação
- 07 Modelos Externos de Governança Corporativa
- 08 Modelos Internos
- 09 Clima e Cultura
- 10 Mecanismos Regulatórios
- 11 Pós-Bolsa
- 12 Desempenho Econômico e Financeiro
- 13 Contas Anuais
- 14 Comunicação e Relações
- 15 Vídeos de Referência

A Unimed para todos

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.



- 1. Governança da Cooperativa
- 2. Introdução
- 3. Linha do Tempo
- 4. Políticas e Desenvolvimento
- 5. Missão Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Modelos de Governança Cooperativa
- 8. Modelo de Governança
- 9. Clima e Ambiente
- 10. Recursos Humanos
- 11. Pós-Voto
- 12. Documentos Estatutários e Financeiros
- 13. Contas Anuais
- 14. Compromisso com a vida
- 15. Vídeos de Referência

A vida por dentro

Ética e Compliance

CANAL DE DENÚNCIAS

Em agosto de 2022, em um avanço significativo prezando pela segurança e pela ética nos procedimentos internos, a equipe de Compliance da Unimed Natal lançou o Canal de Denúncias. A plataforma permite que seja feita a comunicação referente a comportamentos que não estejam de acordo com o Código de Conduta, normativos internos ou com as leis vigentes na cooperativa.

Saiba mais:



<https://canaldenuncias.unimednatal.com.br/unimednatal>



- 01 **Missões da Unimed**
- 02 **Inovação**
- 03 **Lista de Serviços**
- 04 **Políticas e Procedimentos**
- 05 **Unimed Cooperativa**
- 06 **Sustentabilidade e Inovação**
- 07 **Unimed Sistema de Gestão Integrado**
- 08 **Unimed Contas**
- 09 **Classe e Membros**
- 10 **Unimed Negócios**
- 11 **Por Nós**
- 12 **Desempenho Econômico e Financeiro**
- 13 **Unimed Assistência**
- 14 **Compartilhando nossa vida**
- 15 **Vida de Futuro**

A vida por dentro

Conselho de Administração

O Estatuto Social da Unimed Natal em 2020 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.

Em março, foram eleitos em Assembleia Geral Ordinária os novos membros para o Conselho Fiscal de 2023.

Conselheiro Vogal

Dra. Karla A. de Carvalho Emerenciano

Dr. José Rosendo Cavalcanti Neto

Dr. Ricardo Jorge de Queiroz e Silva

Dr. Robinson Dias de Medeiros

Dr. Sílvio José de Lucena Dantas

Diretor-presidente

Dr. Fernando José Pinto de Paiva

Vice-diretor

Dr. Carlos Antonio B. de Medeiros Filho

Diretor de Recursos Próprios

Dr. Emerson Luís Campelo de Oliveira

Diretor-técnico

Dr. Fábio Luís Soares de Macedo



- 01 Governança da Unimed
- 02 Introdução
- 03 Linha do Tempo
- 04 Políticas e Instrumentos
- 05 Misão Cooperativa
- 06 Sustentabilidade e Inovação
- 07 Modelos de Gestão Hospitalar
- 08 Misão Gestão
- 09 Gestão e Inovação
- 10 Recursos Humanos
- 11 Pós-Venda
- 12 Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
- 13 Gestão de Recursos
- 14 Competências para a Vida
- 15 Vida do Futuro

A vida para todos

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

D^r. Fernando José Pinto de Paiva

Vice-diretor

D^r. Carlos Antonio B. de Medeiros Filho

Diretor de Recursos Próprios

D^r. Emerson Luis Campelo de Oliveira

Diretor-técnico

D^r. Fábio Luis Soares de Macedo



- 01 **Gerência de Gestão**
- 02 **Instituição**
- 03 **Unidade de Tempo**
- 04 **Política e Desenvolvimento**
- 05 **Unidade Cooperativa**
- 06 **Sustentabilidade e Inovação**
- 07 **Unidade Sistema de Gestão Integrado**
- 08 **Unidade Contábil**
- 09 **Unidade Clínica e Hospitalar**
- 10 **Unidade Regulatória**
- 11 **Unidade de Risco**
- 12 **Desenvolvimento Estratégico e Financeiro**
- 13 **Unidade de Atendimento**
- 14 **Comunicação e Relações Públicas**
- 15 **Unidade de Patrimônio**

A todos para o Bem!

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: Comitê de Governança, Riscos e Auditoria Interna; Comitê Financeiro; Comitê de Mercado; Comitê de Ética e Comitê do Cliente.

Conselheiros Fiscais

Dr. Márcio Cabral Fagundes Rêgo

Dra. Bianca Fernandes Macário Nunes

Dr. Jorge Luiz Simonetti de Carvalho

Dra. Jane de Araújo Nunes

Dr. Rogério Lacerda Souza

Dr. Marcos Dotti Vianna de Lima



- 1. Mensagem do Diretor
- 2. Introdução
- 3. Linha do Tempo
- 4. Política de Sustentabilidade
- 5. **Novo Corporativo**
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Integrado
- 8. Novo Comitê
- 9. Novo Comitê
- 10. Cliente e Mercado
- 11. Novos Negócios
- 12. Pivô Data
- 13. Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 14. Gestão Ambiental
- 15. Compromisso com a vida
- 16. Vida do Futuro

A toda hora em busca

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. Damiano Nobre



- 1. Missões da Clínica
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Desenvolvimento
- 5. **Modelo Cooperativo**
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Modelos de Gestão Hospitalar
- 8. Modelos de Gestão
- 9. Modelos de Gestão
- 10. Clínica e Mercado
- 11. Modelos Hospitalares
- 12. Pós-Rede
- 13. Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- 14. Gestão Acadêmica
- 15. Competências para a vida
- 16. Vida do Futuro

A vida para todos

Compromisso com a Qualidade

Alinhado aos objetivos e perspectivas estratégicas, em novembro de 2022, a Gerência de Qualidade e Projetos apoiou a revisão do Planejamento Estratégico da cooperativa, nossos Indicadores Estratégicos e a revisão do Portfólio de Projetos Corporativos junto à Diretoria e Superintendências. A partir disto, foram promovidas reuniões periódicas para análise crítica dos resultados dos indicadores estratégicos, discussões e deliberações direcionadas para o alcance da Visão de futuro da Unimed Natal.

Principais ações ao longo do ano:

- Auditorias internas no Hospital Unimed, seguindo o Manual ONA;
- Capacitações presenciais e on-line sobre gestão de documentos, gestão por processos;
- Auditoria interna na Jornada do Cliente.



- **Managem** da Qualidade
- **Inovação**
- **Uso do Tempo**
- **Política e Saneamento**
- **Novos Negócios**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novos Cotas**
- **Clientes e Mercado**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bona**
- **Desenvolvimento Organizacional e Financeiro**
- **Comunidade e Recursos**
- **Comunidade e Recursos**
- **Visão de Futuro**

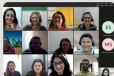
A toda hora em busca

Compromisso com a Qualidade

A Gerência de Qualidade e Projetos, através do Escritório de Projetos Corporativos, também realizou importantes entregas em 2022:

- Implantação do **DRG** no Hospital Unimed;
- Implantação do **Tasy** na operadora;
- Implantação do **Tasy** Recursos Próprios;
- Implantação da **Atenção Primária à Saúde** em Goiânia.

Além destes, outros 15 projetos foram acompanhados pelo setor para continuidade em 2023, dentre eles a implantação do Suite SA e o novo sistema para gestão de indicadores, projetos, processos e riscos.



Reunião da Comissão do Programa de Melhoria da Qualidade (CPAQ) da Unimed Natal



- Governança
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Pessoas e Recursos Humanos
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Marca Unimed
- Clientes e Mercado
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Gestão Acadêmica
- Comunicação Interna e Externa
- Vida do Paciente

A toda hora em Unimed

DRG Hospital Unimed

A plataforma Grupo de Diagnósticos Relacionados (DRG Brasil) é um sistema de classificação de pacientes internados que mede e compara a entrega de valor de hospitais e profissionais médicos, levando em conta as características de saúde do paciente e a sua complexidade e criticidade clínica, bem como o consumo de recursos e a qualidade da assistência à saúde prestada, utilizando como parâmetros os referenciais nacionais (100% compatível com o perfil brasileiro e centrada no paciente).

Por meio dela, o Hospital da Unimed consegue codificar o número de altas

hospitalares, transformando esses dados em análises, atuando de forma direcionada a fim de melhorar os resultados assistenciais (com controle do desperdício) e a experiência do paciente.



Reunião entre o Operador e o Hospital Unimed para acompanhamento dos resultados de DRG.

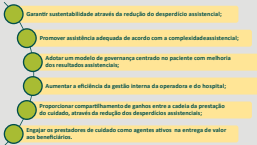


- Gestão de Dados
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Eficiência e Satisfação
- Nova Operação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Centro
- Clínica e Atendimento
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Gestão Administrativa
- Competência Clínica
- Vida do Paciente

A toda hora Unimed

DRG Hospital Unimed

OBJETIVOS E RESULTADOS:



EM 2022:

8.498

altas hospitalares

54,24%

internações cirúrgicas

45,76%

internações clínicas

DRG's mais prevalentes:

cesariana, recém-nascido normal, pneumonia simples e pleurisia, cirurgias para obesidade, bronquite e asma.



- **Operações de Cirurgia**
- **Internação**
- **Lista de Espera**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novos Contratos**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novo Centro**
- **Clínica e Internação**
- **Novos Negócios**
- **Pre-Paga**
- **Desenvolvimento Operacional e Financeiro**
- **Custos Assistenciais**
- **Compensação entre Unimed**
- **União de Planos**

A toda hora em busca

Lei Geral de Proteção de Dados

Ações de capacitação e conscientização

Para fortalecer o Programa de Governança em Privacidade foram desenvolvidas várias ações de boas práticas para disseminar a cultura de proteção de dados para os colaboradores, como eventos, capacitações, disponibilização da cartilha com os conceitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Além disso, os principais processos da operadora e dos recursos próprios tiveram seus fluxos mapeados identificando todo ciclo de vida dos dados pessoais.

A Comissão de Privacidade e Proteção de Dados se reúne mensalmente com a finalidade de promover ações e medidas para o cumprimento do disposto na Lei e demais normas relativas ao tema.



Onboard



Reuniões



Capacitação Equipe de Telemarketing



- Governança de Dados
- Inovação
- Ciclo de Vida
- Políticas e Boas Práticas
- Novos Produtos
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Operacional
- Novo Canal
- Clientes e Parceiros
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Documentos, Políticas e Processos
- Cursos e Treinamentos
- Campanhas e Comunicação
- Vida do Cliente

A toda hora e todos os dias

Lei Geral de Proteção de Dados

Ações de capacitação e conscientização

DIA INTERNACIONAL DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Mundialmente comemorado no dia 28 de janeiro, a data celebra a importância da proteção dos direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e o livre desenvolvimento de qualquer pessoa física. No Brasil, a proteção de dados pessoais está regulamentada pela Lei nº 11.308/2006, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Com a iniciativa de abordar esse tema tão relevante, a Coordenação de Proteção de Dados desenvolveu uma Cartilha e um Curso para disseminar os conceitos, princípios da legislação e orientar sobre a utilização dos dados pessoais na corporação.

Assessoria Jurídica - Conhecimento e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. [CLIQUE AQUI!](#)

CLIQUE e confira a Cartilha LGPD. [CLIQUE AQUI!](#)



Curso sobre LGPD na Plataforma EAD



DIA INTERNACIONAL DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

No dia 28 de janeiro, às 15h, será realizada uma conversa com o Titeia em 11 Domingo Matutino, sobre as tendências de 2023 e a agenda de proteção de dados dentro das parcerias Sistema Unimed. [CLIQUE AQUI!](#)

Dia Internacional da Privacidade e Proteção de Dados

Em julho para 2023

No dia 28 de janeiro, às 15h, será realizado um papo sobre as tendências de 2023 e a agenda de proteção de dados dentro das parcerias System Unimed.

Participante:

DOUGLAS BASTARDO

Possui mais de 20 anos de experiência no mercado de cibersegurança, atuando na **System Enterprise Risk Management** e monitor de sua linha sobre proteção de dados.



- 1. [Gestão de Dados](#)
- 2. [Inteligência](#)
- 3. [Linha de Tempo](#)
- 4. [Política de Privacidade](#)
- 5. [Processos de Autenticação](#)
- 6. [Processo Organizacional](#)
- 7. [Sustentabilidade e Inovação](#)
- 8. [Sistema Unimed de Gestão Integrada](#)
- 9. [Sistema Unimed](#)
- 10. [Classe e Normas](#)
- 11. [Normas Regulatórias](#)
- 12. [Pós-Graduação](#)
- 13. [Desenvolvimento Organizacional e Financeiro](#)
- 14. [Curso de Autenticação](#)
- 15. [Compartilhamento de Dados](#)
- 16. [Vida de Paciente](#)

A toda hora em busca

Gestão de Riscos e Controles Internos

Como parte da estrutura de controle e Governança na Unimed Natal, em maio o Conselho de Administração, em sua reunião ordinária, aprovou a política de Gestão de Riscos e Controles Internos. O documento estabelece as prerrogativas, responsabilidades e os princípios para implantação, aplicando-se às áreas da cooperativa e partes interessadas.

Ações desenvolvidas:

- Programa de Disseminação da Cultura de Riscos e Controles Internos para os colaboradores e setores da Cooperativa;
- Participação na Comissão do Programa de Melhoria da Qualidade – CPMQ e Comissão de Privacidade e Proteção de Dados;
- Mapeamentos das primeiras áreas de negócios.



- Governança da Unimed
- Inovação
- Linha do Tempo
- Políticas e Procedimentos
- Missão Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Centro
- Clínica e Ambulatório
- Hospício Hospitalar
- Pré-Paga
- Departamento Econômico e Financeiro
- Cursos Acadêmicos
- Comunicação e Marketing
- Saúde do Paciente

A toda hora e todos os dias

Tasy Philips

Em 2022 a Unimed Natal implantou o sistema TASY da multinacional Philips, empresa líder em tecnologia na área da saúde. A ferramenta é amplamente usada em diversas Unimed's do Sistema e já foi implantada em hospitais que são referência nacional. A migração objetivou a modernização da gestão, convertendo todas as informações para uma mesma plataforma. A ação possibilitou a integração de processos a partir de uma operação mais segura e a expansão dos serviços de robô de voz no Call Center.



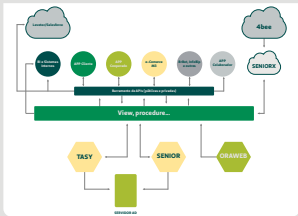
- 01 Mensagem do Sistema
- 02 Introdução
- 03 Lista de Tarefas
- 04 Política de Responsabilidades
- 05 Modelo Organizacional
- 06 Sustentabilidade e Inovação
- 07 Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 08 Novo Centro
- 09 Clima e Ambiente
- 10 Novos Negócios
- 11 Pós-Venda
- 12 Documentos Regulatórios e Financeiros
- 13 Carga Horária
- 14 Competências e Habilidades
- 15 Vagas de Trabalho

A toda hora em busca

Projeto Tasy

Sistemas Anteriores

Proposta - Arquitetura Unimed Natal
Perspectiva 01

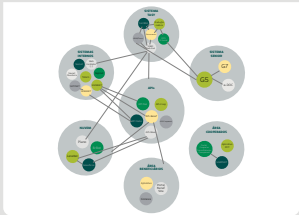


- Gestão de Gestão
- Interação
- Linha de Tempo
- Relatórios e Dashboards
- Nova Capacidade
- Sustentabilidade e Inovação
- Nova Experiência de Gestão Integrada
- Nova Conta
- Clientes e Parceiros
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Gestão de Recursos
- Capacitação para o Futuro
- Vida do Cliente

A todo giro e balanço

Projeto Tasy

Integrações após a implementação do Tasy



- 1. Sistema de Gestão de Materiais
- 2. Sistema de Gestão de Compras
- 3. Sistema de Gestão de Vendas
- 4. Sistema de Gestão de Produção
- 5. Sistema de Gestão de Logística
- 6. Sistema de Gestão de Finanças
- 7. Sistema de Gestão de Recursos Humanos
- 8. Sistema de Gestão de Marketing
- 9. Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente
- 10. Sistema de Gestão de Suporte ao Cliente
- 11. Sistema de Gestão de Atividades de Vendas
- 12. Sistema de Gestão de Atividades de Compras
- 13. Sistema de Gestão de Atividades de Produção
- 14. Sistema de Gestão de Atividades de Logística
- 15. Sistema de Gestão de Atividades de Finanças
- 16. Sistema de Gestão de Atividades de Recursos Humanos
- 17. Sistema de Gestão de Atividades de Marketing
- 18. Sistema de Gestão de Atividades de Relacionamento com o Cliente
- 19. Sistema de Gestão de Atividades de Suporte ao Cliente

A toda hora e todos os dias

Resultados

13 Soluções
inovadoras,
autônomas
e geridas a vida

+300 Relatórios
(operacionais,
E Inteligência)
demonstrativos

31 Integrações realizadas
com outras soluções
patrocinadas

15 Estabelecimentos
parceiros

+100 Ações de melhoria
para o cliente

1 Aplicação de
automação
para atendimento
em Caixa Vivo

+1.000 Chamadas de
Sustentabilidade

+1.000 Profissionais envolvidos
(incluindo cooperados)



- 01 **Missões da Gestão**
- 02 **Inovação**
- 03 **Lista de Tópicos**
- 04 **Política de Sustentabilidade**
- 05 **Novos Compromissos**
- 06 **Sustentabilidade e Inovação**
- 07 **Novo Sistema de Gestão Integrado**
- 08 **Novos Círculos**
- 09 **Clientes e Parceiros**
- 10 **Novos Negócios**
- 11 **Por Nós**
- 12 **Compromisso Sustentável e Financeiro**
- 13 **Como Avançamos**
- 14 **Compromisso com a Vida**
- 15 **Vida de Futuro**

A vida por dentro

Resultados

Atendimentos aos Beneficiários

• Volumetria 2021 x 2022 (Ago-Dez)

Ampliação dos autosserviços pelas ferramentas digitais e robôs para atendimentos de voz.

Melhor distribuição, melhoria na qualidade e redução de recursos humanos nos atendimentos

Presencial



Call Center



- Gestão de Crises
- Inovação
- Lista de Espera
- Políticas e Reclamações
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Centro
- Clínica e Internação
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Responsabilidade Social e Financeira
- Cursos e Treinamentos
- Comunicação Interna e Externa
- Vida do Paciente

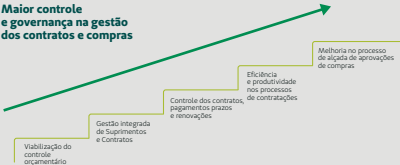
A toda hora em busca

Resultados

Suprimentos e Facilities

• Orçamento, suprimentos e contratos

Maior controle e governança na gestão dos contratos e compras



- **Management da Gestão**
- **Inovação**
- **Lista de Tempo**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novos Contratos**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Integrado**
- **Novo Centro**
- **Clientes e Fornecedores**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bono**
- **Desenvolvimento Sustentável e Financeiro**
- **Comunidade**
- **Compartilhamento de Valor**
- **Vida do Futuro**

A vida para todos

Resultados

Controladoria

- Estoques e inventários

Maior controle e governança na gestão dos estoques de suprimentos



Inventário automatizado



Automação do mapa geral de movimentação



Controle de movimentações via código de barras



Melhores controles (por vencimento e por unidade)



- **Resumo do Relatório**
- Introdução
- Carta de Tempo
- Políticas e Procedimentos
- Novos Contratos
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Integrada
- Novo Centro
- Clientes e Mercado
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Gestão de Recursos
- Compromisso com a vida
- Vida do Futuro

A toda hora por dentro

Resultados

Financeiro

• Mensalidades e títulos

Maior controle e governança na gestão das mensalidades e títulos financeiros

Controles e governança

Aprimoramento da consolidação das mensalidades



Agilidade

Maior controle dos títulos vencidos e a vencer



Gestão

Redução de **70%** no tempo de geração dos títulos



Otimização



- **Management do Crédito**
- **Inovação**
- **Uso do Tempo**
- **Políticas e Procedimentos**
- **Novos Produtos**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Imobiliária**
- **Novo Canal**
- **Clientes e Mercado**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bono**
- **Desempenho Operacional e Financeiro**
- **Comunidade**
- **Compartilhamento de Valor**
- **Vida do Cliente**

A toda hora e sempre

Resultados

Recursos Próprios

• **Materiais e medicamentos**

Maior controle e governança na gestão dos materiais e medicamentos



Maior controle logístico dos medicamentos



Melhor gestão de toda a cadeia medicamentosa



Melhores registros e rastreabilidade do uso



- 1. Governança da Gestão
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Processos
- 5. Nova Corporação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. **Novo Ciclo**
- 9. Clínica e Atenção
- 10. Novos Registros
- 11. Pós-Paciente
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. Cuidado Assistencial
- 14. Compromisso com a Vida
- 15. Vida do Paciente

A vida para todos

Resultados

Recursos Próprios

- Prontuários médicos, exames e procedimentos

Maior controle e governança na gestão dos prontuários médicos

Melhorias no acompanhamento do paciente pelo histórico de saúde

Uso do **PEPO** (Prontuário Eletrônico Pré-operatório) no centro cirúrgico, incluindo consulta pré-anestésica e medicamentos.

Solicitação interna de exames, procedimentos e medicamentos em um único local – sistemática **CPOE** (Entrada de Pedido Médico Informatizado)

Visualização das imagens junto ao laudo no **PEP** (Prontuário Eletrônico do Paciente) para exames radiológicos.

Escalas embarcadas no **PEP** (Prontuário Eletrônico do Paciente) - NEWS, PEWS, BRADEN



- Gestão de Dados
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Patentes e Inovações
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- Marca Certo
- Clínica e Inovação
- Novas Tecnologias
- Pós-Beta
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Cases Acabados
- Compromisso com a vida
- Vida do Paciente

A vida pelo bem



AÇÕES DE IMPLEMENTAÇÃO DO TASY

- Migração de 16 sistemas satélites, antes integrados ao Sabius;
- Desenvolvimento de interfaces de integração para as soluções: Conexa, Coopanest, Brbot, Levotec e Salesforce, Zenvia e Medsalva;
- Customizações de melhorias no app do cliente;
- Integrações necessárias para as informações da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) e Balanço;
- Integrações com os serviços da Plataforma BRBOT;
- Ferramentas de desenvolvimento, infraestrutura e colaboração.

OBJETIVOS ALCANÇADOS

- Integração de todos os sistemas satélites associados às soluções corporativas;
- Criação de todas as interfaces necessárias para as movimentações dos dados entre os sistemas de diferentes fornecedores, aplicativos e soluções com o sistema TASY;
- Criação de um ambiente escalável;
- Implantação de tecnologias emergentes e de alta performance, que impactam na alta disponibilidade e segurança dos nossos serviços digitais;
- Automatização de mecanismos de infraestrutura.



01	Resumo do Sistema
02	Introdução
03	Lista de Tarefas
04	Política de Responsabilidades
05	Modelo Corporativo
06	Sustentabilidade e Inovação
07	Modelo Sistema de Gestão Integrado
08	Modelo Centro
09	Classe e Normas de
10	Normas Regulares
11	Pro Bona
12	Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
13	Comunidade
14	Comunidade
15	Modelo de Trabalho

A toda hora em evolução

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 aconchegante 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.



- 1. Mensagem do Diretor
- 2. Introdução
- 3. Linha do Tempo
- 4. Políticas e Resoluções
- 5. Nossa Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Nosso Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Nossa Conta
- 9. Clínica e Atendimento
- 10. Nossos Negócios
- 11. Por Nós
- 12. Documentos Estatutários e Financeiros
- 13. Cursos e Eventos
- 14. Cooperativas em Ação
- 15. Vida do Futuro

A toda hora em Saúde

Cuidado com Nossos Cooperados

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.

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.



- 1. Mensagem do Cooperado
- 2. Introdução
- 3. Linha do Tempo
- 4. Políticas e Resoluções
- 5. Nossa Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Nosso Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Nossa Conta
- 9. Clínica e Atendimento
- 10. Nossos Negócios
- 11. Por Nós
- 12. Desenvolvimento Sustentável e Financeiro
- 13. Como Assinamos
- 14. Compromisso com a vida
- 15. Vida do Futuro

A toda hora em Saúde

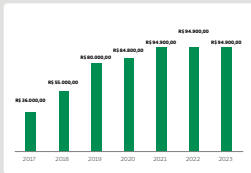
Atualização de Cotas-Parte

Manutenção do Valor

Previsão Estatutária Art. 33

O Conselho de Administração poderá aumentar a quantidade mínima de quotas- parte do capital social a ser subscritas e integralizadas pelo novo cooperado ao ser admitido*.

A integralização das quotas- partes do capital social por novo cooperado será feita de uma só vez, à vista.



*Valor aplicado aos cooperados com entrada a partir de 01/01/2017 de acordo com o Art. 33.



- 1. Governança da Cooperativa
- 2. Atividade
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Pessoas e Recursos Humanos
- 5. Modelo Cooperativo
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Modelos de Gestão Integrada
- 8. Modelo de Cotas
- 9. Clientes e Mercado
- 10. Recursos Humanos
- 11. Finanças
- 12. Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
- 13. Cotas Acumuladas
- 14. Cooperativas em Rede
- 15. Vida do Cooperado

A vida pelo bem!

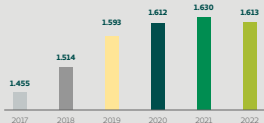
Novos Cooperados Para o Time

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

29

novos cooperados



- **Management do Sistema**
- **Inovação**
- **Uso do Tempo**
- **Política e Recrutamento**
- **Novos Cooperados**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novos Cargos**
- **Clínica e Ambulatório**
- **Novos Negócios**
- **Pós-Paga**
- **Desenvolvimento Organizacional e Financeiro**
- **Curso Acadêmicos**
- **Compartilhamento de Saberes**
- **Vida do Paciente**

A vida por dentro

Atendimento Completo

Ações de Aproximação

- MBA em Gestão de Negócios em Saúde, em parceria com a Faculdade Unimed e SESCOOP/RN
- Café Natalino
- Reuniões com especialidades em datas comemorativas (Dia da Mulher, Dia do Médico, Café Junino, missa do Natal, aniversário da Unimed, Carnaval; Páscoa; Outubro Rosa; entrega de agendas)
- Programa Cooper+
- Participação na elaboração de protocolos
- Regulamento e homenagens aos Sócios Honorários
- Edital e monitoramento de redes restritas



1. Gestão de Negócios

2. Inovação

3. Ciclo de Tempo

4. Políticas e Desenvolvimento

5. Marca Corporativa

6. Sustentabilidade e Inovação

7. Modelos de Gestão Inovadora

8. Marca Certo

9. Clientes e Mercado

10. Novos Negócios

11. Pós-Venda

12. Desenvolvimento Organizacional e Financeiro

13. Gestão de Recursos

14. Competências para o Futuro

15. Gestão de Pessoas

16. Tudo para o Cliente

Atendimento Completo

- Guichê de atendimento personalizado para diversos serviços
- Auditório
- Sala de Reunião
- Cyber Café



Canais de Atendimento Exclusivo para Cooperados:

WhatsApp de atendimento do cooperado:

(84) 98896-9583

WhatsApp exclusivo para notícias:

(84) 3220-6388

Telefones fixos:

(84) 3220-6388/6232

E-mail:

casadocooperado@unimednatal.com.br



- **Atendimento ao Cliente**
- **Atendimento**
- **Contas e Tarifas**
- **Planos e Benefícios**
- **Novos Cooperados**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novo Centro**
- **Clínica e Ambulatório**
- **Novos Serviços**
- **Pre-Beta**
- **Desenvolvimento Estratégico e Financeiro**
- **Comunidade**
- **Comunidade**
- **Unidade de Saúde**

A toda hora e todos os dias

Participação em Eventos

3 webinars
com média de
129 participantes

3 Assembleias
com média de
340 participantes



- 1. **Missagem de Boas-vindas**
- 2. **Instituição**
- 3. **Lista de Espera**
- 4. **Política e Responsabilidades**
- 5. **Missão Corporativa**
- 6. **Sustentabilidade e Inovação**
- 7. **Missão, Visão e Valores Institucionais**
- 8. **Missão, Visão e Valores**
- 9. **Clientes e Parceiros**
- 10. **Mercado Regulado**
- 11. **Por Onde**
- 12. **Desempenho Econômico e Financeiro**
- 13. **Como Acompanhar**
- 14. **Compromisso com a vida**
- 15. **Vida do Futuro**

A vida por dentro

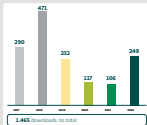
Comunicação para os Cooperados

Serviços disponíveis no Cooperado Online:

- **Financeiro:** Contracheque, Demonstrativo de Produção e Imposto de Renda;
- **Indicadores:** Consultômetro e Comparativo;
- **Informativos:** Avisos, Boletins, vídeos e webinars;
- Guia
- Programa Cooperar+
- **Serviços:** Guia Médico e Resultados de Exames
- Acompanhe Nossa Obra

Aplicativo Unimed na Mão

No Unimed na Mão, os cooperados podem ter acesso aos indicadores e relatório de produção do mês, contracheque, Informes de Rendimentos, consulta TUSS, OPME e CID, guia médico, além de acompanhar as ações da Diretoria e Conselho Fiscal.



Quer receber informações e notícias da Unimed Natal em primeira mão? Então baixe o aplicativo Unimed na Mão e nos dê um oi no WhatsApp: (84) 3220-6388



- Mensagem do Cooperado
- Inovação
- Linha do Tempo
- Política e Desenvolvimento
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Sistema de Gestão Integrado
- Nossa Conta
- Clínica e Atendimento
- Nossas Regiões
- Por Nós
- Documentos Estatutários e Financeiros
- Cursos e Capacitação
- Cooperativo para todos
- Vídeos e Fotos

A toda hora em boletim

Nossos Colaboradores

Eficiência de Estrutura Organizacional

INDICADORES DE GESTÃO

Eficiência de Estrutura Organizacional: Em 2018 a proporção era de **95 vidas** para cada colaborador, já em 2022 a proporção é de **122 vidas** para cada colaborador, o que representa um ganho de **28,4%** na eficiência da estrutura organizacional. Analisando a dimensão da estrutura organizacional em razão dos clientes ativos, identifica-se que é possível "fazer mais com menos"; mantendo a qualidade do sistema Unimed.



- Gestão da Qualidade
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Patrimônio e Investimentos
- Saúde Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Saúde Cópia
- Clínica e Hospitalidade
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Gestão Administrativa
- Comunicação e Relações
- Vida do Paciente

A vida por todos

Nossos Colaboradores

Eficiência no Controle de Folha de Pagamento

Eficiência no Controle de Folha de Pagamento: Apesar das correções de inflação anual, estabelecidas em acordo coletivo de trabalho, os custos com folha de pessoal, reduziram em **8%** no acumulado entre 2018 e 2021, mostrando as ações realizadas para efetivação da força de trabalho dentro da cooperativa.



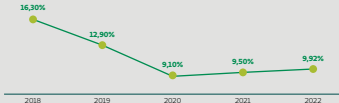
- Mensagem do Diretoria
- Inovação
- Livro de Tempo
- Política e Desenvolvimento
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Sistema de Gestão Integrado
- Nosso Conto
- Clientes e Mercado
- Notícias Negativas
- Por Nós
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Cotas Acionárias
- Compromisso com a Vida
- Vida do Futuro

A vida por dentro

Nossos Colaboradores

Percentual de custo de folha em relação a Receita Bruta

Percentual de custo de folha em relação a Receita Bruta: A análise do percentual de custo de folha em relação à receita bruta indica a proporção de recursos financeiros que uma empresa gasta com sua folha de pagamento em relação ao seu faturamento total. Com base nestes dados, podemos observar que houve uma queda significativa no percentual de custo de folha em relação à receita bruta ao longo dos anos. Em 2018, o percentual era de **16,3%**, enquanto em 2022, mesmo havendo um leve aumento comparando ao ano de 2021, o valor ficou em **10,74%**.



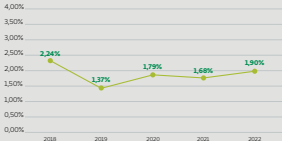
- 1. Governança
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Pessoas e Recursos Humanos
- 5. Marca Corporativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Meio Ambiente de Gestão Integrada
- 8. Meio Social
- 9. Clientes e Mercado
- 10. Processos Negativos
- 11. Pós-Venda
- 12. Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 13. Custos Operacionais
- 14. Competências e Habilidades
- 15. Valor de Marca

A toda hora melhor

Nossos Colaboradores

Rotatividade

Rotatividade: A tendência dos últimos anos é de uma redução gradual na taxa de rotatividade, mas com alguns altos e baixos ao longo do caminho que podem ser justificados pelos desafios impostos durante a pandemia do COVID-19.



- **Relatório de Gestão**
- **Inovação**
- **Qualidade**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Recursos Humanos**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Sistema de Gestão Integrado**
- **Suporte**
- **Operações e Manutenção**
- **Processos**
- **Projetos**
- **Desenvolvimento Organizacional e Financeiro**
- **Comunicação**
- **Compras e Serviços**
- **Segurança**

A toda hora em busca

Nossos Colaboradores

Visão Geral Unimed



Total por gênero



Faixa etária



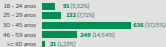
Visão Geral Recursos Próprios



Total por gênero



Faixa etária



- 1. Gestão de Gestão
- 2. Inovação
- 3. Livro de Tempo
- 4. Política e Desenvolvimento
- 5. Nova Corporação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Centro
- 9. Clínica e Medicina
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Beta
- 12. Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 13. Gestão Acadêmica
- 14. Competência para a Vida
- 15. Vida de Paciente

A todo passo Unimed

Nossos Colaboradores

Desenvolvimento Humano

Desenvolvimento Humano

215 treinamentos realizados

7.048 horas de treinamento

04h14 per capita

Ações de Educação

- Elaboração da Política e Manual de Treinamento e Desenvolvimento
- Estruturação do Novo Onboarding
- Estruturação da Avaliação de Período de Experiência



Novo Onboarding



- **Management da Gestão**
- **Inovação**
- **Uso do Tempo**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novo Onboarding**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão de Pessoas**
- **Novo Centro**
- **Clima e Ambiente**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bono**
- **Desenvolvimento Organizacional e Financeiro**
- **Curso Acadêmico**
- **Compromisso com a vida**
- **Vida de Passado**

A toda hora e todos os dias

Nossos Colaboradores

Ações de Educação

Mais ações com colaboradores

- Criação do Projeto Piloto da Gestão da Desempenho
- Dia do Colaborador Unimed
- Semana da Enfermagem
- Dia do Psicólogo e Nutricionista
- Residência em TI em Saúde – Parceria com a LNRCC e IMD
- Conecta Gestor – Novo Programa de Desenvolvimento de Líderes
- Conecta Gente
- Devolutiva da Pesquisa de Clima 2021



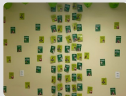
○ **Curso Manchester** aplicado com todos os Enfermeiros do Hospital Unimed



- Gestão da Qualidade
- Inovação
- Ciclo do Tempo
- Patentes e Brevetos
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Marca Gente
- Clima e Bem-estar
- Marca Hospitalar
- Pós-Beta
- Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
- Gestão Acadêmica
- Competência Clínica
- Vida do Paciente

A toda hora em busca

Nossos Colaboradores



Dia do Colaborador Unimed



- 1. Mensagem do Diretor
- 2. Introdução
- 3. Linha do Tempo
- 4. Política e Responsabilidades
- 5. Nossa Governança
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Nosso Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Nossa Cultura
- 9. Clima e Ambiente
- 10. Nossos Negócios
- 11. Por Nós
- 12. Documentos Regulatórios e Financeiros
- 13. Como Acompanhar
- 14. Como nos Contatar
- 15. Índice de Páginas

A toda hora em busca

Nossos Colaboradores



Semana da Enfermagem



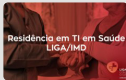
- 1. Missagem de Gratos
- 2. Inovação
- 3. Utime do Tempo
- 4. Patrimo e Desenvolvimento
- 5. Nossa Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Nosso Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Nossa Cultura
- 9. Cliente e Mercado
- 10. Nossa Regiões
- 11. Pto Buro
- 12. Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
- 13. Curoo Assistentes
- 14. Compromisso com a vida
- 15. Vida de Ptoon

A vida para todos

Nossos Colaboradores



Dia do Psicólogo e Nutricionista



Residência em TI em Saúde
Parceria com a LMRCC
e Instituto Metrópole Digital



- 1. Gestão de Pessoas
- 2. Inovação
- 3. Cultura de Trabalho
- 4. Políticas e Processos Internos
- 5. Novos Negócios
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novos Sistemas de Gestão Hospitalar
- 8. Novos Cargos
- 9. Clientes e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Venda
- 12. Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
- 13. Gestão de Recursos
- 14. Comunicação Interna e Externa
- 15. Vida do Funcionário

A vida por dentro

Nossos Colaboradores



Conecta Gestor



Conecta Gente



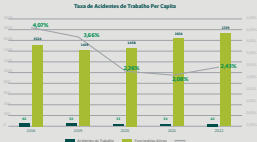
- 1. Missagem do Cliente
- 2. Inovação
- 3. Uti. do Tempo
- 4. Segurança e Biosegurança
- 5. Nossa Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Nosso Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Nossa Gente
- 9. Cliente e Mercado
- 10. Nossa Região
- 11. Por Nós
- 12. Desenvolvimento Sustentável e Financeiro
- 13. Cuidar
- 14. Compromisso com a vida
- 15. Vida de Futuro

A vida por dentro

Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT

Taxa de acidente per capita:

É possível observar que houve uma diminuição na taxa de acidentes de trabalho por funcionário nos anos seguintes, passando de **4,07%** em 2018 para **2,43%** em 2022. Isso sugere que as medidas de prevenção de acidentes implementadas pela empresa foram efetivas e estão surtindo efeito positivo.



- Gestão de Pessoas
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Políticas e Processamentos
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- Marca Certo
- Clínica e Hospitalidade
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Carga Accidental
- Compensação e Saúde
- Vida do Paciente

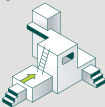
A vida por dentro

Ações de Segurança do Trabalho:

SIPAT 2022: Fortalecendo uma cultura de mudança de hábito e educação contínua, realizamos mais uma SIPAT de forma integrada para as unidades da Unimed Natal. O evento ocorreu de 25 à 29 de julho com o tema "SIPAT no Combate (Prevenção à Incêndio e Emergências)".

Simulado de Combate a Incêndio: A ação foi conduzida pelos brigadistas no CME simulando um princípio de incêndio na autoclave do setor, realizando o combate à emergência bem como a condução dos ocupantes do local no abandono de área até o ponto de encontro. Nesse momento,

foram seguidas as diretrizes do Plano de Ação Emergencial do estabelecimento, objetivando prevenir riscos, proteger a vida, o meio ambiente e o patrimônio, de modo a manter a ordem e reduzir prejuízos em eventuais situações emergenciais.



- **Manutenção da Qualidade**
- **Inovação**
- **Limite de Tempo**
- **Política e Saneamento**
- **Missão Corporativa**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Missão Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Missão Centro**
- **Clínica e Atendimento**
- **Missão Hospitalar**
- **Pro-Beta**
- **Desenvolvimento Organizacional e Financeiro**
- **Qualidade Assistencial**
- **Compromisso com a vida**
- **Visão do Futuro**

A vida para todos!

Ações de Segurança do Trabalho:



Simulado de Combate a Incêndio



- 1. Gestão da Qualidade
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Política e Responsabilidade
- 5. Nova Organização
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Nova Cultura
- 9. Clínica e Atividade
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Beta
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. Casos Resolvidos
- 14. Compromisso com a vida
- 15. Vida do Futuro

A vida por dentro

Saúde Ocupacional

Taxa de Absenteísmo Per Capita

Ações de saúde Ocupacional:

Taxa de Absenteísmo per capita 2018 a 2022: Antes da pandemia da covid-19, em todos os anos sempre se observou oscilações pequenas, de até 1%, dos índices de absenteísmo da cooperativa. O fato ocorre pela sazonalidade de víruses comuns no país. A pandemia da covid-19 gerou forte impacto no absenteísmo nos três últimos anos, com elevação global dos índices mensais, observando-se picos significativos de absenteísmo em alguns meses, conforme gráficos apresentados, que correspondem aos períodos de ondas de infecção da covid-19.



- 1. Planejamento da Gestão
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Estratégias
- 5. Missão Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Modelos de Gestão Operativa
- 8. Missão Cooperativa
- 9. Gestão e Mercado
- 10. Recursos Humanos
- 11. Pós-Venda
- 12. Desenvolvimento Operativo e Financeiro
- 13. Gestão Ambiental
- 14. Comunicação Interna e Externa
- 15. Vida do Futuro

A vida por dentro

Saúde Ocupacional



Campanhas de Vacinação contra **Influenza**, **DT** e **Hepatite B** em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde.



- 1. Planejamento da Estratégia
- 2. Metodologia
- 3. Linha de Tempo
- 4. Políticas e Responsabilidades
- 5. Equipe Organizadora
- 6. Sustentabilidade e Avaliação
- 7. Modelos Externos de Gestão Hospitalar
- 8. Modelo Certo
- 9. Clima e Ambiente
- 10. Recursos Humanos
- 11. Pós-Evento
- 12. Documentação, Avaliação e Financiamento
- 13. Casos Excepcionais
- 14. Campanhas em outras cidades
- 15. Vídeos de Referência

Agradeço aos leitores

Saúde Ocupacional



A campanha de combate a DST's realizou a entrega de **2.900 preservativos** em kits para o carnaval.



- 1. Gestão da Qualidade
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Política de Responsabilidade Social
- 5. Saúde Corporativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Centro
- 9. Clínica e Medicina
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Rede
- 12. Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- 13. Gestão de Recursos
- 14. Comunicação e Relações
- 15. Vida do Paciente

A toda hora e todos os dias

CLIENTE E MERCADO



Quem são Nossos Clientes?

0 a 18 anos a faixa etária com mais clientes: 25,6%

R\$450 é o ticket médio

63% têm planos empresariais

37% têm planos individuais

57% são mulheres



- 1. **Marketing da Grande**
- 2. **Instituições**
- 3. **Lista de Tempo**
- 4. **Políticas e Benefícios**
- 5. **Novos Contratos**
- 6. **Sustentabilidade e Inovação**
- 7. **Novos Canais de Gestão Hospitalar**
- 8. **Novos Cargos**
- 9. **Clientes e Fornecedores**
- 10. **Novos Negócios**
- 11. **Pro Bono**
- 12. **Desenvolvimento Sustentável e Financeiro**
- 13. **Comunidade**
- 14. **Comunidade**
- 15. **União de Pessoas**

A toda hora e todos os dias

Uma linha direta com a Unimed

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.

47.568

atendimentos presenciais*

207.873

autorizações realizadas de forma remota

690 mil

chamadas atendidas

+46 mil

atendimentos via chat

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.



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!



- Mensagem do Gestor
- Internação
- Lista de Tempo
- Fatura e Beneficiários
- Nova Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Nova Conta
- Clínica e Hospital
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Documentos Especiais e Financeiros
- Cursos e Eventos
- Campanhas e Marketing
- Vídeos e Fotos

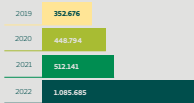
* Não inclui atendimentos

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

Clientes Têm Linha Direta com a Unimed Natal

Contact Center

Evolução dos Atendimentos

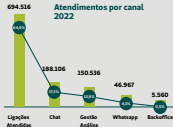


Revista 10.11.22

Relatório de Gestão 2022 | UNIMED NATAL | 70

Mais de **1 milhão** de atendimentos realizados em 2022, o dobro das solicitações do ano anterior.

Atendimentos por canal 2022



- 1. Mensagem de Boas-vindas
- 2. Atuação
- 3. Linha de Tempo
- 4. Política e Reembolsamento
- 5. Nova Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Canal
- 9. Clínica e Atendimento
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Venda
- 12. Departamento Operações e Financeiro
- 13. Cursos e Treinamentos
- 14. Campanhas para a vida
- 15. Vida do Paciente

A vida para todos

Melhoria Contínua

AUTOMAÇÕES

56% dos processos com nossos clientes serão atendidos de forma totalmente digital.

SAC (P Investida)

Implantação do atendimento em IP instância através do Backoffice SAC conforme diretrizes da nova Lei do SAC.

RENEGOCIAÇÕES

Estruturação, implantação e automação dos processos de renegociação e cobranças em atraso.

QUALIDADE & TREINAMENTO

Implantação de área voltada à qualidade do atendimento, visando garantir a disseminação do JEITO DE CUIDAR Unimed Natal.



PORTFÓLIO DE SERVIÇOS

Novas parcerias externas e internas visando avançar os serviços disponibilizados pelo setor

INDÚSTRIA/INFRAESTRUTURA

Ineficiência de Rede – conexão de médicos e especialidades (serviços próprios) – Ineficiência de APIs.

URA

Pedidos de melhorias, inclusão de inteligência artificial, captação de informações

MELHORIA CONTÍNUA DE PROCESSOS

Parceria com o escritório de Qualidade e Processos para garantir que todos os processos estejam mapeados conforme novas diretrizes



Managem de Crises

Inovação

Lista de Tempo

Política de Recrutamento

Novos Contratos

Sustentabilidade e Inovação

Novo Sistema de Gestão Hospitalar

Novo Canal

Classe e Normas

Novos Negócios

Pre-Beta

Documentos Estratégicos e Financeiros

Comunicação

Comunicação

Comunicação

Comunicação

Comunicação

Comunicação

Comunicação

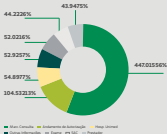
Comunicação

Volumetria

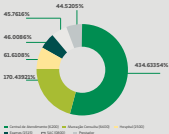
Serviços e Canais de Atendimento

Das mais de **690 mil** chamadas atendidas em 2022
Essa foi a distribuição:

Serviços



Canais de atendimentos



- Management de Sistemas
- Inovação
- Lista de Tempo
- Política e Desenvolvimento
- Novos Produtos
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Canal
- Classe e Mercado
- Novos Negócios
- Pro Bona
- Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
- Comunicação
- Compartilhamento de Saberes
- Vida de Futuro

▲ Toda gente conta

Atendimentos por Área

Núcleo de Retenção do Cliente

Total 2022:

38.208

Total 2021:

36.661

↑
4%



- Gestão de Crédito
- Inovação
- Linha de Tempo
- Políticas e Reembolsamentos
- Nova Captação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Imobiliária
- Novo Canal
- Cliente e Mercado
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Cursos e Certificações
- Campanhas e Marketing
- Vendas de Imóveis

▲ todos para o cliente

Atendimentos por Área

Unimed Resolve

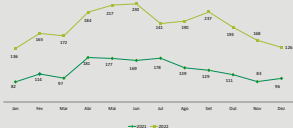
Total 2022:

2.159

Total 2021:

1.556

↑
28%



- 1.010.000
- 1.020.000
- 1.030.000
- 1.040.000
- 1.050.000
- 1.060.000
- 1.070.000
- 1.080.000
- 1.090.000
- 1.100.000
- 1.110.000
- 1.120.000
- 1.130.000
- 1.140.000
- 1.150.000
- 1.160.000
- 1.170.000
- 1.180.000
- 1.190.000
- 1.200.000
- 1.210.000
- 1.220.000
- 1.230.000
- 1.240.000
- 1.250.000
- 1.260.000
- 1.270.000
- 1.280.000
- 1.290.000
- 1.300.000
- 1.310.000
- 1.320.000
- 1.330.000
- 1.340.000
- 1.350.000
- 1.360.000
- 1.370.000
- 1.380.000
- 1.390.000
- 1.400.000
- 1.410.000
- 1.420.000
- 1.430.000
- 1.440.000
- 1.450.000
- 1.460.000
- 1.470.000
- 1.480.000
- 1.490.000
- 1.500.000
- 1.510.000
- 1.520.000
- 1.530.000
- 1.540.000
- 1.550.000
- 1.560.000
- 1.570.000
- 1.580.000
- 1.590.000
- 1.600.000
- 1.610.000
- 1.620.000
- 1.630.000
- 1.640.000
- 1.650.000
- 1.660.000
- 1.670.000
- 1.680.000
- 1.690.000
- 1.700.000
- 1.710.000
- 1.720.000
- 1.730.000
- 1.740.000
- 1.750.000
- 1.760.000
- 1.770.000
- 1.780.000
- 1.790.000
- 1.800.000
- 1.810.000
- 1.820.000
- 1.830.000
- 1.840.000
- 1.850.000
- 1.860.000
- 1.870.000
- 1.880.000
- 1.890.000
- 1.900.000
- 1.910.000
- 1.920.000
- 1.930.000
- 1.940.000
- 1.950.000
- 1.960.000
- 1.970.000
- 1.980.000
- 1.990.000
- 2.000.000
- 2.010.000
- 2.020.000
- 2.030.000
- 2.040.000
- 2.050.000
- 2.060.000
- 2.070.000
- 2.080.000
- 2.090.000
- 2.100.000
- 2.110.000
- 2.120.000
- 2.130.000
- 2.140.000
- 2.150.000
- 2.160.000
- 2.170.000
- 2.180.000
- 2.190.000
- 2.200.000
- 2.210.000
- 2.220.000
- 2.230.000
- 2.240.000
- 2.250.000
- 2.260.000
- 2.270.000
- 2.280.000
- 2.290.000
- 2.300.000
- 2.310.000
- 2.320.000
- 2.330.000
- 2.340.000
- 2.350.000
- 2.360.000
- 2.370.000
- 2.380.000
- 2.390.000
- 2.400.000
- 2.410.000
- 2.420.000
- 2.430.000
- 2.440.000
- 2.450.000
- 2.460.000
- 2.470.000
- 2.480.000
- 2.490.000
- 2.500.000
- 2.510.000
- 2.520.000
- 2.530.000
- 2.540.000
- 2.550.000
- 2.560.000
- 2.570.000
- 2.580.000
- 2.590.000
- 2.600.000
- 2.610.000
- 2.620.000
- 2.630.000
- 2.640.000
- 2.650.000
- 2.660.000
- 2.670.000
- 2.680.000
- 2.690.000
- 2.700.000
- 2.710.000
- 2.720.000
- 2.730.000
- 2.740.000
- 2.750.000
- 2.760.000
- 2.770.000
- 2.780.000
- 2.790.000
- 2.800.000
- 2.810.000
- 2.820.000
- 2.830.000
- 2.840.000
- 2.850.000
- 2.860.000
- 2.870.000
- 2.880.000
- 2.890.000
- 2.900.000
- 2.910.000
- 2.920.000
- 2.930.000
- 2.940.000
- 2.950.000
- 2.960.000
- 2.970.000
- 2.980.000
- 2.990.000
- 3.000.000

A toda hora! Sempre!

Atendimento On-line

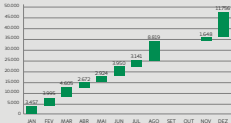
WhatsApp Unimed Natal

Mais de **46 mil** atendimentos realizados via chat para nossos beneficiários.

Com o novo WhatsApp Unimed Natal iniciamos os **serviços automatizados pelo ChatBot**. Em dezembro, **80% das interações foram totalmente resolvidas pela ferramenta**, otimizando a demanda do setor de atendimento.



Volumetria



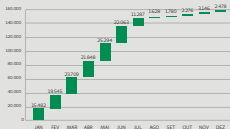
- Gestão de Sinistros
- Atuação
- Linha de Tempo
- Planos e Beneficiários
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Sistema de Gestão Integrado
- Nossa Conta
- Clínica e Mercado
- Nossas Regiões
- Pró-Beta
- Departamento Operações e Financeiro
- Cursos e Assessorias
- Campanhas para a vida
- Vida de Futuro

• Tudo pelo Bônus

Gestão de Análises

Atendimento de urgências – Tasy

Em 2022 realizamos mais de **150 mil** análises de requisições para Cooperados, Hospitais e Clínicas Especializadas.



A implantação do **Tasy** permitiu a redução de volume de atendimentos devido aos novos direcionamentos de processos. A **"revisão"** virou **"gestão de análise"** e passou a atuar apenas nas requisições de urgências, direcionadas automaticamente no Tasy.



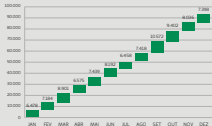
- **Manutenção de Sistemas**
- **Inovação**
- **Lista de Espera**
- **Política e Reestruturação**
- **Novos Cooperados**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novo Centro**
- **Clínica e Hospitalidade**
- **Novos Negócios**
- **Pre-Risk**
- **Desenvolvimento Estratégico e Financeiro**
- **Comunidade**
- **Compartilhamento de Valor**
- **Vida do Futuro**

A vida para todos

Chat do Prestador

Volume de acionamentos

Cada interação possui no máximo 03 solicitações de ajustes de requisições. O que, em números gerais, nos leva há uma capacidade de atendimento de mais de **270.000** análises ao ano.



- **Managemen** do Sistema
- **Introdução**
- **Lista de Telo**
- **Política** e **Recursos** do Sistema
- **Novo** **Operador**
- **Sustentabilidade** e **Inovação**
- **Novo** **Sistema** de **Contas** **Operador**
- **Novo** **Conto**
- **Classe** e **Materiais**
- **Materiais** **Requisição**
- **Por** **Item**
- **Documentos** **Requisição** e **Financeiros**
- **Conto** **Assessoria**
- **Compartilhamento** **de** **Conto**
- **Ativação** **de** **Conto**

A todo pelo usuário

Automação no Atendimento

Implantações de melhorias

Implantação do Bot - Sabão

Marcação consultas:

- + Por Especialidade
- + Modalidade Presencial

Fase 1 - Melhoria do Bot

Marcação consultas:

- + Por Profissional
- + Modalidade Presencial
- + Vínculo de última consulta realizada

Fase 2 - Implantação do Bot e/ou Terej

Marcação consultas:

- + Por Especialidade
- + Modalidade Teleconsulta
- + Modalidade Teleconsulta
- Problemas Migração das APIs

Fase 3 - Melhoria do Bot

- + Informação dos Status de Autorizações deixa de ir para o humano.

Fase 4 - Melhoria do Bot

- + Início da automação no canal do Whatsapp com marcação consultas
 - + Por Especialidade
 - + Modalidade Presencial
 - + Modalidade Teleconsulta
 - Problemas Migração das APIs
- Revisão do processo de autorização, ligações voltam para o humano.

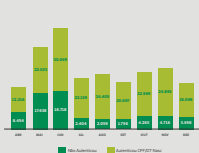
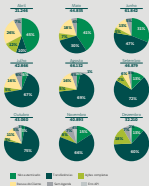


- 100% Automação do Bot
- 100% Automação
- 100% Limpa de Tempo
- 100% Redução de Recursos Humanos
- 100% Nova Capacidade
- 100% Sustentabilidade e Inovação
- 100% Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 100% Novo Canal
- 100% Cliente e Mercado
- 100% Novos Negócios
- 100% Pós-Bot
- 100% Descontrole Operacional e Financeiro
- 100% Custo Reduzido
- 100% Comportamento mais ágil
- 100% Vínculo de Paciente

A toda hora melhor

Atendimento Mensal Bot

Chamadas recebidas



- Mensagem de Boas-vindas
- Atividade
- Linha de Tempo
- Política e Reembolsamento
- Nova Campanha
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão de Campanhas
- Novo Canal
- Clima e Ambiente
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Cursos e Assessorias
- Campanhas para a vida
- Vida de Futuro

▶ Toda para Botão

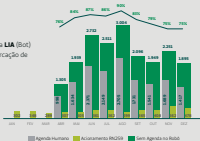
RN 566

Garantia de Atendimento

16.285

Acionamentos foram resolvidos pelos atendentes nível 1.

Implantação da **LIA (Bot)**
na URA de Marcação de
Consultas



4.386 casos de beneficiários foram resolvidos na RN 566 e apenas 1581 casos foram direcionados para reembolso.

58% dos casos de reembolso foram pagos para usuários de rede aberta.

REDE DE ATENDIMENTO



- Manutenção de Sistemas
- Atendimento
- Lista de Espera
- Política e Benefícios
- Novos Cooperados
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Canal
- Clínica e Ambulatório
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Cursos e Treinamentos
- Compartilhamento de Saberes
- Unidade de Negócio

A tudo por um preço

Atendimento Omnichannel

Portfólio de atendimento

 Processos: Gestão de Consultas e Exames - Autorizações - Permissões Recursos: Tópicos Central de Voz (CCV)	 Processos: Suporte à Prescrição em atendimentos em laboratórios, Superes e Centrais de Diagnóstico Recursos: Tópicos Central de Voz (CCV)	 Processos: SAC Unimed - Consultas - Sugestões - Reclamações - Regras Recursos: Tópicos Central de Voz (CCV)
 Processos: Gestão de Consultas e Exames - Transferência para o HU (Internos e externos) - Informações sobre Funcionamento Recursos: Central de Voz (CCV)	 Processos: Informações e Serviços de atendimento - Dúvidas sobre o SUS e Serviços Especializados - Atendimento de Autorizações Recursos: OJ dedicados	 Processos: Gestão de Consultas e Exames - Status de Autorizações Recursos: OJ dedicados
 Processos: Gestão de Consultas e Exames - Status de Autorizações, entre outros Recursos: OJ dedicados e OJ Superar	 Processos: Avaliação - Exames - Realização - Recebimento - Dúvidas - Interação Recursos: OJ dedicados e OJ Voz	 Processos: Análise de Registros de Urgências em Tópicos Recursos: OJ dedicados e OJ voluntários
 Processos: Gestão de Consultas - Status de Autorizações Recursos: OJ Robôs	 Processos: Validação, busca e gestão de Consultas, exames e terapias segundo RDC/ANVISA Recursos: OJ, sites dedicados	 Processos: Avaliação dos processos de autorizações e sugestões encaminhadas pelo Ouvidoria Recursos: OJ, sites dedicados
 Processos: Revistas de OJ, inspeção dos serviços, sugestões e reclamações recebidas através do canal de SAC, intermediação interna das respostas Recursos: OJ dedicados	 Processos: Validação, busca e gestão de Consultas, exames e terapias segundo RDC/ANVISA Recursos: OJ dedicados	



- 1. Gestão de Dados
- 2. Interação
- 3. Lista de Tópicos
- 4. Faltas e Recusamentos
- 5. Nova Corporativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Canal
- 9. Clínica e Internação
- 10. Novos Serviços
- 11. Pós-Saúde
- 12. Descontrole de Custos e Finanças
- 13. Gestão de Recursos
- 14. Compensação e Saúde
- 15. Saúde de Futuro

A toda hora em evolução

Intercâmbio

Somos Unimed, o melhor 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.

17.324 atendimentos presenciais de intercâmbio

17.597 on-line de intercâmbio

3.888 atendimentos eletivos e de urgência*

*De agosto a dezembro de 2020.



- 1. Governança
- 2. Integridade
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Pessoas e Recursos Humanos
- 5. Nosso Cooperativo
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Nosso Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Nosso Canto
- 9. Clínica e Atendimento
- 10. Nossa Tecnologia
- 11. Pós-Saúde
- 12. Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- 13. Cuidado Assistencial
- 14. Compromisso com a Vida
- 15. Vida do Futuro

A toda hora e sempre

Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação de 2ª instância com o objetivo de acolher as manifestações dos beneficiários, com respostas conclusivas em até 7 (sete) dias, sendo admitida a pactuação junto ao beneficiário de prazo maior, não superior a 30 (trinta) dias úteis, nos casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados, conforme RN 323/2013. Durante o ano, desenvolvemos diversas ações para melhorias na resolução de conflitos e aperfeiçoamento dos processos, como encontros bimestrais com gestores/facilitadores; levantamento de beneficiários que acionaram o judiciário e passaram pelos canais do SAC e Ouvidoria e análise de causa raiz das manifestações para melhoria dos processos.

Em maio de 2022 recebemos a recertificação do Programa Ouvidoria de Excelência no nível Excelente com Destaque, em reconhecimento ao desempenho alcançado pela Ouvidoria para melhorar a experiência positiva dos clientes com a marca Unimed, fortalecendo o cooperativismo, a integração e sustentabilidade do Sistema Unimed.

7.785

atendimentos registrados

Confira os canais de atendimento da Ouvidoria:

- **E-mail:** ouvidoria@unimednatal.com.br
- **Aplicativo:** Unimed Natal – Cliente
- **Site:** www.unimednatal.com.br
- **Totens:** Central de Relacionamento com o Cliente e nos Centros Clínicos Via Direta e Zona Sul.

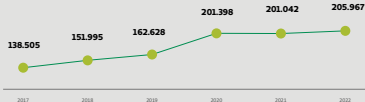


- Missagem de Boas-vindas
- Introdução
- Linha de Tempo
- Política de Resarcimento
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Sistema de Gestão Integrado
- Nossa Conta
- Clínica e Atendimento
- Nossas Regiões
- Preços
- Documentos Específicos e Financeiros
- Cursos e Assessorias
- Compensação em Saúde
- Vida de Pleno

A toda hora em busca

Carteira de Clientes

Focamos intensamente em **RETER NOSSOS CLIENTES** e reduzir a saída, com isso desaceleramos a expansão da carteira.



- **Marketing da Grande**
- **Inovação**
- **Costo de Tempo**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novos Negócios**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Integrado**
- **Novo Centro**
- **Clientes e Mercado**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bono**
- **Desenvolvimento Operacional e Financeiro**
- **Comunidade**
- **Comunidade**
- **Unidade de Negócio**

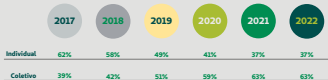
A toda hora e todos os dias

Carteira de Clientes

Evolução da carteira por tipo de contratação

Mudamos o perfil da nossa carteira.

Isso nos colocou novamente no mercado, permitiu a **oxigenação** da nossa carteira e ajudou a proporcionar maior **sustentabilidade**.



- Gestão de Crises
- Inovação
- Linha de Tempo
- Políticas e Recrutamento
- Nova Corporação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Integrada
- Novo Centro
- Cliente e Mercado
- Novos Negócios
- Pós-Beta
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Gestão de Recursos
- Competências para o Futuro
- Vida do Futuro

A toda hora e todos os dias

Evolução por Tipo de Contratação e Participação

Evolução da carteira por tipo de contratação

37% Individual
63% Coletivo

Evolução da carteira por tipo de participação

66% Copay
34% Integral



- **Management de Saúde**
- **Atenção**
- **Unidade de Tempo**
- **Plano de Benefícios**
- **Plano Cooperativo**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Modelo de Gestão Hospitalar**
- **Novo Modelo**
- **Clínica e Hospital**
- **Novos Negócios**
- **Pre-Pago**
- **Desenvolvimento Operacional e Financeiro**
- **Comunidade**
- **Compartilhamento de Risco**
- **Modelo de Negócio**

A toda hora e todos os dias

Dados do Market Share



Fonte: Informações consolidadas de beneficiários BMS

Produtos Opcionais

Combo Mais Saúde



Janeiro 2022

Dezembro 2022



IDE

87.647

90.071



INCLUSÃO NO
COMBO SEGURO

64.304

65.360



atendimento

37.050

46.217



ESGOTO

20.122

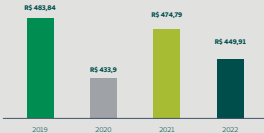
30.927



- Manutenção de Estradas
- Indústria
- Limpeza das Ruas
- Pedagogia e Recreação Infantil
- Meios Cooperativos
- Sustentabilidade e Inovação
- Meios Locais de Gestão Municipal
- Meios Comunitários
- Clube de Matemática
- Meios Regionais
- Pro-Beta
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Comunidade
- Comunidade
- Meios de Transporte

A todos para todos

Ticket Médio



- **Management de Grupos**
- **Inovação**
- **Uso do Tempo**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novas Oportunidades**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Operativa**
- **Novo Centro**
- **Clientes e Mercado**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bono**
- **Desenvolvimento Operativo e Financeiro**
- **Comunidade**
- **Compartilhamento de Valor**
- **Vida do Futuro**

A todos para todos

Relacionamento com as Empresas

Atendimento

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**.



Núcleo de PME

20
21

255

Atendimentos
presenciais*

12.645

Atendimentos por e-mail

8.964

Atendimentos
por WhatsApp

129.749

Atendimentos por telefone

*Os dados representam o total de atendimentos realizados em 2021.

20
21

6.232

Atendimentos
presenciais*

16.600

Atendimentos por e-mail

15.641

Atendimentos
por WhatsApp

52.586

Atendimentos por telefone

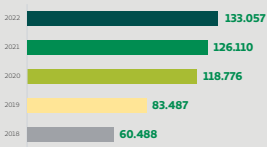


- 01 Mensagem de Boas-vindas
- 02 Ativação
- 03 Linha de Tempo
- 04 Planos e Benefícios
- 05 Novo Cooperante
- 06 Sustentabilidade e Inovação
- 07 Novo Sistema de Gestão Integrado
- 08 Novo Canal
- 09 Clientes e Parceiros
- 10 Novos Negócios
- 11 Pós-Venda
- 12 Desemprego, Exatidão e Foco
- 13 Cursos e Assessorias
- 14 Campanhas e Marketing
- 15 Vida do Futuro

A toda hora e sempre

Evolução da Carteira

Adesão e Empresarial



Fonte: Proconvi, atualizado em dezembro de 2022

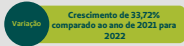


- **Management do Crédito**
- **Inovação**
- **Uso do Tempo**
- **Política e Investimentos**
- **Novos Produtos**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Operativa**
- **Novos Canais**
- **Clientes e Mercado**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bono**
- **Desenvolvimento Organizacional e Financeiro**
- **Comunidade**
- **Compartilhamento de Valor**
- **Visão de Futuro**

A toda hora em evolução

Nossos Números

Evolução de visitas presenciais



- 1. **Marketing da Grande**
- 2. **Inovação**
- 3. **Lista de Tempo**
- 4. **Política e Desenvolvimento**
- 5. **Novos Negócios**
- 6. **Sustentabilidade e Inovação**
- 7. **Novo Sistema de Gestão Integrado**
- 8. **Novo Centro**
- 9. **Clientes e Mercado**
- 10. **Novos Negócios**
- 11. **Pro Bono**
- 12. **Desenvolvimento Econômico e Financeiro**
- 13. **Comunidade**
- 14. **Comunidade em Ação**
- 15. **Vida do Futuro**

A toda hora e todos os dias

Marketing

Presença na Mídia

O ano de 2022 foi marcado por projetos e temas de grande repercussão positiva para a **Unimed Natal**, como o **Vozes Potiguares**, o patrocínio do Edital Cultural e o Vidas, **Ventos & Velas**.

1.273

inserções em mídia espontânea em 2022

106

média de inserções mensais no ano

SENTIMENTO DA MARCA

875

inserções
positivas

237

inserções
institucionais

728

inserções
patrocinadas

23

inserções
sobre Covid-19



- 1. Marketing da Unimed
- 2. Inovação
- 3. Linha de Tempo
- 4. Políticas e Responsabilidades
- 5. Nossa Governança
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Nosso Sistema de Gestão Integrado
- 8. Nossa Cultura
- 9. Clientes e Parceiros
- 10. Nossas Regiões
- 11. Por Nós
- 12. Documentos Regulatórios e Financeiros
- 13. Cursos e Capacitação
- 14. Comunicação Interna e Externa
- 15. Vida do Funcionário

A toda hora em busca

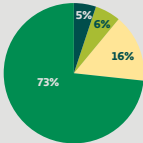
Marketing

Inserções por tipo de veículo

Seguindo uma tendência do mundo digital, a participação dos veículos web (blogs e portais) se apresenta como a mais relevante. Os impressos tendem a diminuir sua participação na cidade. As rádios também se destacam, com o crescimento dos programas jornalísticos nesse segmento na cidade.



Inserções totais por tipo de veículo | 2022



■ IMPRESSO
■ TV
■ RÁDIO
■ WEB



- [Marketing de Gestão](#)
- [Inovação](#)
- [Linha do Tempo](#)
- [Política e Desenvolvimento](#)
- [Novas Corporações](#)
- [Sustentabilidade e Inovação](#)
- [Novo Sistema de Gestão Integrado](#)
- [Novos Contos](#)
- [Clima e Mercado](#)
- [Novas Regiões](#)
- [Pós-Pand](#)
- [Desempenho Econômico e Financeiro](#)
- [Custos Acumulados](#)
- [Compartilhando a Vida](#)
- [Vida de Futuro](#)

A vida por dentro

Marketing

Saúde da marca

48,6%

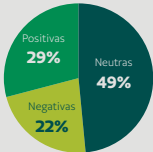
Publicações neutras*

22,3%

Negativas

29,1%

Positivas



Impacto total em 2022

56.042.912

Alcance total das publicações
relativas à marca no ambiente
digital.



- Marketing de Gestão
- Inovação
- Lista de Espera
- Política e Desenvolvimento
- Novos Negócios
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novos Centros
- Clientes e Parceiros
- Novos Negócios
- Pro-Beta
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Comunidade
- Compartilhando a Saúde
- União de Forças

A toda hora e todos os dias

Fonte: Buscavox. * Publicações neutras correspondem a 100% a menções sobre a sua própria marca.

Monitoramento



Facebook

**

De perfis alcançados com menções sobre a marca

210

Publicações

95

Usuários



Instagram

49.228.216

De perfis alcançados com menções sobre a marca

426

Publicações

7.124

Usuários



Twitter

6.812.726

De perfis alcançados com menções sobre a marca

969

Publicações

426

Usuários








- Mensagem de Notícias
- Atualização
- Linha do Tempo
- Notícias e Recuperações
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Marca Equipes de Gestão Integradas
- Marca Conto
- Clientes e Parceiros
- Marcas Negativas
- Pós-Venda
- Comunicação Estratégica e Financeira
- Conteúdo
- Comunicação com a Loja
- Vídeos de Marca

A todos para todos

Nota: Buscamos ** no top 100 marcas e listamos as perfis alcançados e alcance das publicações.

Presença Digital

Evolução das Redes

	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
	12.255	12.720	13.697	14.173	14.259	13.793	↓	-3,27%
	4.887	9.450	16.193	26.100	30.933	35.610	↑	+15,11%
	2.145	2.143	2.172	2.216	2.233	2.253	↑	+0,89%
	-	-	5.706	8.771	11.836	18.690	↑	+57,90%
	47	83	116	1.273	1.804	2.228	↑	+23,50%

Fonte: Buscador



-  Management da Unidade
-  Instituição
-  Linha do Tempo
-  Políticas e Procedimentos
-  Novas Corporativas
-  Sustentabilidade e Inovação
-  Novo Sistema de Gestão Integrado
-  Novos Centros
-  Clientes e Mercado
-  Novas Regiões
-  Pós-Venda
-  Desempenho Operacional e Financeiro
-  Cursos e Assessorias
-  Compartilhamento de Saberes
-  Vida do Futuro

A vida por dentro

Presença Digital

Nosso site



46,56%

Acessos pelo computador



52,90%

Acessos pelo celular



56,40%

Acessos pelo computador



43,30%

Acessos pelo celular

2021

425 mil

Usuários únicos

+2,9%

1.151.000

Sessões

+2,7%

2021

437 mil

Usuários únicos

1.200.000

Sessões



- Manutenção do Sistema
- Inovação
- Unidade de Tempo
- Poderes e Responsabilidades
- Nossa Corporação
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Sistema de Gestão Integrada
- Nossa Conta
- Clientes e Parceiros
- Nossas Negocias
- Por Nós
- Desenvolvimento Institucional e Financeiro
- Como Assessorias
- Compreensão sobre a vida
- Vida do Futuro

A todo momento

Presença Digital

Aplicativo Unimed Natal - Cliente

Em 2022 o aplicativo Unimed Natal Beneficiário foi totalmente modernizado e passou a se chamar "Unimed Natal – Cliente". A nova versão está disponível nas lojas virtuais de Apps e pode ser obtida gratuitamente. Um dos serviços em destaque é o Pronto Atendimento Médico Virtual 24h, todos os dias ao alcance da mão.

Serviços disponível no APP:

- Teleconsulta por meio do Pronto Atendimento Virtual e Centro Clínico Virtual;
 - Emissão da 2ª Via de Boletos;
 - Guia Médico;
 - Demonstrativo de IR;
 - Carteirinha Virtual;
 - Marcação de Consultas
 - Autorizações
- E muito mais!



Crescimento de **5,43%** em 2022



- Mensagem de Boas-vindas
- Atualização
- Linha do Tempo
- Planos e Benefícios
- Nova Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Nova Conta
- Clínica e Hospital
- Novos Serviços
- Pré-Paga
- Documentos Específicos e Financeiros
- Cursos e Assessorias
- Campanhas e Promoções
- Vida de Paciente

A toda hora em evolução

Presença Digital

Campanhas digitais

Google Adwords

1.02

Milhões de impressões

72,9

Cliques totais

+67

Cliques para o site

+9

Cliques para o Pronto Atendimento Virtual

Mídia Programática

2.063.237

Alcance

2.107

Cliques

72,148%

Usuários

Social ADS (Facebook e Instagram)

5.901.132

Alcance

1.379.327

Usuários

R\$ 7.370,00

Total investido



- 1. Marketing da Grande
- 2. Inovação
- 3. Linha de Tempo
- 4. Políticas e Regulamentos
- 5. Nova Corporação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Integrado
- 8. Novo Centro
- 9. Clientes e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Beta
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. Cursos Avançados
- 14. Campanhas para o site
- 15. Vídeos de Produto

A toda hora em busca

Presença Digital

**cuida,
gente!**



26

Vídeos publicados

18.788

Visualizações



- 1. **Missagem do Sistema**
- 2. **Introdução**
- 3. **Lista de Tempo**
- 4. **Política de Responsabilidade**
- 5. **Missão Corporativa**
- 6. **Sustentabilidade e Inovação**
- 7. **Missão Sistema de Gestão Integrada**
- 8. **Missão Centro**
- 9. **Clareza e Transparência**
- 10. **Missão Negócios**
- 11. **Por Nós**
- 12. **Compromisso Social, Ambiental e Financeiro**
- 13. **Como Assessoramos**
- 14. **Compromisso com a vida**
- 15. **Vida do Futuro**

A vida para todos

Campanha 45 anos Unimed Natal

A ação digital "Vozes Potiguanas" teve o objetivo de ampliar e fortalecer a marca junto à sociedade, por meio de uso de influenciadores do ramo artístico.

Com apoio de **18 artistas** locais, a campanha atingiu a marca de **958.041** visualizações de conteúdo, destes **96%** em menções positivas para a marca.

Em relação ao período anterior, observa-se que a ação impactou positivamente a imagem da marca **(+30%)**.

958.041

Visualizações de conteúdo

96%

Menções positivas para a marca



Clique para ouvir o jingle



- **Marketing da Grande**
- **Instituição**
- **Lista de Tempo**
- **Política e Governança**
- **Novo Corporativo**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Integrado**
- **Novo Centro**
- **Clima e Ambiente**
- **Novos Negócios**
- **Pós-Venda**
- **Desenvolvimento Operacional e Financeiro**
- **Comunicação**
- **Comunicação Interna**
- **Vida do Cliente**

A toda hora! Unimed

Edital Cultural

Incentivando e fortalecendo a nossa cultura



- 1. Gestão de Projetos
- 2. Inovação
- 3. Livro de Tempo
- 4. Patrimônio e Bens Culturais
- 5. Museu Cooperativo
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Museu Externos do Circuito Imbuizinho
- 8. Museu Comum
- 9. Cinema e Memória
- 10. Museu Negativos
- 11. Pó-Rede
- 12. Documentários, Exposições e Fundações
- 13. Cursos Acadêmicos
- 14. Competições entre cidades
- 15. Vóze do Futuro

A toda hora em diálogo

NOSSOS NEGÓCIOS



Desempenho em 2022

Para oferecer a melhor e mais completa assistência, clientes Unimed Natal podem contar com uma ampla rede de parceiros credenciados ao plano, assim como uma estrutura diversa em serviços próprios, formada por: Hospital Unimed, Pronto Atendimento Infantil, Centros Clínicos, Espaços Viver Bem, voltados à Atenção Primária à Saúde, Laboratórios, Unidade de Fisioterapia e o Núcleo de Terapias Especiais, para tratamento completo do Transtorno do Espectro Autista (TEA) e outros transtornos ou síndromes genéticas.

Com o avanço da teleconsulta, serviços como o Pronto Atendimento Médico 24h

e o Centro Clínico Virtual compõem também uma outra via de atendimento assistencial mais rápido e prático, ao alcance do celular.

ATENDIMENTOS

211.200 mil

Centros Clínicos

85.040 mil

Prontos atendimentos Pediátrico, Obstétrico e Ortopédico

63.700 mil

Fisioterapia e Reabilitação



- 01 **Resumo do Relatório**
- 02 **Introdução**
- 03 **Lista de Siglas**
- 04 **Política e Responsabilidades**
- 05 **Missão Corporativa**
- 06 **Sustentabilidade e Inovação**
- 07 **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- 08 **Novo Centro**
- 09 **Clínica e Ambulatório**
- 10 **Novos Negócios**
- 11 **Pre-Bem**
- 12 **Desenvolvimento Estratégico e Financeiro**
- 13 **Como Assessoramos**
- 14 **Compromisso com a vida**
- 15 **Vida de Futuro**

A vida para todos

Hospital Unimed

Em 2022 o Hospital Unimed completou 18 anos desde a sua inauguração, dando continuidade no relevante papel de retaguarda assistencial de toda a rede prestadora. Durante esse exercício, ecomeu a retomada da assistência plena para todas as especialidades, aumentando a assistência hospitalar e gerando mais trabalho para os cooperados. Além disso, permanece em constante evolução na excelência assistencial e nos padrões que reforçam a Segurança do Paciente e a Sustentabilidade.

Atendimentos no HU em 2022:

85.040 mil

consultas nos Prontos Atendimentos
Pediatríco, Obstétrico e Ortopédico

55.827 mil

exames realizados

35.548 mil

raio-x

15.475 mil

ultrassonografias

8.984

internações

8.649

procedimentos cirúrgicos

4.536

tomografias computadorizadas

1.768

procedimentos obstétricos

236

ecocardiogramas

32

endoscopias



- 1. **8.649** procedimentos cirúrgicos
- 2. **4.536** tomografias computadorizadas
- 3. **1.768** procedimentos obstétricos
- 4. **236** ecocardiogramas
- 5. **32** endoscopias
- 6. **8.984** internações
- 7. **15.475 mil** ultrassonografias
- 8. **35.548 mil** raio-x
- 9. **55.827 mil** exames realizados
- 10. **85.040 mil** consultas nos Prontos Atendimentos

A toda hora em Saúde

Centros Clínicos

Número de consultas

81.300

Centro Clínico Via Direta

33.900

Centro Clínico da Mulher

33.500

Centro Clínico Pediátrico Deodoro

43.500

Centro Clínico Zona Sul

6.700

Centro Clínico Mossoró

12.300

Centro Clínico Virtual



- 1. Mensagem do Diretor
- 2. Introdução
- 3. Carta do Tempo
- 4. Política e Desenvolvimento
- 5. Nossa Governança
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Nosso Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Nossa Caringo
- 9. Clínica e Atendimento
- 10. Nossa Tecnologia
- 11. Pós-Paciente
- 12. Desenvolvimento Sustentável e Financeiro
- 13. Nosso Acionariado
- 14. Compromisso com a Vida
- 15. Vida do Paciente

A toda hora, todos os dias

Centro de Referência em Doenças Respiratórias

Em janeiro, devido o aumento do número de infectados pela variante Ômicron e a crescente procura por atendimento foi aberto o Centro de Referência em Doenças Respiratórias, localizado na Rua Gastão Maranh de Faria, 3063 – Nova Pamamirim. A unidade funcionou recebendo pacientes com sintomas sugestivos de COVID-19 e influenza, com acesso também aos serviços laboratoriais e de exames por meio do Drive-thru. Com a redução na busca por atendimentos relacionados a Covid-19, o Centro de Referência teve o seu encerramento em fevereiro.

3.346
de atendimentos realizados*



- 1. Missões do Sistema
- 2. Introdução
- 3. Linha do Tempo
- 4. Política e Responsabilidades
- 5. Nossa Organização
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Nosso Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Nossa Cultura
- 9. Clínica e Atenção
- 10. Nossos Negócios
- 11. Pós-Paciente
- 12. Desenvolvimento Sustentável e Financeiro
- 13. Como Acompanhar
- 14. Como se Cuidar
- 15. Vida do Paciente

A toda hora em Saúde

*Referente aos meses de janeiro e fevereiro.

Ambulatório Cidade Verde



Após o encerramento das atividades do Centro de Referência em Doenças Respiratórias, o local foi preparado para dar lugar ao Ambulatório Unimed Cidade Verde. O serviço, que conta com uma localização estratégica de amplo acesso na zona sul da capital, passou por sanitização e melhorias na estrutura com o objetivo de oferecer consultas ambulatoriais de livre demanda, tanto para o público adulto quanto infantil. A unidade está preparada para prestar atendimento de baixa complexidade além de oferecer o serviço interno do Laboratório Unimed e as coletas no formato Drive-thru.

- **Consultas de clínica médica e pediatria, sala de medicação e laboratório**
- **Pronto Atendimento**
- **Apoio a novos casos de COVID-19**

19.470
de atendimentos realizados*



- Hospitem da Unidade
- Imunização
- Linha de Tempo
- Patologia e Exames Complementares
- Nucleo Cooperativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Nucleo Sistema de Gestão Hospitalar
- Nucleo Centro
- Clínica e Internação
- Nucleo Negativo
- Pré-Paga
- Departamento Operacionais e Financeiros
- Centro Administrativo
- Comunicação e Marketing
- Vida do Paciente

*Até maio de 2020

*De acordo com o sistema

Laboratórios Unimed

Especializados na coleta de exames, os Laboratórios Unimed contam também com toda a cobertura necessária para a realização de testes Covid-19. Através do sistema de drive-thru, proporcionamos mais comodidade para os nossos clientes.

668.212 mil

exames realizados

20.136 mil

testes rápidos de Covid

20.375 mil

testes de RT-PCR



Em 2022 também:

Inauguramos uma nova unidade, localizada no mesmo local do Espaço Viver Bem Goianinha.

As unidades de Mossoró e Caicó também realizaram testes rápidos de COVID.



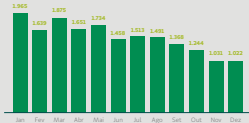
- 01 **Missagem de Gestão**
- 02 **Instituição**
- 03 **Lista de Serviços**
- 04 **Política e Desenvolvimento**
- 05 **Novo Corporativo**
- 06 **Sustentabilidade e Inovação**
- 07 **Novo Espaço de Gestão Hospitalar**
- 08 **Novo Centro**
- 09 **Clínica e Ambulatório**
- 10 **Novos Negócios**
- 11 **Pre-Paga**
- 12 **Desenvolvimento Estratégico e Financeiro**
- 13 **Comunidade**
- 14 **Compartilhando a Vida**
- 15 **Vida de Futuro**

A vida para todos

SOS Unimed

A Unimed Natal é a única operadora a oferecer atendimento pré-hospitalar através do SOS Unimed 24h, composta por ambulâncias e UTIs com respiradores e mais de 400 itens para salvar vidas, além do serviço de orientação médica por telefone. A cobertura abrange todo o perímetro urbano da capital potiguar.

- Único plano a oferecer serviço pré-hospitalar
- Proteção 24H
- Orientação médica por telefone
- 6 ambulâncias, 2 avançadas
- Atualmente atende a 101 mil beneficiários



- Gestão de Sinistros
- Assistência
- Linha de Tempo
- Planos e Beneficiários
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Sistema de Gestão Hospitalar
- Nossa Conta
- Clínica e Atendimento
- Nossa Hospitalidade
- Pre-Beta
- Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
- Gestão de Recursos
- Compromisso com a Vida
- Vida de Pleno

A vida por dentro

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 concessão e oportunidade da Operadora, não possuindo regra ou qualquer obrigação legal e contratual.

8.799

pacientes foram acompanhados pelo serviço em 2022

1.105

pacientes em internação domiciliar

7.694

pacientes em assistência domiciliar

4.667

pacientes são idosos 60+

Sessões terapêuticas realizadas em domicílio

57.881 mil

sessões de Fisioterapia

17.514 mil

sessões de Fonoaterapia

138

sessões de Psicologia

705

sessões de Terapia Ocupacional



- 1.000.000 Gestão de Saúde
- 1.000.000 Inovação
- 1.000.000 Ciclo de Tempo
- 1.000.000 Patentes e Desenvolvimento
- 1.000.000 Nova Corporação
- 1.000.000 Sustentabilidade e Inovação
- 1.000.000 Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 1.000.000 Novo Centro
- 1.000.000 Clínica e Ambulatório
- 1.000.000 Novos Negócios
- 1.000.000 Pós-Paga
- 1.000.000 Descontorno Operacional e Financeiro
- 1.000.000 Cuidado Assistencial
- 1.000.000 Compromisso com a Vida
- 1.000.000 Vida de Paciente

A vida para todos

Unimed Fisio

A Unimed Fisio conta com equipamentos de última geração e fisioterapeutas qualificados. A unidade está localizada em um amplo espaço físico, no bairro Petrópolis.



63.700 mil

sessões realizadas em 2022



- 1. Gestão da Unidade
- 2. Atuação
- 3. Cuidado Técnico
- 4. Prevenção e Recuperação
- 5. Nova Captação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Nova Conta
- 9. Clínica e Atendimento
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Venda
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. Cuidado Assistencial
- 14. Compromisso com a vida
- 15. Vida do Paciente

A vida para todos

Espaço Viver Bem

O Espaço Viver Bem é uma Unidade Assistencial desenhada com base nos preceitos da Atenção Primária à Saúde (APS). Alicerçado na promoção da saúde e na prevenção de riscos e doenças, esse modelo de cuidado propõe uma gestão moderna, integralizada e contínua do paciente com toda a rede.

- ✦ Espaço Viver Bem Natal
- ✦ Espaço Viver Bem Goianinha
- ✦ Unidade Mista Mossoró



- 1. Gestão da Unidade
- 2. Inovação
- 3. Uso do Tempo
- 4. Política e Desenvolvimento
- 5. Nova Organização
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Centro
- 9. Clínica e Atenção
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Beta
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. Gestão Assistencial
- 14. Competências para a vida
- 15. Vida do Paciente

A vida para todos

Espaço Viver Bem

Principais ações em 2022:

- Inauguração do Espaço Viver Bem Goianinha em abril
- Serviço de sala de curativo, sala de infusão e dispensação de bolsa de colostomia no Espaço Viver Bem Natal
- Curso Papo de Mãe para gestantes
- Novas Especialidades no EVB em Natal (clínico geral, neuropediatria, psiquiatria e pediatria)
- Novas especialidades no EVB Goianinha: clínico geral, cardiologia, ginecologia e pediatria



Sala de Curativo

935

atendimentos^{**}

Sala de Infusão

646

atendimentos^{**}



- **Manutenção da Unidade**
- **Inteligência**
- **Lista de Espera**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novos Cooperativos**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novos Centros**
- **Clínica e Atenção**
- **Novos Negócios**
- **Pós-Paga**
- **Desenvolvimento Estratégico e Financeiro**
- **Curso Acadêmico**
- **Compartilhamento de Saberes**
- **Vida do Futuro**

A vida para todos

O período em questão varia de 1 a 3 meses, quando iniciado o serviço, a depender. *Referente a novembro e dezembro.

Espaço Viver Bem

Goianinha

Inaugurado em abril, o Espaço Viver Bem Goianinha, conta com atendimento de diversas especialidades e Laboratório.



Serviços ofertados:

- Consulta de enfermagem;
- Médico de família;
- Clínico geral;
- Cardiologia;
- Fisioterapia;
- Ginecologia;
- Pediatria;
- Laboratório.



- **Managem** de Saúde
- **Instituição**
- **Lista de Serviços**
- **Fabrics** e **Beneficiários**
- **Novos Cooperados**
- **Sustentabilidade** e **Inovação**
- **Novo Sistema** de Gestão Hospitalar
- **Novos Contos**
- **Clínica** e **Atividade**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bem**
- **Desenvolvimento** Organizacional e **Financeiro**
- **Contas** e **Assessorias**
- **Compartilhando** a **Experiência**
- **Vida de Paciente**

A vida para todos

Pronto Atendimento Médico Virtual 24h

Em março de 2022, com o objetivo de oferecer um atendimento mais cômodo e rápido aos seus clientes, a Unimed Natal disponibilizou o Pronto Atendimento Médico Virtual. O serviço funciona 24h, sem a necessidade de agendamento e conta com clínico geral e pediatra.



36.003 mil

Total de atendimentos por status

74,87%

Realizados

18,29%

Faltas

6,59%

Interrompidos

0,23%

Outros

95.877 mil

Total de prescrições

3.613 mil

Total de prescrições de controle especial



- 1. Gestão de Dados
- 2. Inovação
- 3. Lista de Serviços
- 4. Planos e Benefícios
- 5. Minha Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Meu Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Meu Conta
- 9. Clínica e Hospital
- 10. Meu Perfil
- 11. Meu Bem
- 12. Desenvolvimento Sustentável e Financeiro
- 13. Como Assessorar
- 14. Como atuar em
- 15. Vida de Paciente

A toda hora em Saúde

Centro de Distribuição

O Centro de Distribuição da Unimed Natal é responsável pelo abastecimento de toda a rede no estado, nas cidades de Natal, Parnamirim, Mossoró, Assú, Caicó, Pau dos Ferros e Goianinha.

O local conta com estrutura verticalizada, sistema de gestão de estoques WMS, transportadores automatizados, máquinas de impressão e fracionamento garantindo rastreabilidade e aumento da segurança dos pacientes.

1519,55 m²
de área.

Aproximadamente

2.500

itens* estocados



- 1. Gestão de Estoque
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Segurança e Biosegurança
- 5. Nova Operação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Integrado
- 8. Novo Centro
- 9. Cliente e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Venda
- 12. Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 13. Custos Reduzidos
- 14. Competitividade no Mercado
- 15. Vida do Paciente

A toda hora em evolução

*Medicamentos, Materiais Hospitalares, Materiais de expediente, Simples e Manuseio. Fonte: Unimed Natal.

PRO RATA



Pro Rata

Cerca de **R\$ 317 milhões** foram retirados dos Cooperados desde 2001. Uma **média de R\$ 17,6 milhões** por ano que retomamos para o bolso dos Cooperados ao zerar o Pro Rata. Esse foi o primeiro passo para restabelecer a dignidade para nossos Cooperados.

**PRO RATA
ZERO**

Outubro
2018

Abril
2022

42 meses sem **PRO RATA**



- 1. Mensagem do Sistema
- 2. Inovação
- 3. Linha do Tempo
- 4. Política e Desenvolvimento
- 5. Nossa Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Nosso Sistema de Gestão Integrado
- 8. Nosso Centro
- 9. Nosso Cliente
- 10. Nosso Negócio
- 11. Pro Rata
- 12. Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- 13. Nosso Assessorado
- 14. Compromisso com a vida
- 15. Vida do Futuro

A vida para todos

Programa Pro Rata

Nos últimos meses a Unimed Natal não vem conseguindo alcançar os resultados planejados, mesmo realizando ações de controle, foi necessário a aplicação do Pro Rata, desta forma foram necessárias ações mais enérgicas para revertermos este cenário.

Buscando o equilíbrio econômico e financeiro da cooperativa, com o olhar para novas oportunidades de negócio, a Unimed Natal retorna o programa "Unimed Natal Pro Rata 2.0".

Este programa possui o intuito de realizar ações que corroborem para a redução de despesas e otimização da saúde financeira da cooperativa. Será apoiado em 4 eixos, nos quais serão subdivididos em 8 dimensões. O acompanhamento será realizado através do Suite SA. (Plataforma de Gestão Estratégica da Unimed Natal).



- 01 Mensagem do Diretor
- 02 Introdução
- 03 Linha do Tempo
- 04 Política e Governança
- 05 Missão Cooperativa
- 06 Sustentabilidade e Inovação
- 07 Novo Sistema de Gestão Integrado
- 08 Novo Contrato
- 09 Clientes e Mercado
- 10 Novos Negócios
- 11 Pro Rata
- 12 Desempenho Econômico e Financeiro
- 13 Custos Recorrentes
- 14 Compromisso com a vida
- 15 Vidas de Futuro

A vida para todos

Programa Pro Rata

Eixos do Programa



- 01 Gestão de Negócios
- 02 Inovação
- 03 Ciclo de Tempo
- 04 Política e Desenvolvimento
- 05 Nova Corporação
- 06 Sustentabilidade e Inovação
- 07 Novo Sistema de Gestão Integrado
- 08 Novo Canal
- 09 Cliente e Mercado
- 10 Novos Negócios
- 11 Pro Rata
- 12 Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 13 Gestão de Recursos
- 14 Competitividade e Inovação
- 15 Valor do Futuro

A todos pela Gestão

Programa Pro Rata

Dimensões do Programa



- 01 - Gestão de Clientes
- 02 - Inovação
- 03 - Ciclo de Tempo
- 04 - Políticas e Recursos Humanos
- 05 - Marca Corporativa
- 06 - Sustentabilidade e Inovação
- 07 - Novo Sistema de Gestão Integrado
- 08 - Novo Canal
- 09 - Cliente e Mercado
- 10 - Novos Negócios
- 11 - Pro Rata
- 12 - Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 13 - Custos Operacionais
- 14 - Compensação entre unidades
- 15 - Vendas de Futuro

A toda hora e todos os dias

Programa Pro Rata

Matriz de Responsabilidades



- **Managers de Gestión**
- **Innovación**
- **Uso del Tiempo**
- **Política y Buen Gobierno**
- **Modelo Corporativo**
- **Sostenibilidad e Innovación**
- **Modelo Externo de Gestión Integrada**
- **Modelo Centro**
- **Clientes e Interactivo**
- **Modelo Negocio**
- **Proceso**
- **Desempeño Operativo y Financiero**
- **Cuentas de Resultados**
- **Compensación Interna y Externa**
- **Modelo de Impacto**

A todo para el Estado

Programa Pro Rata

Ações realizadas:

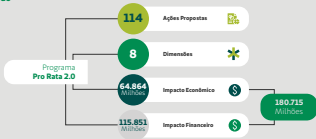


- Governança
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Políticas e Recursos Humanos
- Nova Corporação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Integrado
- Novo Centro
- Clientes e Mercado
- Novos Negócios
- Pro Rata
- Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
- Cursos e Treinamentos
- Comunicação e Relações
- Vida do Futuro

A toda hora e todos os dias

Programa Pro Rata

Resultado



- 1. Governança
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Pessoas e Recursos Humanos
- 5. Marca Corporativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Modelo de Gestão Organizacional
- 8. Novo Canal
- 9. Cliente e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pro Rata
- 12. Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- 13. Criação de Valor
- 14. Competitividade no Mercado
- 15. Valor do Futuro

A toda hora e todos os dias

DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO



Resultado

O ano de 2022 nos trouxe desafios importantes que foram superados e nos mostrou que 2023 será ainda mais desafiador!



- **Management do Negócio**
- **Inovação**
- **Lista de Tempo**
- **Política e Investimentos**
- **Novos Negócios**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Integrado**
- **Novos Contos**
- **Clareza e Transparência**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bono**
- **Desenvolvimento Sustentável e Financeiro**
- **Contas Anunciadas**
- **Compromisso com a vida**
- **Vida do Futuro**

A vida para todos

Resultado Outras Unimed

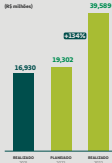
Sinistralidade 2022

Unimed Goiás	Unimed Roraima	Unimed Rorão	Unimed Jales Pires	Unimed Teresina	Unimed Belo	Unimed Marabá	Unimed Total	Unimed Porto
96%	101%	86%	88%	88%	93%	93%	91%	87%



- Gestão de Pessoas
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Pessoas e Desenvolvimento
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- Marca Certo
- Clientes e Mercado
- Negócios Regionais
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Carga Acadêmica
- Competências para o Futuro
- Vida do Futuro

Resultado Financeiro



A Unimed Natal atingiu um resultado financeiro histórico em **2023**, registrando uma rentabilidade líquida de **R\$ 39.589.142,66**, 134% acima do que foi registrado em **2022** no valor total de **R\$ 16.929.680,44**. Embora o ano de **2023** tenha sido marcado pela economia enfrentando fortes riscos políticos, fiscais e econômicos, foi possível obter excelentes ganhos nos investimentos financeiros, proporcionado pelo aumento na taxa básica de juros, grande volume de recursos na carteira de investimento, em função das captações de financiamentos para obra do hospital, excelente performance nos ativos garantidores ANS e da gestão profissional do portfólio, com a padronização de processos internos, redução de custos e aprovação da política de investimentos.

Rentabilidade Sobre a Carteira Unimed Natal (CDI)



- 1. Gestão da Unidade
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Política e Investimentos
- 5. Nova Corporativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Centro
- 9. Clínica e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Beta
- 12. Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 13. Gestão Acadêmica
- 14. Competência Clínica
- 15. Vida do Paciente

A vida pelo paciente

Índice de Liquidez Corrente



É um indicador financeiro que mostra a **capacidade da empresa de quitar todas as suas dívidas a curto prazo.**

Recomendado pela ANS $\geq 1,1$

Fonte: Contabilidade

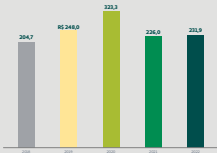


- 1. Governança
- 2. Estratégia
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Pessoas e Recursos Humanos
- 5. Marca Corporativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Meio Ambiente e Gestão Integrada
- 8. Meio Comunitário
- 9. Clientes e Mercado
- 10. Processos Negativos
- 11. Pós-Venda
- 12. Desempenho Econômico e Financeiro
- 13. Custos e Acidentes
- 14. Compliance e Riscos
- 15. Vídeos de Notícias

A vida para todos

Patrimônio Líquido

O PL corresponde a diferença entre o ativo e o passivo de uma organização, ou seja, é a diferença entre os bens e direitos que ela possui e suas obrigações. Na prática, o PL corresponde à riqueza da Cooperativa, aquilo que realmente pertence aos seus cooperados.



- **Reservas de Reserva**
- **Reserva**
- **Conta de Tempo**
- **Reserva de Benefícios**
- **Reserva Cooperativa**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Reserva Externa de Gestão Imobiliária**
- **Reserva Caixa**
- **Conta e Reserva de**
- **Reserva Negativa**
- **Pro-Beta**
- **Despesa com Benefícios e Financiamento**
- **Conta Reservas**
- **Compensação entre contas**
- **Valor do Patrimônio**

A todo pelo Brasil

Margem de Solvência

A margem de solvência representa a capacidade da operadora de honrar os seus compromissos financeiros.



Margem de Solvência	2018	2019	2020	2021	2022
Margem Regulada (R\$)	143,57	176,73	205,88	188,00	180,00
PL Ajustado (R\$)	196,57	203,60	294,70	218,95	180,00

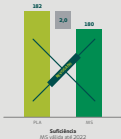


- Margem de Solvência
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Política e Investimentos
- Nova Corporação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Integrado
- Novo Centro
- Cliente e Mercado
- Novos Negócios
- Pós-Beta
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Custos
- Acionistas
- Compromisso com a vida
- Vida do Futuro

A vida para todos

Capital Regulatório

Margem de solvência x Capital baseado em risco



- Risco de subscrição
- Risco de crédito
- Risco de mercado
- Risco legal
- Risco operacional



- Gestão de Riscos
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Políticas e Processamentos
- Risco Corporativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Sistema de Gestão Integrado
- Risco Certo
- Cliente e Mercado
- Recursos Humanos
- Pre-Risco
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Custos
- Acionistas
- Competição direta e indireta
- Vida do Produto

A toda hora e todos os dias

Fonte: Valores em R\$ milhões.

Receita Bruta

R\$ 1,113 bilhão

De receita realizada em 2022



Realizado 2022



- Margens de Gestão
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Patentes e Desenvolvimento
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Modelo de Gestão Organizacional
- Marca Comum
- Clientes e Mercado
- Novas Regiões
- Pro-Beta
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Custos Administrativos
- Competição com a vida
- Vida do Futuro

A vida para todos

Custo Assistencial

Mais de
R\$ 986 milhões
de custos assistenciais em 2022



- **Operações de Saúde**
- **Atendimento**
- **Lista de Espera**
- **Políticas e Melhorias**
- **Novos Equipamentos**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novos Centros**
- **Clínica e Ambulatório**
- **Novos Negócios**
- **Pro Rata**
- **Despesas de Capital e Financeiras**
- **Custos Assistenciais**
- **Compensação para a vida**
- **Valor do Patrimônio**

A nota para o balanço

Sinistralidade

85% PONTO DE EQUILÍBRIO



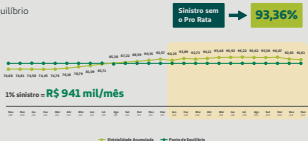
- 1. **Management da Sinistralidade**
- 2. **Inovação**
- 3. **Lista de Tempo**
- 4. **Políticas e Recrutamento**
- 5. **Novos Seguros**
- 6. **Sustentabilidade e Inovação**
- 7. **Novo Sistema de Gestão Operativa**
- 8. **Novos Cargos**
- 9. **Clientes e Mercado**
- 10. **Novos Negócios**
- 11. **Pro-Beta**
- 12. **Desenvolvimento Operacional e Financeiro**
- 13. **Comunicação**
- 14. **Compartilha com a vida**
- 15. **Visão do Futuro**

A toda hora em Equilíbrio

Sinistralidade Acumulada

85%

Ponto de equilíbrio



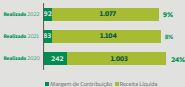
- Gestão de Riscos
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Patentes e Desenvolvimento
- Nova Corporação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Modelo de Gestão Operativa
- Novo Canal
- Cliente e Mercado
- Novos Negócios
- Pro Rata
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Custos Operacionais
- Compensação entre nós
- Valor do Futuro

→ Tudo para o Cliente

Margem de Contribuição

É o quanto sobra da receita obtida com as vendas dos produtos e serviços para pagar os custos fixos (e ter lucro), após o pagamento dos custos e despesas variáveis (custo assistencial).

Recomendado > 16%



Mais de
R\$ 1,077 bilhões

De receita líquida em 2022

Apenas
R\$ 92 milhões

De margem de contribuição em 2022



- Margem de Contribuição
- Investição
- Limite de Tempo
- Política de Beneficiários
- Novos Cooperados
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Centro
- Clínica e Farmácia
- Novos Negócios
- Pre-Beta
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Custo Assistencial
- Compensação para vida
- Vida do Paciente

A vida para todos

Despesas Comerciais

Sempre em busca do crescimento sustentável, através de boas práticas para obter os melhores resultados a gestão de vendas vem implementado várias ações de acompanhamento por resultados, com isso conseguimos manter o crescimento da carteira utilizando um recurso menor que o orçado.



- Gestão de Crédito
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Pessoas e Recursos Humanos
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Modelo de Gestão Organizacional
- Novo Canal
- Cliente e Mercado
- Novos Negócios
- P&D
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Custo Operacional
- Competição e Inovação
- Vida do Cliente

A toda hora evoluindo

Despesas Administrativas



In 20

A Instrução Normativa ANS nº 20, vigente desde 2008 define a forma de as operadoras de planos de saúde contabilizarem as obrigações legais como definidas pela NPC 22 do IBRACON. Estes valores eram absorvidos pela cooperativa em fundo específico de tributos criados para este fim e algum outro evento adverso. Com o consumo dos recursos deste fundo em 2021, oriundos da transação excepcional, relativos a diferença de Ato Cooperado e Não-Cooperado, a Cooperativa absorveu os valores em seu resultado, tendo o ajuste sido feito na maior parte em dezembro de 2022, no encerramento do exercício.

Aplicação dos CPC's 01, 04, 06 e 27

A atualização dos laudos foi uma exigência da auditoria independente através do relatório circunstanciado 2021 - Imobilizado. Com a emissão dos novos laudos (15), as vidas úteis da maioria dos bens foram prolongadas e as suas taxas de depreciação foram reduzidas, possibilitando um ganho anual de R\$ 1.067 milhões à Cooperativa.

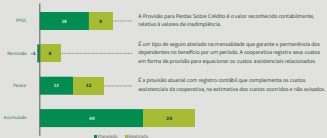
Planos Contábeis - Valores em R\$ milhões



- 01 - Governança
- 02 - Administração
- 03 - Ciclo de Trabalho
- 04 - Políticas e Processos
- 05 - Plano Cooperativo
- 06 - Sustentabilidade e Inovação
- 07 - Novo Sistema de Gestão Operativa
- 08 - Novo Contrato
- 09 - Cliente e Mercado
- 10 - Mercados Regionais
- 11 - Pre-Bios
- 12 - Desempenho Operativo e Financeiro
- 13 - Custos e Investimentos
- 14 - Compensação e Vida Útil
- 15 - Vida Útil Planos

A todo pelo Bem!

Provisões



Planilha Contabilidade - Valores em R\$ mil/ônibus

Relatório de Gestão 2022 | Janeiro a Junho | 2022



- 1. Gestão da Unidade
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Desenvolvimento
- 5. Nova Cooperativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Integrado
- 8. Novo Custo
- 9. Cliente e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Venda
- 12. Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 13. Custos Assistenciais
- 14. Compensação entre Unids
- 15. Vidas de Futuro

À toda hora e sempre

Resultado da Operação

A operação foi afetada de forma relevante, devido as provisões obrigatórias.



Nota: Contabilidade. Valores em R\$ milhões.



- 1. Gestão de Negócios
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Pessoas e Recursos Humanos
- 5. Marca Corporativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Modelo de Gestão Integrada
- 8. Novo Ciclo
- 9. Clientes e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pro Rata
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. Custos Operacionais
- 14. Compensação e Incentivos
- 15. Valor de Futuro

A todo pelo Brasil

Contabilização OPME e TEA

Sistema Tasy

Os pagamentos referentes as rubricas de TEA e de OPME ocorreram tempestivamente, durante a operação, no novo Sistema TASY. Entretanto, por dificuldades operacionais e sistêmicas, a contabilização destas rubricas aconteceu posteriormente (**R\$ 28 MM**), mas ainda dentro do exercício de 2022.

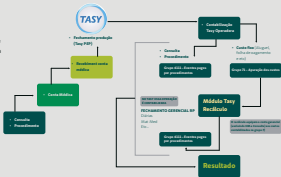


- ✓ Mensagem do Sistema
- ✓ Interação
- ✓ Linha de Tempo
- ✓ Planos e Reconhecimentos
- ✓ Nova Contabilidade
- ✓ Sustentabilidade e Inovação
- ✓ Novo Sistema de Gestão Integrada
- ✓ Novo Canal
- ✓ Clientes e Parceiros
- ✓ Novos Negócios
- ✓ Pós-Venda
- ✓ Desempenho Operacional e Financeiro
- ✓ Gestão de Recursos
- ✓ Competências para o Futuro
- ✓ Vida do Cliente

A vida por dentro

Reversão do Custo

Durante os trabalhos de conciliação identificou-se que, nos meses de agosto, setembro e outubro, o sistema valorizou equivocadamente rubricas das unidades de Recursos Próprios, majorando os valores na contabilização (R\$ 48 M + R\$ 5 M Intercâmbio - Reembolso).



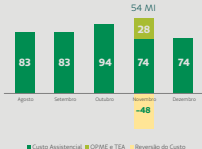
- Mensagem de Gestão
- Inicialização
- Lista de Tempo
- Planos e Reembolsamentos
- Nova Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Nova Conta
- Clientes e Fornecedores
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Documentos Fiscais e Financeiros
- Custos e Acumulos
- Compensação em conta vida
- Vendas de Pacotes

A toda hora em Dólar

Reversão do Custo

Para embasar a retificação das rubricas na contabilidade e na ANS, foi solicitado a auditoria independente um parecer específico sobre o tema. Após análise minuciosa, a auditoria considerou as evidências e o resultado do trabalho satisfatórios.

Desta forma, após os ajustes dos dois temas, o saldo da reversão destas rubricas em Novembro superou os **R\$ 20 milhões**, sendo ajustado dentro do próprio exercício de 2022.



- Gestão do Negócio
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Pessoas e Recursos Humanos
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- Novo Custo
- Clínica e Atividade
- Novos Negócios
- Pós-Paga
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Custo Assistencial
- Compensação Extra-Ciclo
- Valor do Paciente

A todo giro | Saúde

Sobra Líquida

Pacotes	TOTAL
(+) Receita Bruta	1.113.308
(-) Impostos	(36.378)
(-) Receita Líquida	1.076.929
(-) Custos Assistenciais	(954.408)
(-) Margem de Contribuição	92.521
(-) Despesas de Comercialização	(12.635)
(-) Despesas Administrativas	(309.691)
(+) Outras Receitas	51.332
(-) Outras Despesas	(49.733)
(-) EBITDA	(19.399)
(+) Resultado Financeiro Líquido	39.589
(+) Resultado Patrimonial Líquido	1.904
(-) Lucro antes do Imposto	36.474
(-) Imposto de Renda e CSLL	(33.738)
(-) LUCRO LÍQUIDO	2.735



- Margem de Contribuição
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Patentes e Desenvolvimento
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Marca Equilíbrio de Gestão Integrada
- Marca Certo
- Clima e Ambiente
- Marca Negativa
- Pre-Beta
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Custos Assistenciais
- Competição direta e indireta
- Valor de Mercado

A todo passo Saúde

Resumo Consolidado

Destinação das Sobras

RESULTADOS	Ato Cooperativo	Ato não Cooperativo
SOBRAS LÍQUIDAS	R\$ 4.522.659,16	R\$ -1.809.449,01
FUNDO DE RESERVA (10%)	R\$ 452.265,92	
FATES (5%)	R\$ 226.132,96	
SOBRA A DISPOSIÇÃO DA AGO	R\$ 3.844.260,29	

Resultado do Ato Cooperativo	+R\$ 3.844.260,29
Resultado do Ato Não Cooperativo	- R\$ 1.809.449,01 *
Resultado efetivo a disposição da AGO	+R\$ 2.034.811,28

* A recomendação é de que as perdas do Ato Não Cooperativo, sejam cobertas pelas sobras do Ato Cooperativo com a destinação deste valor para a Reserva Legal, de forma a evitar rateio de valores negativos entre os cooperado da Unimed Natal.

O resultado líquido decorrente do Ato Não-Cooperativo, quando positivo, deve ser destinado para a Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social, não podendo ser objeto de rateio entre os associados. Quando negativo, deve ser levado à Reserva Legal e, se insuficiente sua cobertura, será rateado entre os associados.



Controladoria e Custos

Ações realizadas

JAN

- Inventário de estoques do C2;
- Implantação do Sistema Plano.

1

FEV

- Economia de R\$ 1.442 milhões em resultado do aumento aproximado de 40% de redução na IC do RÚ. Refaturamento.

2

MAR

- Economia de R\$ 636 milhões pelo não recolhimento de IPI sobre folha IPI;
- Inventário de estoques de Encerramento Farmácia C2RÚD;
- Início das reuniões mensais operacionais.

3

ABR

- Lançamento do Book de acompanhamento operacional;
- Inventário de bens patrimoniais da unidade Galaxinta.

4

MAI

- Estudo e apresentação dos benefícios fiscais com a adoção para OICIP;
- Inventário de estoque das unidades APF, Via Directa e Cidade Verde;
- Coleta de regras no Tercy para ações de aprovação.

5

JUN

- Estudo e apresentação dos benefícios e custos da emissão de notas comerciais;
- Inventário de estoque da unidade GPAD;
- Realização do Treinamento "Notas e rotinas de aprovação de compras e pagamento no Tercy".

6



- Gestão do Sistema
- Implantação
- Lista de Tarefas
- Planos e Reajustes
- Nova Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nova Unidade de Gestão Hospitalar
- Nova Conta
- Clima e Ambiente
- Novos Negócios
- Pó-Revista
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Contas Recebíveis
- Compensação entre unidades
- Vendas de Pacotes

A todo giro! Saúde!

Controladoria e Custos

Ações realizadas

JUL

- Constituição da Filial APS Galoanópolis;
- Alteração de endereço da Unidade GPAB na Junta Comercial, Prefeitura e Receita Federal;
- Disponibilização de Bens Móveis para Realocação;
- Realização do Treinamento Fiscal do nível técnico ao intermediário.

7

AGO

- Inventário de estoques, Sede 3, Via Direta e APS;
- Alteração das atividades na CNAE da unidade CD;
- Estudo e apresentação dos riscos decorrentes dos pagamentos feitos através do cartão Falcão e colaboradores e terceiros;
- Inventário de Bens Patrimoniais Mossard, Raulino Feres, Assi, Caio, Galoanópolis e Curitiba Nova;
- Realização do Treinamento de Inspeção de Notas Fiscais.

8

SET

- Inventário de Estoques GPAB, Via Direta e APS;
- Inventário de Bens Patrimoniais APS, Via Direta, Multar, Deodoro, Cidade Verde, Zona Sul, Central de Atendimento e CD;
- 2ª Utiliza Online de Bens Móveis com 12 Lotes;
- Criação de regra no TSPV para não calcular IPIs lançadas em duplicidade;
- Criação do Relatório na SI da Central de Notas.

9

OUT

- Inventário de Encargamento de Estoques Unidade Caxó;
- Aprovação da Política de Controle de Inventário e Estoques;
- Inventário de Bens Patrimoniais GPAB e Multa;
- Elaboração do formulário para levantamento dos gastos com Capex 2023;
- Elaboração do formulário para levantamento de constatações, devolução, promoção e recebimento de processado para pagamento 2023.

10

NOV

- Inventário de Estoques Multa e Inventário de Encargamento CNAE;
- Aprovação da Política de Controle de Inventário e Estoques;
- Alteração das atividades na CNAE da APS Prudente de Moraes;
- Alteração do endereço da Unidade Caxó na Junta Comercial, Prefeitura e RFB;
- Constituição da Filial Centro Clínico Virtual na Rua Majidó, nº 501;
- Realização do 3º CAPEX (sem no dia 08.12)

11

DEZ

- Inventário de Estoques CD e em Mossard;
- Estudo e apresentação dos benefícios fiscais da Lei de Incentivo ao Exporto;
- Realização do 3º SUBGET DAN no dia 20.12.

12



- Gestão de Orçamentos
- Análise
- Ciclo de Tempo
- Planos e Relatórios
- Nova Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nova Unidade de Gestão Integrada
- Nova Conta
- Clima e Ambiente
- Novos Negócios
- Pá-Rua
- Documentos, Estatísticas e Financeiro
- Cotas Acionárias
- Compensação entre Unids
- Vidas de Passos

A toda hora, todos!

CUSTOS ASSISTENCIAIS



Custos Assistenciais

Custo médio mensal

Aumento de 2,22% de 2021 para 2022

R\$ 1,74 mi/mês

R\$ 20,88 mi/ano (projetado)



- Manutenção de Estrutura
- Investigação
- Limpeza de Saneamento
- Patrimônio e Melhoramentos
- Manutenção Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Manutenção de Gestão Hospitalar
- Manutenção Geral
- Clínica e Ambulatório
- Manutenção Hospitalar
- Pre-Saúde
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Custos Assistenciais
- Compartilhamento de Custos
- Atividade de Saúde

A todo giro Saúde

Custos Assistenciais

Por origem de utilização

3,85% Ambulatorial

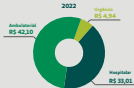
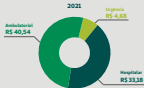
R\$ 1,56 mi/mês
R\$ 18,72 mi/ano

0,48% Hospitalar

R\$ 0,16 mi/mês
R\$ 1,920 mi/ano

5,56% Urgência

R\$ 0,26 mi/mês
R\$ 3,12 mi/ano (projetado)

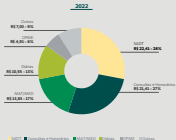
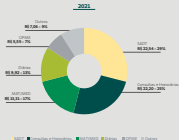


- Manutenção de Estrutura
- Investimentos
- Contas de Energia
- Patrimônio e Recuperação
- Manutenção Equipamentos
- Sustentabilidade e Inovação
- Manutenção de Gestão Hospitalar
- Manutenção Contas
- Clínica e Internação
- Manutenção Registros
- Pre-Risco
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Contas Assessorias
- Compartilhamento de Custos
- Valor de Patrimônio

A todos para todos

Custos Assistenciais

Por tipo de despesa



- Gestão de Gestão
- Inovação
- Linha do Tempo
- Políticas e Desenvolvimento
- Nova Corporação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Centro
- Clínica e Internação
- Novos Negócios
- Pós-Pain
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Custos Assistenciais
- Compensação entre Unids
- Saúde do Futuro

A toda hora é melhor

Custos Ambulatoriais

Custo médio mensal



**Aumento de 3,84%
de 2021 para 2022**

R\$ 1,56 mi/mês

R\$ 18,72 mi/ano



- Manutenção do Sistema
- Atividade
- Conta de Energia
- Patrimônio e Recuperação
- Manutenção Computacional
- Sustentabilidade e Inovação
- Sistema de Gestão Hospitalar
- Sistema de Gestão
- Clínica e Ambulatório
- Manutenção Hospitalar
- Pix Beta
- Desenvolvimento de Sistemas e Ferramentas
- Costo
- Contabilidade
- Compartilhamento de Dados
- Atividade de Pesquisa

A toda hora por dentro

Custos Hospitalares

Custo médio mensal



**Redução de 0,48%
de 2021 para 2022**
R\$ 0,16 mi/mês
R\$ 1,92 mi/ano



- **Manutenção de Equipamentos**
- **Manutenção**
- **Limpeza de Salas**
- **Patentes e Licenciamentos**
- **Mano Operativa**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Mano Externa de Gestão Hospitalar**
- **Mano Contábil**
- **Classe e Manutenção**
- **Mano Hospitalar**
- **Pro Bono**
- **Despesas com Equipamentos e Ferramentas**
- **Custos Administrativos**
- **Compensação entre Unids**
- **Unidade de Custos**

A todos para o futuro

Evolução das Consultas

112.114

83.960

108.565

115.161

84.200

27.904

2019

64.281

19.124

155

2020

84.246

22.951

1.368

2021

87.589

25.507

2.065

2022

Média mensal

■ Diretivo ■ Urgência ■ Virtual

6,08% 2021
para 2022



- **Managem. de Créditos**
- **Inovação**
- **Uso do Tempo**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novos Contratos**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novos Canteis**
- **Clínica e Internado**
- **Novos Negócios**
- **Pre-Paga**
- **Desenvolvimento Operacional e Financeiro**
- **Custos Assistenciais**
- **Compartilhamento de Cuidado**
- **Uso de Recursos**

A todos para todos

Consultas e Exames

Clientes Unimed Natal (Sem Covid)



Em relação ao setor de saúde suplementar, a Unimed Natal está **10,36%** acima da média em número de exames solicitados por consulta/beneficiário e **13,72%** acima da média em consultas realizadas por beneficiário/ano.



- 1. Gestão de Sinistros
- 2. Atendimento
- 3. Custo de Tempo
- 4. Planos e Beneficiários
- 5. Nova Captação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Canal
- 9. Cliente e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Venda
- 12. Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 13. Gestão Atuarial
- 14. Compliance e Risco
- 15. Vida do Fiança

A toda hora Unimed

SADT's

Custo médio mensal

Só no ano de 2022 foram gastos mais de
R\$ 268 milhões em SADT's



- Gestão de Dados
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Pessoas e Recursos Humanos
- Nova Corporação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Integrado
- Novo Canal
- Cliente e Mercado
- Novos Negócios
- Pivô
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- **Custo Acumulados**
- Competição e Inovação
- Vida do Produto

A vida por dentro

SADT's

Por tipo



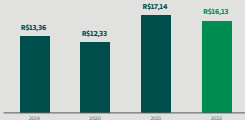
- Gestão de Gestão
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Políticas e Melhoramentos
- Nova Corporação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Centro
- Clínica e Mercado
- Novos Negócios
- Pós-Rede
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Carga Acadêmica
- Competência para a vida
- Vida do Paciente

A vida para todos

SAD's

Custo médio mensal

Só no ano de 2022
foram gastos mais de
R\$ 193,56 milhões
em SAD'S



- 1. Gestão de Recursos
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Pessoas e Recursos Humanos
- 5. Marca Corporativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Modelo de Gestão Organizacional
- 8. Novo Modelo
- 9. Clientes e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Venda
- 12. Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
- 13. Custos Operacionais
- 14. Competição no Mercado
- 15. Vida do Cliente

A vida por dentro

SAD's

Custo médio mensal

Nos anos de 2021 e 2022 tivemos custos com exames Covid na ordem de mais de **R\$ 31 milhões acumulados**

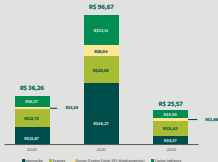


- 1. Gestão de Dados
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Patentes e Desenvolvimento
- 5. Saúde Corporativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Saúde Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Saúde Caring
- 9. Clínica e Hospitalar
- 10. Saúde Registros
- 11. Pós-Cuidado
- 12. Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 13. Cuidado Assistencial
- 14. Compromisso com a vida
- 15. Vida do Paciente

A vida para todos

Evolução dos Gastos com Covid-19 por Ano

Desde de 2020 foram gastos mais de **R\$ 158,5 milhões** com Covid 19



Os R\$ 158,5 milhões regulados incluem os custos com Covid (Interação, Exames, Centros Clínicos e Custos Indiretos).

Fonte: Sábios (Jan/2020 a Jun/2022) - Topy (Ago/2022 a Dez/2022) - Valores em milhões de R\$.



- 1. Gestão de Crises
- 2. Interação
- 3. Linha de Tempo
- 4. Políticas e Regulamentos
- 5. Nova Corporação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Centro
- 9. Clínica e Hospital
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Beta
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. Custos Assistentes
- 14. Compensação entre sites
- 15. Vida do Paciente

▲ Tudo para Sábios

SAD's

Patologia Clínica

	Qtd. Eventos	Costo	Qtd. Eventos	Costo	R\$	%
Covid	6.826	R\$ 914.160	8.302	R\$ 1.369.815,38	- R\$ 455.655	-33%
Ferritina	10.153	R\$ 268.638	10.153	R\$ 399.494	- R\$ 30.856	-10%
TSH	13.648	R\$ 211.202	13.524	R\$ 291.924	- R\$ 20.722	-9%
Vitamina D	12.690	R\$ 264.578	12.458	R\$ 178.111	- R\$ 13.533	-5%
Hemoglobina Glicada	7.800	R\$ 263.422	6.371	R\$ 148.622	R\$ 14.810	10%
Hemograma	25.112	R\$ 295.884	23.932	R\$ 285.163	- R\$ 9.279	-3%
T4 Livre	9.792	R\$ 248.188	9.634	R\$ 262.661	R\$ 13.493	5%
Vitamina B12	8.414	R\$ 131.738	6.704	R\$ 115.980	R\$ 15.758	14%
Proteína C Reativa	7.774	R\$ 116.919	7.274	R\$ 112.442	R\$ 4.477	4%
IGE por Alérgeno	5.927	R\$ 109.770	4.743	R\$ 99.967	R\$ 9.803	10%
TOTAL	108.136	R\$ 2.384.476	103.065	R\$ 2.883.179	- R\$ 498.703	-17%



- Diagnóstico de Gravidez
- Imunologia
- Líquido de Sinus
- Patologia e Bioquímica Clínica
- Prova Coagulatória
- Suscetibilidade e Antibiograma
- Teste de Função da Glândula Tireoide
- Prova de Coagul
- Clínica e Microbiologia
- Hematologia
- Pré-Teste
- Diagnóstico Bioquímico e Funcional
- Custo Análises
- Comparativo entre labor
- Valor de Referência

A todo giro! Saúde!

SAD's

Exames de imagem

R\$ 66 milhões

foram gastos em
2022 em exames
de imagem



Fonte: Sistema de Contas de Custos (SCC) - Terc. Ago/2022 a Dez/2022. Valores em milhões registrados no Terc. - Produção Médica



- 1. Gestão de Gestão
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Desenvolvimento
- 5. Nova Organização
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Centro
- 9. Clínica e Mercado
- 10. Novas Regiões
- 11. Pivô São
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. Gestão Acadêmica
- 14. Competitividade e Inovação
- 15. Vida do Paciente

A vida para todos

Custo Assistenciais com TEA

Top 10 procedimentos em custo

R\$ 4,04 milhões é o que custa por mês o Top 10 procedimentos de Terapias especiais, o que representa 79% do custo total.

Média 2019	Média 2022		Variação Média Mensal (2022 x 2019)	
	Custo	Custo	R\$	%
ABA	R\$ 2.048.587	R\$ 2.048.587	R\$ 2.048.587	100%
Linguagem	R\$ 438.571	R\$ 438.571	R\$ 438.571	100%
Denver	R\$ 430.700	R\$ 430.700	R\$ 430.700	100%
Integração Social	R\$ 327.435	R\$ 327.435	R\$ 327.435	100%
Pedagogia	R\$ 322.505	R\$ 322.505	R\$ 322.505	100%
Psicopedagogia	R\$ 184.284	R\$ 184.284	R\$ 184.284	100%
Treinio	R\$ 120.215	R\$ 120.215	R\$ 120.215	100%
TCC	R\$ 110.716	R\$ 110.716	R\$ 110.716	100%
Psicomotricidade	R\$ 99.278	R\$ 99.278	R\$ 99.278	100%
PECS	R\$ 55.508	R\$ 55.508	R\$ 55.508	100%
TOTAL	R\$ 4.037.800	R\$ 4.037.800	R\$ 4.037.800	



- 1. Gestão de Recursos
- 2. Avaliação
- 3. Lista de Espera
- 4. Políticas e Procedimentos
- 5. Plano Cooperativo
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Custo
- 9. Clínica e Atenção
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Beta
- 12. Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- 13. Custos Assistenciais
- 14. Compensação para a vida
- 15. Vida do Paciente

A vida para todos

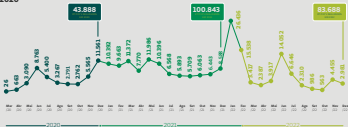
COVID-19

Evolução dos gastos por ano

RT PCR

22.419 mil

exames realizados desde 2020



Fonte: Sistema (Jan/2020 a Jul/2022) - Tely (Ago/2022 a Dez/2022)



- **Relatório de Gestão**
- **Instituição**
- **Conta de Tempo**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novas Cooperativas**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novos Cursos**
- **Clínica e Ambulatório**
- **Novos Hospitais**
- **Pro Re**
- **Desenvolvimento Organizacional e Financeiro**
- **Cursos Acadêmicos**
- **Comunicação e Marketing**
- **Vida do Pátrio**

A toda hora em busca

Terapias

Custo médio mensal

Em 2022 foram gastos mais de **R\$ 75,36 milhões** em terapias, um aumento superior a **131%** se comparado a 2020, quando as terapias TEA passaram a ser incorporadas ao ROL ANS sem limites de sessões.



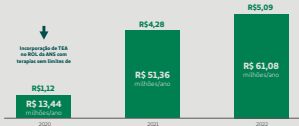
- **1** - Gestão de Riscos
- **2** - Inovação
- **3** - Ciclo de Tempo
- **4** - Políticas e Estratagemas
- **5** - Nova Corporação
- **6** - Sustentabilidade e Inovação
- **7** - Novo Sistema de Gestão Organizacional
- **8** - Novo Canal
- **9** - Cliente e Mercado
- **10** - Novos Negócios
- **11** - Pós-Venda
- **12** - Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
- **13** - Gestão de Recursos
- **14** - Competência para o Futuro

A todos para o futuro

TEA

Custo médio mensal

Só no ano de 2022 foram gastos mais de
R\$ 61 milhões com TEA



- **Management de Gestão**
- **Inovação**
- **Link de Tempo**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novas Operações**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novo Centro**
- **Clínica e Internado**
- **Novos Negócios**
- **Pós-Pós**
- **Desenvolvimento Estratégico e Financeiro**
- **Comunicação**
- **Compartilhamento de Valor**
- **Vida de Paciente**

A vida para todos

TEA

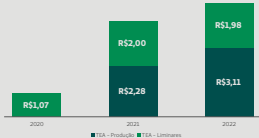
Produção médica e fornecedores

R\$ 5,09 mi/mês

R\$ 61,1 mi/ano (projetado)

R\$ 125,8

gastos com TEA desde 2020



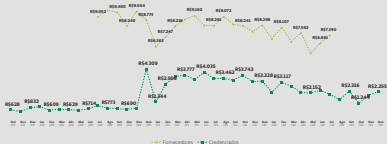
- Gestão de Riscos
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Pessoas e Recursos Humanos
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- Novo Centro
- Clínica e Serviços
- Novos Negócios
- Pós-Rede
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Custos Operacionais
- Competitividade no Mercado
- Vida do Paciente

▲ Tudo para o Bem

TEA

Custo médio do paciente

Rede credenciada e Fornecedores



- **Managem. de Gestão**
- **Inteligência**
- **Lista de Tempo**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novas Cooperativas**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novo Centro**
- **Clínica e Hospitalidade**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bono**
- **Desenvolvimento Organizacional e Financeiro**
- **Custo**
- **Assessorias**
- **Compartilhamento de Valor**
- **Visão do Futuro**

▲ Tudo para o Bem!

TEA

Histórico

R\$ 5,08 mi custo médio por mês

51.179 sessões por mês

R\$ 3.326,94 custo médio por usuário
(na rede credenciada e judicializados)

Aumento x 17 pacientes atendidos,
em quase **4 anos**

Aumento x 10 custo total,
em quase **4 anos**

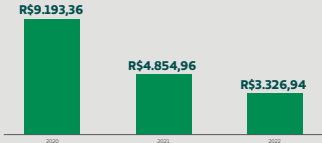


- 1. Gestão de Dados
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Regulamentações
- 5. Modelos Cooperativos
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Modelos de Gestão Hospitalar
- 8. Modelos de Cuidado
- 9. Clínicas e Hospitais
- 10. Hospitais Integrados
- 11. Pós-Paga
- 12. Desempenho Econômico e Financeiro
- 13. Custos Assistenciais
- 14. Compensação por Serviço
- 15. Modelo de Pagamento

Agradeço pela atenção

TEA

Custo médio por paciente



- Managem. de Gestão
- Inovação
- Uso do Tempo
- Política e Desenvolvimento
- Novas Operações
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Custo
- Clima e Ambiente
- Novas Regiões
- Pre-Beta
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Custo Acabamento
- Compartilhamento de Valor
- Valor do Paciente

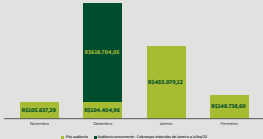
A toda hora em busca

TEA

Custo evitado com auditoria

R\$ 1,4 milhões

é o custo evitado por auditoria
concorrente e retrospectiva
em apenas 4 meses.



- Gestão de Crédito
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Pessoas e Recursos Humanos
- Nova Corporação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Integrado
- Novo Centro
- Cliente e Mercado
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Custos Operacionais
- Competitividade no Mercado
- Vida do Cliente

▲ Tudo para o Cliente

Volume de Solicitações

Especialidade da Indicação	Qtd. de tentativas	Qtd. de Benef.	Custo médio por Benef.
*** SEM ESPECIALIDADE ***	22681	1409	R\$ 7.898,14
MEDICINA DE EMERGÊNCIA	8911	568	R\$ 7.766,89
NEUROLOGIA	3782	209	R\$ 11.894,00
CIRURGIA VASCULAR	2664	373	R\$ 2.334,80
PSIQUIATRIA	2722	78	R\$ 17.293,00
NEFROLOGIA	1658	80	R\$ 6.843,00
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2620	87	R\$ 1.288,00
FOFOMATOLOGIA	1828	30	R\$ 1.881,00
PSIQUIATRIA INFANTIL/ADOLESC.	1268	8	R\$ 12.821,88
NEUROCIRURGIA	1268	58	R\$ 6.983,88
GASTROENTEROLOGIA - HI	878	282	R\$ 934,73
CIRURGIA DE BACO	861	30	R\$ 5.780,67
ALERGIA E IMUNOLOGIA	794	8	R\$ 12.270,88
ODONTOLOGIA	732	8	R\$ 13.881,00
REUMATOLOGIA	728	2	R\$ 80.361,00
OPHTALMOLOGIA	687	7	R\$ 7.380,87
CLINICA MEDICA	588	28	R\$ 2.100,28
GINECOLOGIA E OBSTETRICA	580	18	R\$ 3.228,33
OTORRINOLARINGOLOGIA	568	20	R\$ 2.809,41
GENETICA MEDICA	560	28	R\$ 1.996,00
CIRURGIA PEDIATRICA	524	2	R\$ 26.878,20
DERMATOLOGIA	477	8	R\$ 6.430,87
CARDIOLOGIA	432	7	R\$ 3.671,14
NEUROPSICOLOGIA CLINICA - BDI	428	1	R\$ 40.788,88
NEFROLOGIA PEDIATRICA	382	1	R\$ 4.212,08
GINECOLOGIA/CLINICA	364	1	R\$ 17.840,00

Especialidade da Indicação	Qtd. de tentativas	Qtd. de Benef.	Custo médio por Benef.
BAIXO CUSTO	238	2	R\$ 12.080,00
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	133	8	R\$ 1.807,80
ANESTESIOLOGIA	121	2	R\$ 6.270,00
OPTALMOLOGIA	120	52	R\$ 1.856,28
NEFROLOGIA	118	3	R\$ 2.548,67
CIRURGIA GERAL	87	2	R\$ 1.028,00
TOCOCARDIOGRAFIA INSTRUMENTADO	88	2	R\$ 1.800,00
UROLOGIA	81	2	R\$ 1.218,00
MEDICINA PEDIATRICA/RESIDENCIADO	81	1	R\$ 1.800,00
MEDICINA DE FAMILIA E COMUNITARIA	68	87	R\$ 800,41
NEFROLOGIA PEDIATRICA	47	2	R\$ 8.000,00
GASTROENTEROLOGIA	46	2	R\$ 1.760,00
TERAPIA OCUPACIONAL	41	4	R\$ 1.100
MEDICINA DO TRABALHO	40	2	R\$ 8.780,00
HEPATOLOGIA	32	2	R\$ 1.800,00
CIRURGIA GERAL PEDIATRICA	32	1	R\$ 1.000,00
PSIQUIATRIA	28	2	R\$ 2.200,00
OSP PEDIATRICA (BENEFICIARIO)	28	3	R\$ 404,00
OSP PEDIATRICA (BENEFICIARIO)	21	22	R\$ 122,58
OSP PEDIATRICA (BENEFICIARIO)	18	8	R\$ 170,31
GASTROENTEROLOGIA/PEDIATRICA	17	1	R\$ 1.088,40
ENDOCRINOLOGIA	16	2	R\$ 1.088,00
INFECTOLOGIA PEDIATRICA	8	1	R\$ 828,20
RETOLOGIA	8	2	R\$ 1.880,00
BUCCO-MAXILO-FACIO-DEP.	8	2	R\$ 280,00
CIRURGIA DE ORELHA E RINOTOLOGIA	8	1	R\$ 180,00
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1	1	R\$ 200,01



Manuseio de Dados

Inteligência

Lista de Tempo

Página e Subseções

Novas Categorias

Sustentabilidade e Inovação

Novo Sistema de Gestão Integrado

Novo Conteúdo

Clareza e Interatividade

Novos Negócios

Por Bem

Desenvolvimento Sustentável e Financeiro

Custos Reduzidos

Compartilhamento de Valor

Visão de Futuro

A toda hora e em todo lugar

Covid e TEA

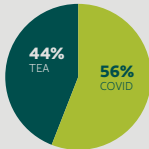
Mais de **R\$284 milhões**
de custos TEA e COVID de 2020 à 2022.

Só em 2022 foram gastos
R\$86,6 milhões.

Desde 2020 foram gastos mais de
R\$ 125,8 milhões com TEA.



Desde 2020 foram gastos mais de
R\$ 158,5 milhões com Covid19.



- 1. Gestão de Riscos
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Pessoas e Recursos Humanos
- 5. Marca Corporativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Modelo de Gestão Organizacional
- 8. Novo Canal
- 9. Cliente e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. P&D
- 12. Desenvolvimento Organizacional e Financeiro
- 13. Custos Acumulados
- 14. Compensação e Incentivos
- 15. Vida do Projeto

A vida por dentro

Covid e TEA

Ações realizadas

AÇÕES COVID REALIZADAS NO PERÍODO

1. Renegociação realizada reduzindo o valor do exame RT-PCR;
2. Aquisição de **Testes Rápidos** para realização nos Serviços Próprios em substituição ao RT-PCR;
3. Redirecionamento de **200% dos exames ambulatoriais de RT-PCR Covid** para o Laboratório Unimed, visando reduzir custos com a concentração da demanda;
4. Abertura de **Unidade de Internação - UTI Covid** no Hospital Unimed;
5. Teleconsultas **Covid**;
6. Criação dos **Centros de Referência Covid** nos maiores níveis da pandemia;
7. Auditoria concorrente realizada por infectologia nos hospitais da rede, visando **reduzir tempo de permanência e internações desnecessárias em UTI**.



AÇÕES TEA REALIZADAS NO PERÍODO

1. Renegociação de valores de **Terapias Especiais** com a Rede Credenciada;
2. Auditoria concorrente nos **Prestadores Credenciados**;
3. Novas negociações com novos entrantes da modalidade de **pacote flex mensal**;
4. Transição de pacientes judiciais de fornecedores de alto custo para a **Rede Credenciada** (pelo Pessoa e Não);
5. Projeto de **Restauração de Serviço Próprio TEA**, com possibilidade de evjando pelo Estado do RN;
6. Criação do **Serviço de Terapias Especiais**.



- 1. Gestão do Sistema
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Patente e Inovação
- 5. Nova Corporação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Custo
- 9. Clínica e Atenção
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Pain
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. Cuidado Assistencial
- 14. Competência para a vida
- 15. Vida do Futuro

A vida para todos

Mat/Med

R\$ 165,96 milhões

gastos com materiais e medicamentos.

Em 2022 a ANS passou a incorporar imunobiológicos e oncológicos a cada 60 dias no ROL.

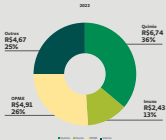
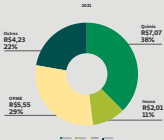


- **Operações de Saúde**
- **Atividade**
- **Contas a Receber**
- **Patrimônio e Rescaldos**
- **Reserva Contábil**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novo Centro**
- **Clínica e Medicina**
- **Processos Hospitalares**
- **Pós-Paga**
- **Desenvolvimento Estratégico e Financeiro**
- **Contas a Receber**
- **Compensação entre planos**
- **Unidade de Negócios**

A todos para todos

Mat/Med

Comparativo 2021 x 2022



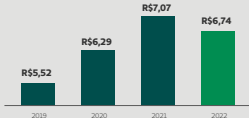
- Gestão de Gestão
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Patentes e Desenvolvimento
- Nova Corporação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- Novo Canal
- Clínica e Mercado
- Novos Negócios
- Pivô Data
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Gestão Acadêmica
- Competitividade e Qualidade
- Vida do Paciente

A vida pelo paciente

Custos Oncológicos

R\$ 80 milhões

gastos em 2022.

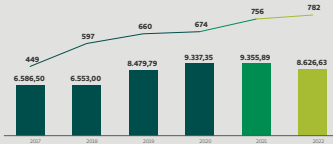


- **Marketing de Produtos**
- **Inovação**
- **Costo de Tempo**
- **Política e Investimentos**
- **Novos Produtos**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novo Custo**
- **Classe e Mercado**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bono**
- **Desenvolvimento Sustentável e Financeiro**
- **Custo Ambiental**
- **Compensação para a vida**
- **Vida de Futuro**

A vida para todos

Custos Oncológicos

Custo por usuário



Fonte: Sábios (Dez/2021 a Jun/2022) - Topy (Ago/2007 a Dez/2020)



- Manutenção de Sistemas
- Inovação
- Limpeza de Dados
- Políticas e Melhoramentos
- Novas Capacidades
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novos Centros
- Clínica e Medicina
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Custos Administrativos
- Compartilhamento de Custos
- Unidade de Custos

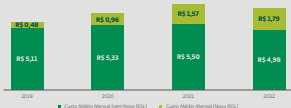
A toda hora em evolução

Custos Oncológicos

Incorporações de novos oncológicos no ROL da ANS

R\$ 1,79 mi ao mês

R\$ 21,48 mi ao ano



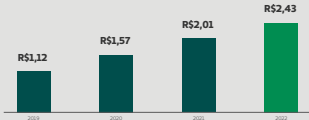
- Gestão de Saúde
- Inovação
- Custo de Tempo
- Políticas e Regulamentação
- Nova Captação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- Novo Custo
- Clínica e Mercado
- Novos Negócios
- Pós-Paga
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Custos Assistenciais
- Compensação por Saúde
- Valor do Paciente

A toda hora! Saúde

Custos com Imunobiológicos

R\$ 29 milhões

gastos em 2022.



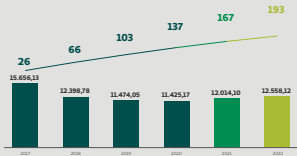
- Gestão de Crédito
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Patentes e Brevetos
- Marca Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Centro
- Clínica e Hospitalidade
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Custos Administrativos
- Compensação e Incentivos
- Valor de Marca

A nota para o balanço

Período: 1º trimestre 2022 a 1º trimestre 2023 - 1º trimestre 2022 a 1º trimestre 2023 - Valores em milhões registrados no Tely - Produção Médica

Custos com Imunobiológicos

Evolução do custo por usuário



- 1. Planejamento Estratégico
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Investimentos
- 5. Nova Corporação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Custo
- 9. Clínica e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Venda
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. Custos Acumulados
- 14. Compensação para o Usuário
- 15. Valor do Paciente

A toda hora! Saúde

Imunobiológicos x Biossimilares

Comparativo



- 1. **Managem. de Crédito**
- 2. **Inovação**
- 3. **Lista de Preço**
- 4. **Política de Descontos/Desemb.**
- 5. **Novos Contratos**
- 6. **Sustentabilidade e Inovação**
- 7. **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- 8. **Novo Custo**
- 9. **Classe e Mercado**
- 10. **Novos Negócios**
- 11. **Pre-Beta**
- 12. **Desenvolvimento Estratégico e Financeiro**
- 13. **Custo Acabamento**
- 14. **Compartilhamento de Custos**
- 15. **Viabilidade Financeira**

A toda hora! Saúde

Fonte: Solis (Jan/2021 a Jun/2022) - Top (Ago/2022 a Dez/2022) * Valores representam o custo médio anual dos imunobiológicos de referência que possuem genéricos.

Custos Hospitalares

↓ **REDUÇÃO DE 0,48%**

DE 2021 PARA 2022

R\$ 0,16 milhões / mês

R\$ 1,92 milhões / ano



Valores em milhões registrados no mês - média de meses



- **Management de Gestão**
- **Inovação**
- **Link de Tempo**
- **Política de Investimentos**
- **Novas Operações**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novo Centro**
- **Clínica e Ambulatório**
- **Novos Negócios**
- **Pós-Paga**
- **Desenvolvimento Operacional e Financeiro**
- **Costo Assurances**
- **Compensação entre o dia**
- **Valor de Fluxo**

A toda hora e todos os dias

Custos Hospitalares

Evolução das internações por tipo

Comparativo 2021 x 2022:

Crescimento de **16,05%** nas internações totais

Crescimento de **15,81%** nas internações cirúrgicas

Crescimento de **16,67%** nas internações clínicas



- Gestão de Gestão
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Políticas e Desenvolvimento
- Nova Corporação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Centro
- Clínica e Alta Qualidade
- Novos Negócios
- Pós-Paciente
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Custos e Recursos
- Competitividade e Qualidade
- Valor do Paciente

▲ Tudo para o Paciente

Custos Hospitalares

OPME

R\$ 78 milhões

gastos com OPME's*



* Valores de OPME's registrados em Produção Médica até julho/22 no Sabia. Após a virada do Tary, temos R\$ 20 milhões aproximadamente não registrados em produção devido ao novo sistema (já registrados contabilmente) o que eleva o custo médio mensal de OPME para R\$ 6,6 milhões de reais/mês.



- **Operações de Saúde**
- **Atividade**
- **Costo de Tempo**
- **Política e Investimentos**
- **Novos Contratos**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novos Custos**
- **Clínica e Medicina**
- **Novos Negócios**
- **Pre-Risco**
- **Desempenho Operacional e Financeiro**
- **Custos Acumulados**
- **Compensação entre custos**
- **Viés de Fluxo**

↳ Tudo para o Sabia

Custos Hospitalares

Custos com diárias

Só no ano de 2022 foram gastos mais de

R\$ 126,60 milhões

com diárias.



Valores em milhões registrados no Tely – Produção Médica.



- **Home**
- **Relatório de Gestão**
- **Introdução**
- **Lista de Tempo**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novo Cooperativo**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novo Custo**
- **Classe e Mercado**
- **Movimentos**
- **Pro Bono**
- **Desenvolvimento Sustentável e Financeiro**
- **Custo Assessorias**
- **Compensação entre vida**
- **Vida de Futuro**

A vida por dentro

Impacto do Novo ROL

TAVI – Implante Transcateter de Prótese Valvar Aórtica	R\$ 3.133.661,44 – Acum. R\$ 252.418,67 – Custo Proced. 14 procedimentos
Cirurgia endoscópica da coluna vertebral	R\$ 3.082.794,46 – Acum. R\$ 29.739,92 – Custo Proced. 70 procedimentos
Medicamentos antineoplásicos	R\$ 18.813.975,36
Medicamentos imunobiológicos	R\$ 4.953.352,87
Total Geral	R\$ 27.982.984,23



- 1. Gestão de Gestão
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Patentes e Biofarmacêuticos
- 5. Nova Corporação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Custo
- 9. Clínica e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pivô Beta
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. **Custo**
- 14. Compensação para a vida
- 15. Vida do Paciente

A vida para todos

Impacto do Novo ROL

TAVI – Implante Transcatereter de Prótese Valvar Aórtica	R\$ 1.144.333,38 – Acum. R\$ 363.474,74 – Custo Proced. 7 procedimentos
Cirurgia endoscópica da coluna vertebral	R\$ 5.552.214,57 – Acum. R\$ 29.376,80 – Custo Proced. 189 procedimentos
Medicamentos antineoplásicos	R\$ 8.512.152,59
Medicamentos imunobiológicos	R\$ 2.876.605,70
Total Geral	R\$ 18.085.296,04

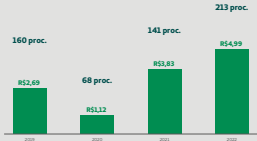


- Managem. de Gestão
- Inteligência
- Lista de Espera
- Público e Beneficiários
- Novos Cooperados
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novos Censos
- Clínica e Medicina
- Novos Negócios
- Pós-Paga
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Custos Assistenciais
- Compartilhamento de Cuidado
- Modelo de Pagamento

A toda hora em busca

Custos com Cirurgia Buco-maxilo-facial

Custo acumulado



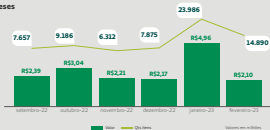
- Managem. de Dados
- Inovação
- Lista de Espera
- Política de Beneficiários
- Novos Cooperados
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novos Censos
- Clínica e Mercado
- Novos Negócios
- Pre-Beta
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Custos Acumulados
- Compensação entre Unids
- Viabilidade Financeira

A toda hora! Saúde

Itens com Problemas no Pagamento Após Virada Tasy

Geral

R\$ 16,9 milhões
pagos nos últimos 06 meses



Fonte: Tasy (Set/2022 a Fev/2023)



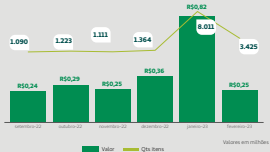
- **Managem de Riscos**
- **Inovação**
- **Lista de Risco**
- **Política e Governança**
- **Novas Oportunities**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novo Centro**
- **Clínica e Hospital**
- **Novos Negócios**
- **Pós-Risco**
- **Desempenho Operacional e Financeiro**
- **Custo**
- **Acidentes**
- **Compartilhamento de Risco**
- **Valor do Futuro**

A toda hora o futuro

Top 5 Principais Problemas

Honorários clínicos sem cobranças realizadas pelos hospitais

R\$ 2,2 milhões



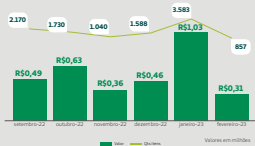
- Gestão de Clientes
- Inovação
- Ciclo de Tempo
- Políticas e Processamentos
- Nova Captação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novo Canal
- Clínica e Atendimento
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Gestão Acadêmica
- Competência para a vida
- Vida de Paciente

A toda hora, todos os dias

Top 5 Principais Problemas

Honorários cirúrgicos – não executados por biometria ou contas cobradas em atraso

R\$ 3,2 milhões



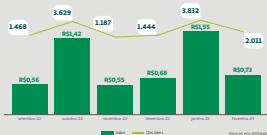
- **Managem. de Riscos**
- **Inovação**
- **Uso do Tempo**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novas Cooperativas**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- **Novos Censos**
- **Clínica e Hospitalidade**
- **Novas Regiões**
- **Pós-Paga**
- **Desenvolvimento Operacional e Financeiro**
- **Contas Recebíveis**
- **Compartilhamento de Valor**
- **Valor do Paciente**

A todo giro e botão

Top 5 Principais Problemas

Anestesias - Cobranças não realizadas pelas clínicas de SADT's ou biometria não executada

R\$ 5,5 milhões



Fluxus Top 5 (Out/2022 a Jan/2023)



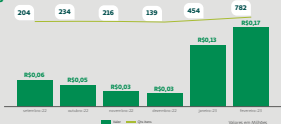
- 1. Gestão de Dados
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Recursos Humanos
- 5. Marca Corporativa
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Curso
- 9. Clima e Moradia
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Grad
- 12. Desempenho Operacional e Financeiro
- 13. Cursos Acadêmicos
- 14. Comunicação com a vida
- 15. Vida do Futuro

A nota para o usuário

Top 5 Principais Problemas

Endoscopias - Falta de complementação das guias

R\$ 0,47 milhões



- Manutenção de Equipamentos
- Inovação
- Uso do Tempo
- Políticas e Procedimentos
- Novas Cooperativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- Novos Censos
- Clínicas e Hospitais
- Novos Negócios
- Pre-Risco
- Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- Custos Assistenciais
- Compartilhamento de Custos
- Viabilidade Financeira

A toda hora! Sempre!

Top 5 Principais Problemas

TX de Vídeo - Cobranças não realizadas

R\$ 2,23 milhões



- Gestão de Crédito
- Inovação
- Linha de Tempo
- Políticas e Reconfigurações
- Nova Captação
- Sustentabilidade e Inovação
- Novo Sistema de Gestão Integrado
- Novo Canal
- Clientes e Mercado
- Novos Negócios
- Pós-Venda
- Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- Gestão de Recursos
- Competição e Mercado
- Vida do Cliente

▲ Tudo para o Cliente

Top 5 Principais Problemas

Outros problemas e acertos já realizados

- Citologias ginecológicas realizadas por cooperados;
- Consultas sem execução;
- Terapias Oncológicas sem execução;
- Terapias Renais sem execução;
- Cobranças de contas hospitalares em atraso, afetando honorários;
- Consultas eletivas realizadas em Centros Clínicos Unimed;
- Terapias Especiais executadas com via

- de acesso de forma indevida, remunerando metade do valor devido;
- HM's executados para PF's;
- Taxas e Exames de Imagem executados para cooperados.

Os 5 principais problemas destacados anteriormente foram responsáveis por **80%** dos valores acertados com cooperados e prestadores.



01	Resumo do Relatório
02	Introdução
03	Lista de Tópicos
04	Política de Responsabilidades
05	Novos Cooperados
06	Sustentabilidade e Inovação
07	Novo Sistema de Gestão Hospitalar
08	Novos Centros
09	Clínica e Ambulatório
10	Novos Negócios
11	Pós-Venda
12	Desempenho Operacional e Financeiro
13	Contas Recebíveis
14	Compensação entre Unimed
15	Vida do Filósofo

A vida por dentro

Atitude Cooperação

A Atitude Cooperação foi criada em 12 de setembro de 2006, a partir da iniciativa da cooperativa médica Unimed Natal. A organização atua nos bairros Bom Pastor e Felipe Camarão, localizados na zona Oeste da capital potiguar, promovendo ações e programas assistenciais que transformam a vida de centenas de crianças, jovens e suas respectivas famílias.

Ao todo, 5 projetos são desenvolvidos sistematicamente contemplando as mais diversas áreas. São eles: **Celeiro** (esporte), **Tocando a Vida com D'Amore** (música), **Encena** (teatro e corte/costura), **Coletivo Jovem** (preparação profissional) e **Apoio Pedagógico** (incentivo ao exercício da leitura). Além de realizar e participar de diversas ações e eventos durante o ano.



Atitude Cooperação celebrando a parceria com o **Sisned/RN**.



Atitude Cooperação, **Unimed** e **Sisned** juntas no Projeto esportivo **Celeiro**.



- 1. **Missagem de Boas-vindas**
- 2. **Introdução**
- 3. **Lista de Espera**
- 4. **Política e Beneficiários**
- 5. **Missão Cooperação**
- 6. **Sustentabilidade e Inovação**
- 7. **Missão Unimed do Grande Natal**
- 8. **Missão Centro**
- 9. **Classe e Matrícula**
- 10. **Materiais Pedagógicos**
- 11. **Pro-Beta**
- 12. **Desenvolvimento Esportivo e Profissional**
- 13. **Curso Assistencial**
- 14. **Compartilhando com a vida**
- 15. **Vida de Futuro**

A vida para todos!

Transparência



Atitude Cooperação apresentando os resultados para a Diretoria da **Unimed Natal**.

338 alunos
no Projeto Celeiro

333 alunos
no Projeto Tocando a Vida

899 vagas
preenchidas nos Projetos
desenvolvidos da Atitude
Cooperação

228 alunos
no Projeto Encena

1.420 alunos
beneficiados no Projeto
Coletivo Jovem em **6** ciclos

719 alunos
beneficiados



- 1. Gestão da Qualidade
- 2. Inovação
- 3. Ciclo de Tempo
- 4. Políticas e Desenvolvimento
- 5. **Atitude Cooperação**
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Centro
- 9. Clínica e Atendimento
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Venda
- 12. Desenvolvimento Estratégico e Financeiro
- 13. Gestão de Recursos
- 14. **Compromisso com a Vida**
- 15. Vida do Futuro

A vida para todos

Atitude Cooperação na Mídia

16 inserções

na televisão;

50 inserções

em blogs, portais, entre outros

8 entrevistas

em rádios;

1.384 publicações

(número geral);

3.146 seguidores

(número geral);

39,8 mil pessoas

alcançadas.



Dia de Cooperar do **Sescoop/RN** e **OCERN** realizado na Atitude Cooperação.



Visita dos representantes do **Instituto João Ferreira**.



- **Missagem do Sistema**
- **Introdução**
- **Lista de Tópicos**
- **Política de Responsabilidade**
- **Missão Cooperação**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Mais Sistema de Gestão Integrado**
- **Mais Gente**
- **Clima e Ambiente**
- **Mais Negócios**
- **Pra Gente**
- **Desenvolvimento Econômico e Financeiro**
- **Clima, Assistentes**
- **Compartilhando o Bem da Vida**
- **Vida do Futuro**

A tudo isso, bônus!

Prêmios

Comenda Tomazia Isabel

Prêmio entregue a Atitude Cooperação pela relevante atuação no fortalecimento da política de atendimento socioeducativo no estado do Rio Grande do Norte. O prêmio foi reflexo do trabalho realizado junto aos socioeducandos do CASEM/Nazari e que estão em cumprimento de medida socioeducativa de semiliberdade. Durante todo o ano de 2022, nove alunos foram inseridos na oficina de futebol da Atitude Cooperação, realizado no SESI.



Dra. Perpétua Nogueira, presidente da Atitude Cooperação, recebendo a **Comenda Tomazia Isabel** do TRN entregue pelo **Julio José Santos**.



- 1. Missagem do Sistema
- 2. Atuação
- 3. Linha do Tempo
- 4. Política de Responsabilização
- 5. Missão Cooperação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Missão Sistema de Gestão Integrada
- 8. Missão Centro
- 9. Gestão e Inovação
- 10. Missão Negócios
- 11. Pós-Rede
- 12. Desenvolvimento Sustentável e Financeiro
- 13. Gestão Acadêmica
- 14. Competências para a vida
- 15. Vida de Futuro

A vida para todos

Destques



Inauguração do **Espaço de Convivência** e homenagem a um dos fundadores da ONG e primeiro presidente da **Unimed Natal**, **Dr. Gley Nogueira**.



Diretoria da **Atitude Cooperação** e da **Unimed** na homenagem ao **Dr. Gley Nogueira**.



- 1. **Missagem da Gestão**
- 2. **Instituição**
- 3. **Lista de Tereps**
- 4. **Política e Responsabilidade**
- 5. **Missão Cooperativa**
- 6. **Sustentabilidade e Inovação**
- 7. **Missão Unimed de Gestão Hospitalar**
- 8. **Missão Unimed**
- 9. **Clareza e Transparência**
- 10. **Missão Nogueira**
- 11. **Pré-Beta**
- 12. **Documentos Estratégicos e Financeiros**
- 13. **Comunicação**
- 14. **Compartilhamento de Saberes**
- 15. **Vida do Futuro**

A toda hora e sempre

Destaques



- **Reinauguração da Biblioteca da Atitude Cooperativa** mais de 150 alunos beneficiados com visitas, leituras de livros e participação do Projeto Apoio Pedagógico da Instituição.



- Trabalho interdisciplinar nas áreas de **Pedagogia, Serviço Social e Psicologia** com foco em alunos em estado de vulnerabilidade social.



- **Managemen**to da Qualidade
- **Inovação**
- **Uso do Tempo**
- **Política e Desenvolvimento**
- **Novos Cooperativ**
- **Sustentabilidade e Inovação**
- **Novos Sistemas de Gestão Organizacional**
- **Novos Contos**
- **Classe e Movimento**
- **Novos Negócios**
- **Pro Bono**
- **Desenvolvimento Econômico e Financeiro**
- **Contos Alternativos**
- **Compreensão sobre a vida**
- **Vida de Futuro**

A vida para todos!

Complexo de Saúde Unimed

Em breve começa um novo capítulo na história da Unimed Natal com a inauguração do Complexo de Saúde Unimed. Serão três unidades: o Hospital Geral, a Unidade Materno-Infantil e a Unidade de Diagnóstico. O Complexo Hospitalar Unimed Natal terá mais de 43 mil m² e contará com salas de cirurgias, Hospital dia para pequenas cirurgias, Prontos Atendimentos Adulto, Pediátrico e Obstétrico, UTI Adulto, UTI Neonatal, UTI Pediátrica, SADT completo, áreas de Especialidades: Hemodinâmica, Endoscopia, Serviços de Imagem, Centro Cirúrgico Materno-Infantil, Espaço

Mulher, entre outras especialidades e comodidades para seus pacientes. Será o maior e mais moderno Complexo Hospitalar em construção no estado e região. O objetivo é que seja 100% digital e mais sustentável.



- 1. Mensagem do Diretor
- 2. Introdução
- 3. Linha do Tempo
- 4. Política e Governança
- 5. Nova Corporação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Sistema de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Centro
- 9. Clínica e Ambulatório
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Paga
- 12. Desempenho Econômico e Financeiro
- 13. Gestão de Recursos
- 14. Compromisso com a vida
- 15. Vida de Futuro

A toda hora em busca

Maior e Melhor



Em 2022 avançamos na construção, executando etapas importantes como a contenção, movimentação de terra, fundações e na estrutura.

• **84,18%**
da estrutura concluída*

• **26,42%**
do projeto global concluído**

- 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**



- 01 **Resumo do Relatório**
- 02 **Introdução**
- 03 **Lista de Tópicos**
- 04 **Política e Governança**
- 05 **Novos Negócios**
- 06 **Sustentabilidade e Inovação**
- 07 **Novo Sistema de Gestão Hospitalar**
- 08 **Novo Centro**
- 09 **Clientes e Parceiros**
- 10 **Novos Negócios**
- 11 **Pós-Rede**
- 12 **Desenvolvimento Estratégico e Financeiro**
- 13 **Questões Ambientais**
- 14 **Compromisso com a Vida**
- 15 **Vida do Futuro**

A toda hora, juntos

*Em dezembro de 2022 ** Considerando estrutura e "terceira"

Maior e Melhor

Principais atividades em 2022:

- Execução da estrutura
 - Demolição do GRAD
- Demolição da antiga CUT
- Assinatura da Ordem de Serviço do Consórcio
 - Retirada do Pipe Rack
 - Entrega da nova CUT
 - Start dos GHPs



- **Managem** do Sistema
- **Inteligência**
- **Lista de Tempo**
- **Política** e **Reconhecimento**
- **Novo Cooperativo**
- **Sustentabilidade** e **Inovação**
- **Novo Sistema** de Gestão **Integrado**
- **Novo Centro**
- **Classe** e **Mercado**
- **Novos Negócios**
- **Pro Beta**
- **Desenvolvimento** **Operacional** e **Financeiro**
- **Curso** **Atualização**
- **Compartilhamento** **de** **Experiência**
- **Vida** **de** **Plano**

A toda hora e todos os dias

Maior e Melhor

Capacidade atual do
Hospital Unimed:

79 leitos

pacientes cirúrgicos,
pediátricos e obstetrícia

10 UTI neonatal

9 UTI pediátrica

8 UTI adulto

106 leitos no total



Capacidade de extensão
Complexo de Saúde:

211 leitos
de internação

25 leitos
de UTI neonatal

34 leitos de UTI adulto

14 leitos de UTI
pediátrico **284 leitos no total**

14 leitos

em regime Day Clinic



- 1. Gestão da Clínica
- 2. Inovação
- 3. Linha de Tempo
- 4. Políticas e Processos Internos
- 5. Nova Corporação
- 6. Sustentabilidade e Inovação
- 7. Novo Modelo de Gestão Hospitalar
- 8. Novo Centro
- 9. Clínica e Mercado
- 10. Novos Negócios
- 11. Pós-Venda
- 12. Desenvolvimento Operacional e Financeiro
- 13. Gestão Acadêmica
- 14. Comunicação Interna e Externa
- 15. Vida do Paciente

A vida pelo melhor

Expediente

ARTE E REDAÇÃO

Gerência de Comunicação e
Marketing Unimed Natal
Israel Carvalho

FOTOS

Arquivos Unimed Natal
Freepik



Unimed
Natal