

---

# Relatório de Gestão

## 2017-2020

---

**Unimed**   
Natal



# SUMÁRIO

|  |           |  |           |
|--|-----------|--|-----------|
| <b>O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?</b>        | <b>04</b> | <b>GOVERNANÇA</b>                              | <b>24</b> |
| <b>LINHA DO TEMPO</b>                            | <b>05</b> | Estrutura                                      | 25        |
| <b>PRINCIPAIS INDICADORES</b>                    | <b>06</b> | Nosso time                                     | 26        |
| <b>O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020</b> | <b>07</b> | Diretoria Executiva                            | 26        |
| <b>MENSAGEM DA DIRETORIA</b>                     | <b>08</b> | Conselhos                                      | 27        |
| <b>QUEM SOMOS</b>                                | <b>09</b> | Avanços na gestão                              | 28        |
| Identidade Organizacional                        | 10        | Ética e Compliance                             | 30        |
| Mapa Estratégico                                 | 12        | Integridade na prática                         | 31        |
| Onde estamos                                     | 13        | <b>ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19</b>       | <b>32</b> |
| Nossa estrutura                                  | 15        | Apoio aos clientes                             | 33        |
| Compromisso com a qualidade                      | 17        | Apoio aos cooperados                           | 36        |
| Prêmios e reconhecimentos                        | 19        | Apoio aos colaboradores                        | 38        |
| Inovação   | 21        | Apoio aos prestadores de serviço e à sociedade | 39        |
|  |           | Eles merecem aplausos                          | 40        |

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

**NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)****41**

|  |    |
|--|----|
| Gestão de serviços   | 42 |
| Hospital Unimed  | 44 |
| Centros Clínicos   | 46 |
| SOS Unimed   | 48 |
| Unimed Fisio   | 50 |
| Laboratório  | 51 |
| Centro Clínico Virtual   | 52 |
| Centro de Distribuição   | 53 |
| Desempenho econômico   | 54 |
| Rentabilidade  | 56 |
| Resultados   | 57 |
| EBTIDA   | 58 |
| De cada R\$ 100 que entraram da cooperativa em 2020                    | 59 |
| Como foram destinados cada R\$ 100 que entraram na cooperativa em 2020 | 60 |
| Índice de liquidez   | 61 |
| Dívidas tributárias  | 62 |
| Margem de solvência  | 63 |
| Despesas administrativas   | 64 |
| Crescimento da carteira de clientes                                    | 66 |
| Aquisição da carteira da Unimed Federação                              | 67 |
| Dados do Market Share  | 68 |
| Vendas   | 69 |
| Custos assistenciais   | 71 |
| Custos com exames  | 72 |
| OPME   | 73 |
| Sinistralidade   | 74 |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Ressarcimento ao SUS     | 75 |
| Obrigações ANS           | 76 |
| Tecnologia da informação | 78 |
| Comunicação              | 81 |
| Marketing                | 84 |
| Atitude Cooperação       | 87 |

**NOSSOS RELACIONAMENTOS****89**

|  |     |
|--|-----|
| Clientes                                     | 90  |
| Quem são nossos clientes?                    | 91  |
| Clientes têm linha direta com a Unimed Natal | 92  |
| Intercâmbio                                  | 94  |
| Cuidado Integral à Saúde                     | 96  |
| Cuidado com nossos colaboradores             | 97  |
| Cuidado com nossos cooperados                | 102 |
| Valorização do Trabalho Médico               | 108 |
| Coopera +                                    | 109 |
| Mais gente para o nosso time                 | 110 |
| Atendimento completo                         | 111 |
| Casa do cooperado                            | 112 |
| Cesta de benefícios aos cooperados           | 114 |

**VISÃO DE FUTURO****116****EXPEDIENTE****117**

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

Há quatro décadas, a Unimed Natal vem baseando sua trajetória no cuidado, no acolhimento e na transformação. Cada um destes elementos é responsável por impulsionar esta Cooperativa a atingir sua missão: promover, através do cooperativismo, soluções em saúde com sustentabilidade, qualidade e inovação. Como resultado, auxiliamos aqueles que contam conosco a cuidar do que lhes é mais precioso: a vida.

Mantendo nosso compromisso com a transparência, trazemos aos nossos cooperados, colaboradores, clientes e prestadores de serviços este Relatório de Gestão, com as principais conquistas do período de 2017-2020. As informações estão divididas em quatro capítulos: Quem somos, Governança, Nosso Desempenho e Nossos Relacionamentos. Contamos ainda com um espaço especial para descrever nossas ações de enfrentamento à Covid-19, um dos maiores desafios de nossa história.

Para nós, esse é mais que um documento. Ele é um retrato panorâmico de toda a evolução alcançada pela Unimed Natal, fruto de muito esforço e, principalmente, amor. Ele será disponibilizado em nosso site ([www.unimednatal.com.br/a-unimed](http://www.unimednatal.com.br/a-unimed)), no aplicativo **Unimed Natal Beneficiário** e **Unimed na Mão**, na **Área do Cooperado**. Além disso, o encaminharemos via WhatsApp.

Caso deseje mais informações sobre o conteúdo, é simples: entre em contato com nosso setor de Comunicação e Marketing, pelo e-mail [comunicacao@unimednatal.com.br](mailto:comunicacao@unimednatal.com.br).

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# LINHA DO TEMPO



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# PRINCIPAIS INDICADORES



## 66,7%

é o crescimento da receita total nos últimos quatro anos <sup>1</sup>

## R\$ 6,78 milhões

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

## Pela 18ª vez consecutiva,

somos o plano de saúde mais lembrado entre os potiguares

## 2 anos e meio

de pró rata zero <sup>2</sup>

## R\$ 34,4 milhões

distribuídos aos cooperados

## 63.270

novos clientes passaram a contar com a Unimed Natal desde 2017

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

<sup>1</sup>Considerando o período de 2017 até projeção para 2020.

<sup>2</sup>Período até março/2021.



**Incorporação da carteira da Unimed Federação RN**

Mais 25 mil vidas passaram a ser atendidas pela Unimed Natal.



**Abertura do Centro Clínico Zona Sul**

Localizado no Cidade Verde Shopping, oferece 15 especialidades.



**Enfrentamento à Covid-19**

Destaque para antecipação de recebimentos a cooperados, criação de Comitê para combate à doença e Centro de Referência.



**Reforma do Estatuto Unimed**

Alteramos a estrutura de diretores executivos e tornamos mais robusto o Conselho de Administração. A nova organização entrou em vigência em março de 2021.



**14 Anos Atitude Cooperação**

Aniversário é celebrado com live e sorteio de brindes. Momento foi de relembrar histórias e se emocionar com resultados.

# O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020



**Implantação da atenção primária em saúde**

ANS aprova projeto-piloto que foca na integralidade do cuidado a pacientes, com acompanhamento de médico de referência. Expectativa é atender até 6 mil pessoas.



**Complexo de Saúde Unimed**

Com investimentos estimados em R\$ 150 milhões, aumentará capacidade de pronto-atendimento, internações e cirurgias, sendo importante para o atendimento de todo o estado.



**Laboratório Unimed Unidade Tirol**

Com ele, passamos a fazer exames SWAB para Covid em sistema Drive Thru. O laboratório também realiza outros exames no local, tendo superado a marca de 130 testes diários para o diagnóstico do novo coronavírus.



**Recertificação do Hospital Unimed pela ONA**

Único do Rio Grande do Norte a ter o certificado de acreditação, que atesta as boas práticas de qualidade e segurança do paciente.



**Reinauguração do Centro Clínico Via Direta**

Após 5.700 atendimentos a pacientes de Covid-19, o Centro passou por sanitização e adaptações. Ortopedia, Geriatria e Pneumologia são algumas das novas especialidades ofertadas.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# MENSAGEM DA DIRETORIA



 [Clique e assista](#)

## JUNTOS, A GENTE TRANSFORMA

Os últimos quatro anos foram de muita dedicação e cuidado. Temos orgulho em ser Unimed Natal e, por isso, buscamos honrar todo o time, superando expectativas e entregando resultados inéditos.

Juntos, fizemos mais do que crescer. Nós nos transformamos. Vencemos o primeiro desafio, para muitos impossível, que foi acabar com o pro rata. Equilibramos economicamente a nossa empresa e, pela primeira vez, em 43 anos de história, posicionamos a Unimed Natal entre as 50 maiores operadoras de plano de saúde do país, nos tornando a maior operadora do estado do Rio Grande do Norte. Quaduplicamos o patrimônio líquido da Cooperativa e, num feito inédito, pudemos distribuir sobras.

Retiramos da gaveta um grande projeto, dando início às obras do novo Complexo de Saúde Unimed, um investimento estimado em R\$150 milhões, que vai aumentar as possibilidades de trabalho para cooperados e a capacidade de levar cuidado e atenção à saúde dos nossos clientes. Neste Relatório de Gestão, convidamos você a analisar de perto esses resultados. Mas, antes de virar a página, temos algumas palavras a dizer.

**Dê o play e venha com a gente.**

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# QUEM SOMOS

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

## Sistema Unimed

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

\*Prêmio Top of Mind

## 345

cooperativas

## 116 mil

médicos cooperdos

## 37%

de participação no mercado nacional de planos de saúde

## 108 mil

empregos diretos

## 17 milhões

de clientes

## 28<sup>a</sup> vez

consecutiva reconhecida como plano de saúde mais lembrado pelos brasileiros\*



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

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



## VISÃO

Implantar um sistema de saúde resolutivo com a participação de cooperados e clientes, alcançando 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.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

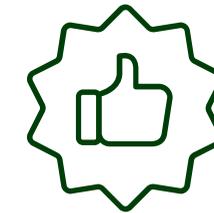
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

## VALORES

**F**OCO DO CLIENTE  
**I**NOVAÇÃO  
**R**ESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL  
**T**RANSPARÊNCIA  
**É**TICA



## 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.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# MAPA ESTRATÉGICO

2021-2024

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

## COOPERADO

Reconhecer o compromisso com a excelência

Desenvolver o sentimento de pertencimento

Fortalecer a governança cooperativa

## SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA-FINANCEIRA

Gerar resultado operacional

## FOCO DO CLIENTE

Entregar conveniência e serviços, por meio de uma experiência digital integrada

Encantar os clientes, por meio de uma nova experiência de atendimento

Estimular o autocuidado apoiado

### POSICIONAMENTO NO MERCADO

Diversificar portfólio de produtos e canais comerciais

Ampliar a participação no mercado

Assegurar a rentabilidade da carteira

### FORTALECIMENTO DOS RECURSOS PRÓPRIOS

Desenvolver estratégia de verticalização e expansão

Suprir as lacunas assistenciais e necessidades da rede

Fortalecer os cuidados primários e a integração dos serviços de saúde

### FORTALECIMENTO DO PROVIMENTO DE SAÚDE

Dimensionar e desenvolver a rede assistencial

Desenvolver a qualidade da rede assistencial

Aprimorar os mecanismos de regulação

### EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Desenvolver modelos de novos negócios

Estimular a austeridade, simplicidade e agilidade

Implantar a gestão por processos

## TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Transformar informação em conhecimento aplicado ao negócio

## GENTE E CULTURA ORGANIZACIONAL

Cuidar, desenvolver e gerir pessoas

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

Zelar pela reputação e defesa dos interesses corporativos

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

**VALORES** – Foco do cliente, inovação, responsabilidade socioambiental, transparência, ética.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# ONDE ESTAMOS

Do Agreste Potiguar à Serra do Santana: estamos em todas as regiões do estado para oferecer aos nossos clientes serviços de qualidade, com conforto e segurança. Nos últimos anos, ampliamos em 183% o número de municípios atendidos, reforçando a importância da Cooperativa para a saúde e o bem-estar dos potiguares e aumentando o mercado de trabalho para nossos cooperados.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

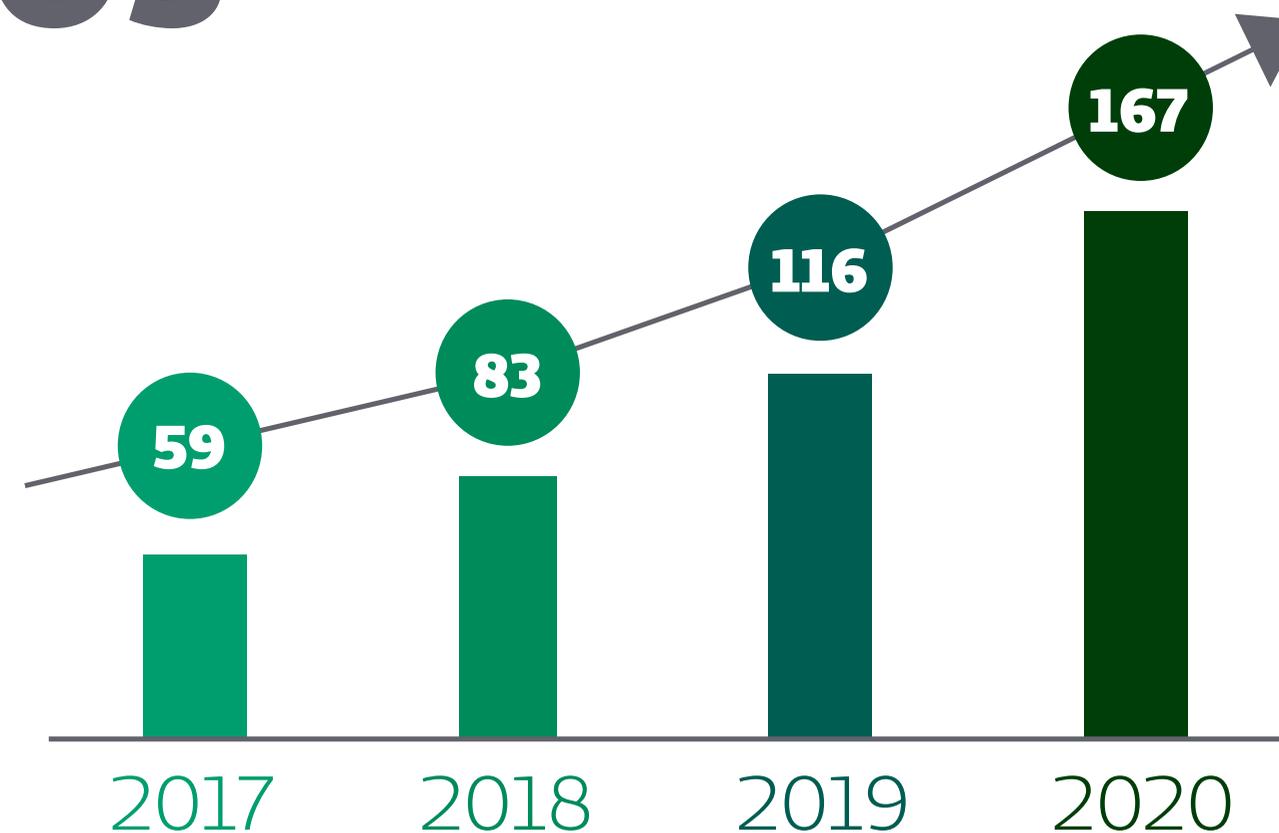
NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# ONDE ESTAMOS

EVOLUÇÃO  
DO NÚMERO  
DE MUNICÍPIOS  
ATENDIDOS



O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# NOSSA ESTRUTURA

Contamos com uma rede completa, que oferece a cooperados e colaboradores a estrutura necessária para cuidar bem de nossos clientes. Entre os serviços que nos diferenciam no mercado está a UTI Neonatal, o Pronto Atendimento Infantil e os Centros Clínicos. Também somos a única operadora a oferecer atendimento pré-hospitalar, com o SOS Unimed.

## SERVIÇOS PRÓPRIOS

- Atenção Domiciliar
- Centro Clínico Via Direta
- Hospital Unimed
- Laboratório Unimed
- Unidade Unimed Caicó (Pronto Atendimento)

## SERVIÇOS COM GESTÃO COMPARTILHADA

- Atendimento Móvel (SOS Unimed)
- Centro de Especialidades Petrópolis
- Centro Clínico Pediátrico Deodoro
- Centro Clínico Zona Sul
- Unidade Fisioterapia



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

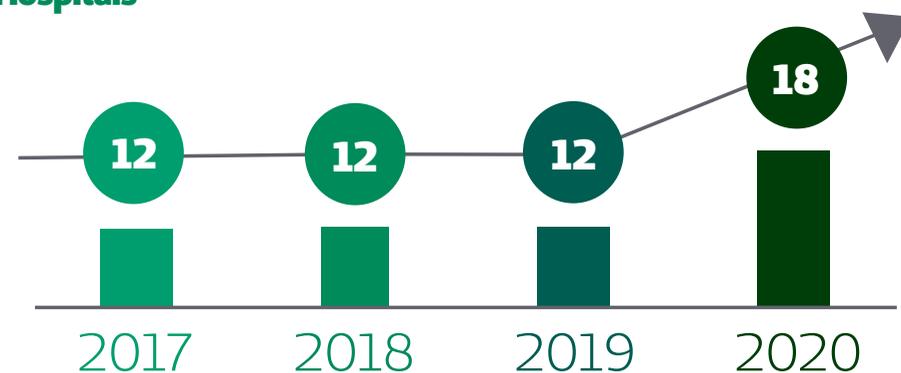
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

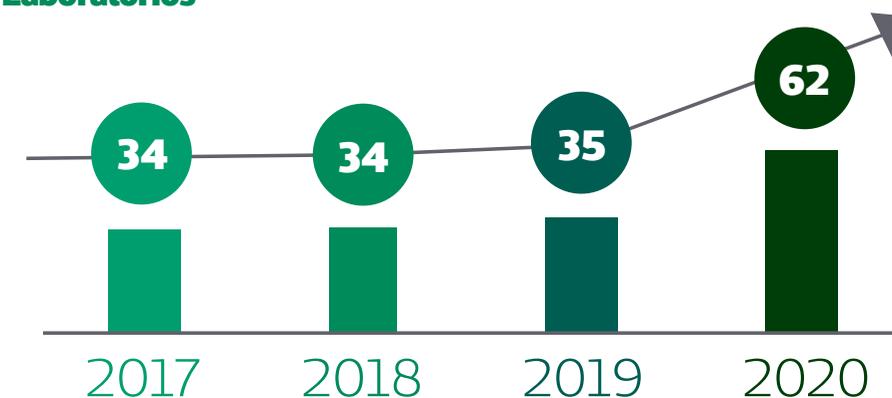
# NOSSA ESTRUTURA

## EVOLUÇÃO DA REDE CREDENCIADA

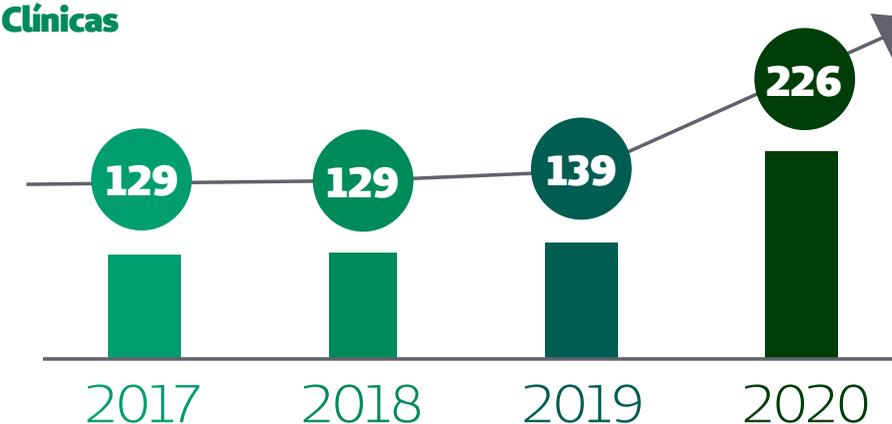
### Hospitais



### Laboratórios



### Clínicas



Em 2020, nossa rede cresceu devido à incorporação da carteira Unimed Federação RN.

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# COMPROMISSO COM A QUALIDADE



Buscamos implementar as melhores práticas em nossa rotina, por meio de capacitações e certificações internacionais. A melhoria contínua dos processos garante melhor desempenho, menor desperdício de recursos e maior segurança para os pacientes.

## CONQUISTAS



### Ouvidoria de Excelência

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



### ISO 9001/2015

Certificação aprova nosso Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), que nos orienta na gestão de processos em busca dos melhores resultados.



### ONA

No Rio Grande do Norte, o Hospital Unimed é o primeiro e único a contar com o certificado da Organização Nacional de Acreditação (ONA), no Nível 1. Isso significa que consolidamos os processos de Segurança do Paciente e que buscamos o Nível 2, que tem como foco os processos de gestão e Sustentabilidade.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

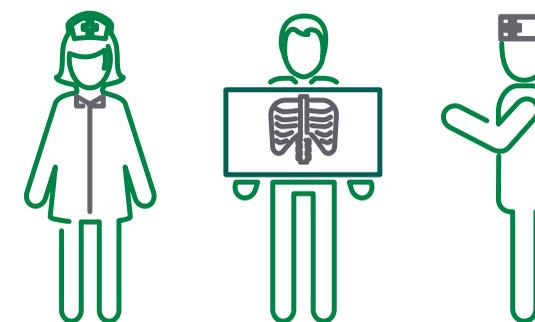
# COMPROMISSO COM A QUALIDADE

## EQUIPE QUALIFICADA

O Corpo Clínico, profissionais de enfermagem e o time administrativo são capacitados em Segurança do Paciente, que contempla orientações sobre protocolos assistenciais, controle da cadeia medicamentosa por meio do sistema de rastreabilidade e qualificação do registro em prontuário, por exemplo.

Entre as ações realizadas estão os cursos de ACLS (*Advanced Cardiovascular Life Support* - Suporte Avançado de Vida em Cardiologia), PALS (*Pediatric Advanced Life Support* - Suporte Avançado de vida em pediatria), Protocolo e Auditoria Manchester, Assistência em Sala de Parto, Metodologia de Transição do Cuidado SBAR (*Situation, Background, Assesment, e Recommendation*), Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) e Efeito Disney de Assistência.

A qualificação da equipe gera ganhos à prestação de serviço e à segurança do paciente, cooperado e equipe assistencial.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

2017

## PRÊMIO TOP NATAL

11ª vez a marca mais lembrada pelos potiguares

## TROFÉU NEGÓCIOS TRANSFORMADORES

Vencedora na categoria plano de saúde

2018

## TOP OF MIND

17ª vez consecutiva como a marca mais lembrada pelos potiguares na categoria planos de saúde

## PRÊMIO EMPRESA AMIGA DA CULTURA

Premiação entregue pela Câmara Municipal de Natal/RN

## SELO DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

Unimed Natal conquista selo prata da categoria pela Unimed do Brasil

## PRÊMIO TOP NATAL

12ª vez a marca mais lembrada pelos potiguares

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

2019



**PRÊMIO VALOR 1000 –  
REVISTA VALOR ECONÔMICO**  
31º lugar dentre as 50 maiores operadoras  
de planos de saúde do Brasil

## TOP OF MIND

18ª vez consecutiva como a marca mais  
lembrada pelos potiguares na categoria  
planos de saúde

## PRÊMIO TOP NATAL

13ª vez a marca mais lembrada pelos  
potiguares

2020



## REVISTA EXAME MELHORES E MAIORES 2020\*

**46ª empresa de serviços de saúde do país**  
**11ª maior operadora dentro do Sistema Unimed em todo Brasil**  
**22ª operadora de saúde do Brasil**  
**4ª maior empresa do RN**

## SELO DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

Unimed Natal conquista selo prata da categoria pela Unimed  
do Brasil

## PRÊMIO VALOR 1000 – REVISTA VALOR ECONÔMICO

26ª maior operadora de saúde do país

\* Primeira vez que a Unimed Natal apareceu no ranking da revista

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# INOVAÇÃO

Temos investido na simplificação e digitalização de nossos processos. Na área Financeira, por exemplo, boa parte dos clientes passou a adotar boleto digital para quitar os planos. O processo de notificação de atrasos de pagamentos deixou de ser feito pelos Correios, que levava até 180 dias para resolução, e passou a ser feito por ligações, whatsapp e SMS, economizando até R\$ 800 mil por ano.

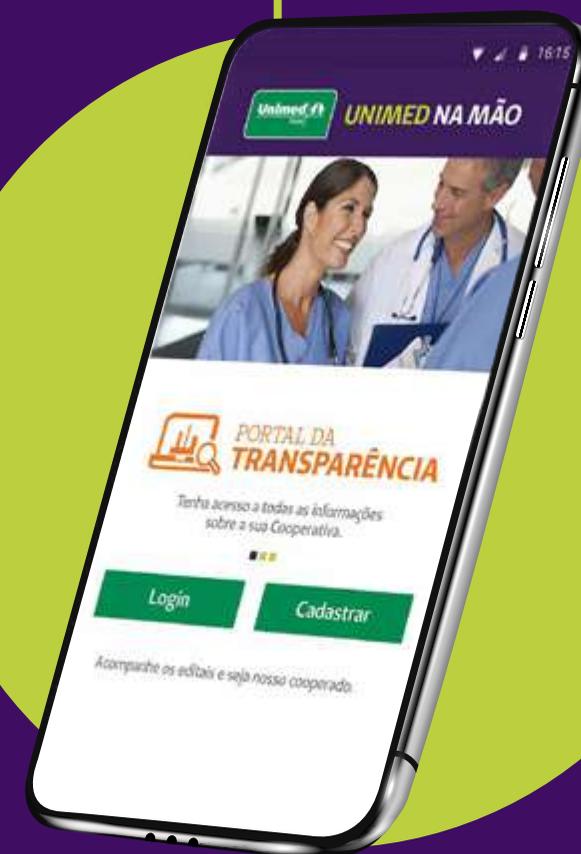
O uso da tecnologia ainda tem tornado a rotina de beneficiários e cooperados mais prática, trazendo ganhos de produtividade para toda a Cooperativa:

## App Unimed Natal – Cliente

- Carteirinha física deu lugar à virtual;
- Acesso ao Guia Médico para consulta de profissionais, hospitais, clínicas e laboratórios;
- Agendamento de consultas;
- Solicitação de autorização de procedimentos;
- Atendimento por teleconsulta;
- Orientação médica pelo Unimed fone.

## App Unimed na mão – Cooperado

- Relatórios de acompanhamento da produção médica e da quota-parte;
- Acompanhamento da saúde financeira da Cooperativa;
- Canal direto de comunicação entre o cooperado e os conselhos.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# INOVAÇÃO

## OTIMIZAÇÃO NA SELEÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE TALENTOS

A partir da metodologia People Analytcs e do software Power BI, temos gerenciado e analisado dados de Recursos Humanos de maneira mais estratégica. Também passamos a adotar ferramenta que auxilia no processo de recrutamento e seleção, com base em dados dos candidatos. A tecnologia avalia, por exemplo, as competências de cada profissional em relação ao cargo desejado. O mesmo sistema pode ajudar a identificar profissionais que já atuam na Cooperativa e poderiam assumir outros desafios na Unimed Natal.

De olho no futuro, todos os processos do novo Complexo de Saúde Unimed serão digitais.

## PREVER PARA MELHOR ATENDER

Em 2020, realizamos um pesquisa por bot para identificar, precocemente, possíveis contaminações por Covid-19 em nossos pacientes. Também foi aplicada pesquisa sobre Doenças Crônicas não Transmissíveis (DCNTs), com o objetivo de mapear nossa carteira de clientes e direcionar para planos de cuidados por meio de ações de promoção à saúde e prevenção de agravos.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# PARCERIA DE SUCESSO

Também já estamos colhendo os frutos do Conexão Startup, iniciativa lançada em 2019 juntamente com a Liga Norte Riograndense Contra o Câncer. Com ela, abrimos oportunidades para que projetos inovadores, voltados a áreas da saúde, sejam aplicados no mercado.

Durante a pandemia, a Corps Teknologi, startup que se tornou parceira da Unimed Natal, aprimorou a plataforma de análise de dados Flymed para que pudéssemos acompanhar toda a cadeia de prevenção à Covid-19 e assistência aos pacientes:

- Integração com a Central de Atendimento Coronavírus 24h, o que permitia prever a necessidade de internações;
- Monitoramento do uso e ocupação dos leitos de enfermaria, UCI e UTI;
- Acompanhamento de disponibilidade de respiradores em toda a rede prestadora.

## NA TELA DO CELULAR

O projeto Topograph Smartphone System, desenvolvido pelo Dr. Francisco Irochima, oftalmologista cooperado, ficou entre os 11 melhores no Prêmio Euro Inovação da Saúde, entre 105 candidatos.

O dispositivo, de baixíssimo custo, permite diagnosticar o ceratocone, a partir de uma foto de anéis luminosos projetados no olho do paciente. A tecnologia pode ser operada por um leigo ou por professores em escolas, com suporte médico a distância. Dotada de geolocalização, ela poderá identificar também onde estão os pacientes com a doença, permitindo a adoção de estratégias de saúde, de forma otimizada.

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

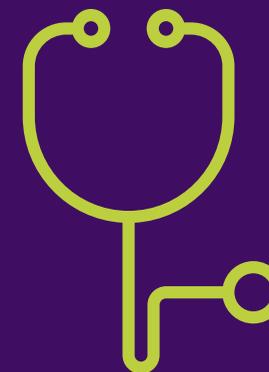
ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# GOVERNANÇA

Governança Corporativa é o sistema pelo qual uma organização é controlada. É o instrumento que traz a garantia de que uma empresa é confiável no que tange aos quatro princípios básicos: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Para que a governança gere resultado é preciso que a empresa tenha o que chamamos de estrutura da Governança Corporativa, que são os órgãos que a compõem.

No ano de 2020, avançamos mais um degrau para consolidação das melhores práticas de Governança Corporativa. De forma democrática, a tão sonhada reforma estatutária aconteceu. A Unimed Natal possui um Estatuto Social à luz das boas práticas estabelecidas pelo IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

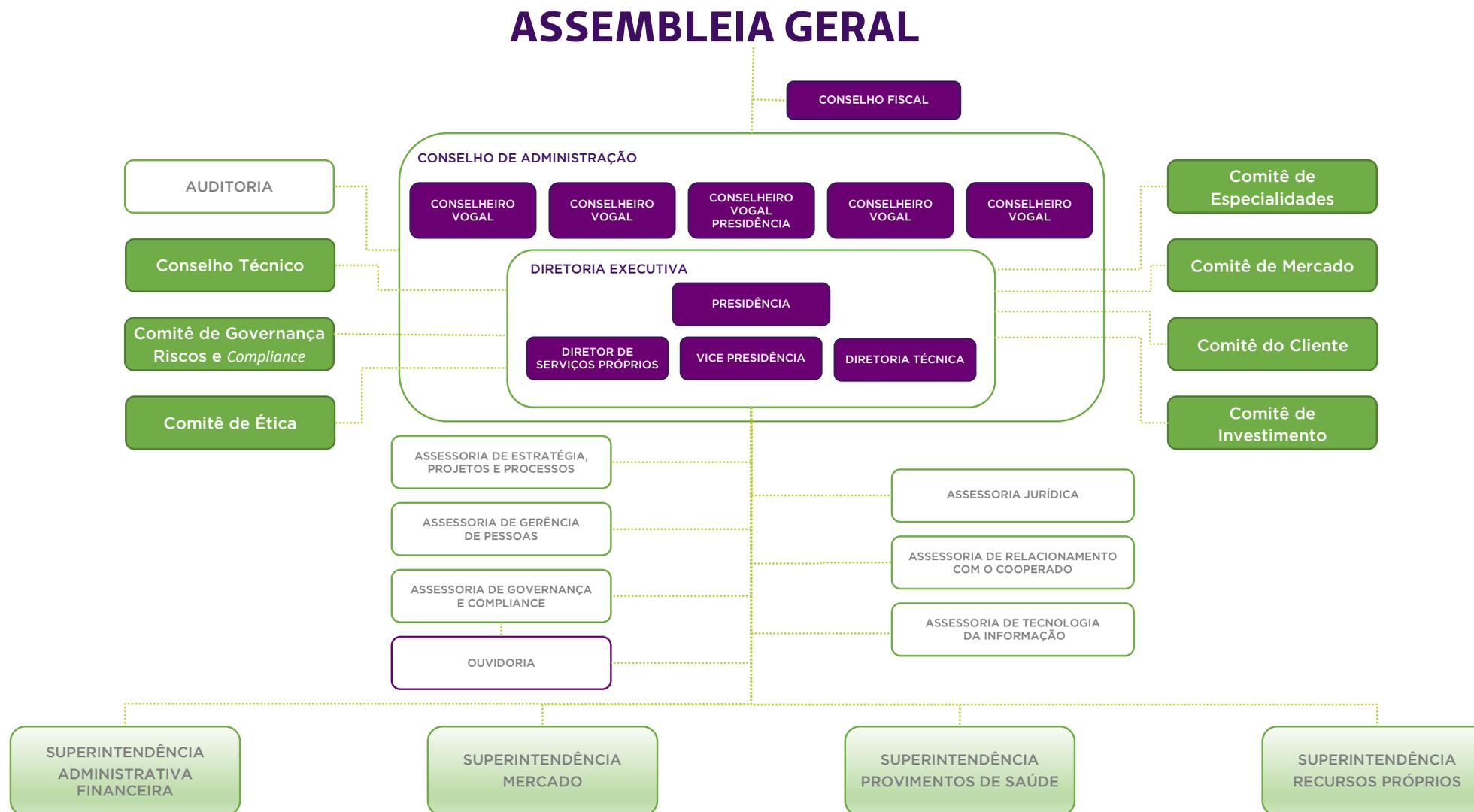
ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# GOVERNANÇA



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# NOSSO TIME

Oferecer ótimas condições de trabalho, antecipar demandas e garantir um ambiente propício ao bom desempenho da Cooperativa e a consequente satisfação de nossos clientes: esse é o nosso compromisso!

## DIRETORIA EXECUTIVA

### Presidente:

Dr. Fernando José Pinto de Paiva



### Vice-presidente:

Dr. Carlos Antônio Batista de Medeiros Filho



### Diretor Técnico:

Dr. Fábio Luís Soares de Macedo



### Diretoras suplentes:

Dra. Maria do Perpétuo Socorro L. Nogueira  
Dra. Giana da Escóssia Melo



## Representatividade

Desde 2019, Dr. Fernando Pinto é presidente da Federação Equatorial com o objetivo de integrar e orientar as cooperativas em suas ações. A Unimed Federação Equatorial representa, institucionalmente, as singulares presentes nas cidades de Natal, Fortaleza, Caruaru, Garanhuns, Aracaju e Manaus que, juntas, representam uma carteira com mais de 700 mil vidas.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

## CONSELHOS

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Almerinda Fernandes de Queiroz  
Márcio Cabral Fagundes Rêgo  
Robinson Dias de Medeiros  
Silvio José de Lucena Dantas

### CONSELHO TÉCNICO (2017-2021)

André Luis Pinto Soares  
Damião Nobre de Medeiros  
Luiz Rodolpho Penna Lopes Júnior  
Marcos Antônio T. Jácome da Costa Britto  
Ricardo Jorge de Queiroz e Silva  
Romeica Cunha Lima Rosado

### CONSELHO FISCAL (2020-2021)

Carla Karini R. de Andrade Costa  
Flávio Cunha Lima Bezerra  
Hermann Costa Gomes  
Jorge Luiz Simonetti de Carvalho  
José Rosendo Cavalcanti Neto  
Maria Auxiliadora Carvalho da Rocha



Dra. Almerinda Queiroz



Dr. Márcio Rêgo



Dr. Robinson Dias



Dr. Silvio Dantas



Dr. André Luis Soares



Dr. Damião Nobre



Dr. Luiz Rodolpho



Dr. Marcos Britto



Dr. Ricardo Queiroz



Dra. Romeica Rosado



Dra. Carla Karini



Dr. Flávio Bezerra



Dr. Hermann Gomes



Dr. Jorge de Carvalho



Dr. José Rosendo



Dra. Maria Auxiliadora

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# AVANÇOS NA GESTÃO

Responsabilidade e sustentabilidade são as palavras que guiam nossa governança. Nos últimos quatro anos, revisamos nosso planejamento estratégico, avaliamos nossa cultura e investimos na profissionalização de diretores e membros executivos. Esses profissionais concluíram MBA em gestão da saúde, o que trouxe nova visão ao negócio e oportunidades de crescimento.

Enxergamos boas perspectivas para o futuro: cada vez mais, queremos trazer o cooperado para pensar em conjunto, fomentando a cultura de dono. A tomada de decisão compartilhada agrega valor ao negócio e possibilita entregas de excelência ao cliente. Esse é o caminho para a longevidade da Unimed Natal.

## CONFIRA ALGUNS MARCOS IMPORTANTES:

**2018**

Desenvolvimento de novo planejamento estratégico, por meio da metodologia Balanced Scorecard (BSC).

**2019**

Implementação de reuniões de acompanhamento de estratégia (RAEs).

**2020**

Implementação do Núcleo de Governança Corporativa;

Implantação do fluxo de reuniões do CONSAD e Direx e Reforma Estatutária.

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

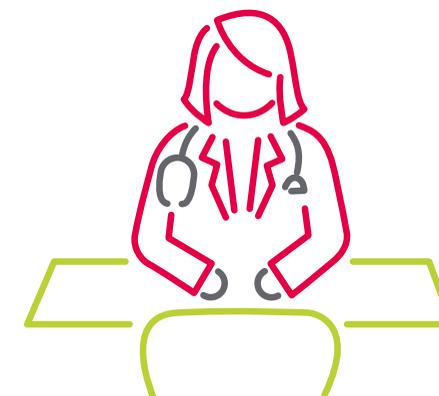
VISÃO DE FUTURO



# FOCO NA ESTRATÉGIA

Em 2017, foi criada a Assessoria de Estratégia, Projetos e Processos (AEPP), cuja missão é zelar pela estratégia da empresa, acompanhando projetos, a qualidade de toda a organização, fornecendo informações para a tomada de decisões das áreas. Desde então, mais de 40 projetos já passaram pelas mãos da equipe.

A Diretoria Executiva e as superintendências acompanham de perto cada iniciativa e, mensalmente, promovem Reuniões de Acompanhamento da Estratégia (RAEs). Esse engajamento é fundamental para desdobrar as propostas junto às equipes e manter todos alinhados.

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# ÉTICA E COMPLIANCE

A ética é uma premissa para os profissionais que compõem a Unimed Natal. O Compliance tem como foco o cumprimento das normas internas e externas à organização, bem como na gestão e prevenção de riscos por meio da adoção de práticas pautadas na transparência e na ética.

Em junho de 2020, avançamos mais um passo na gestão do tema, ao iniciarmos a implantação da RN 443/2019, com ênfase em controles internos e gestão de riscos.

## CONFIRA ALGUNS MARCOS IMPORTANTES:

**2018**

Implementação do Termo de sigilo e confidencialidade.

**2019**

Estudo e diagnóstico da empresa para implantação da 443/2019;

Implementação do Código de Conduta.

**2020**

Assessoria de Governança, Riscos e Compliance;

Ajustes dos órgãos de Governança Corporativa;

Reforma Estatutária.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# INTEGRIDADE NA PRÁTICA

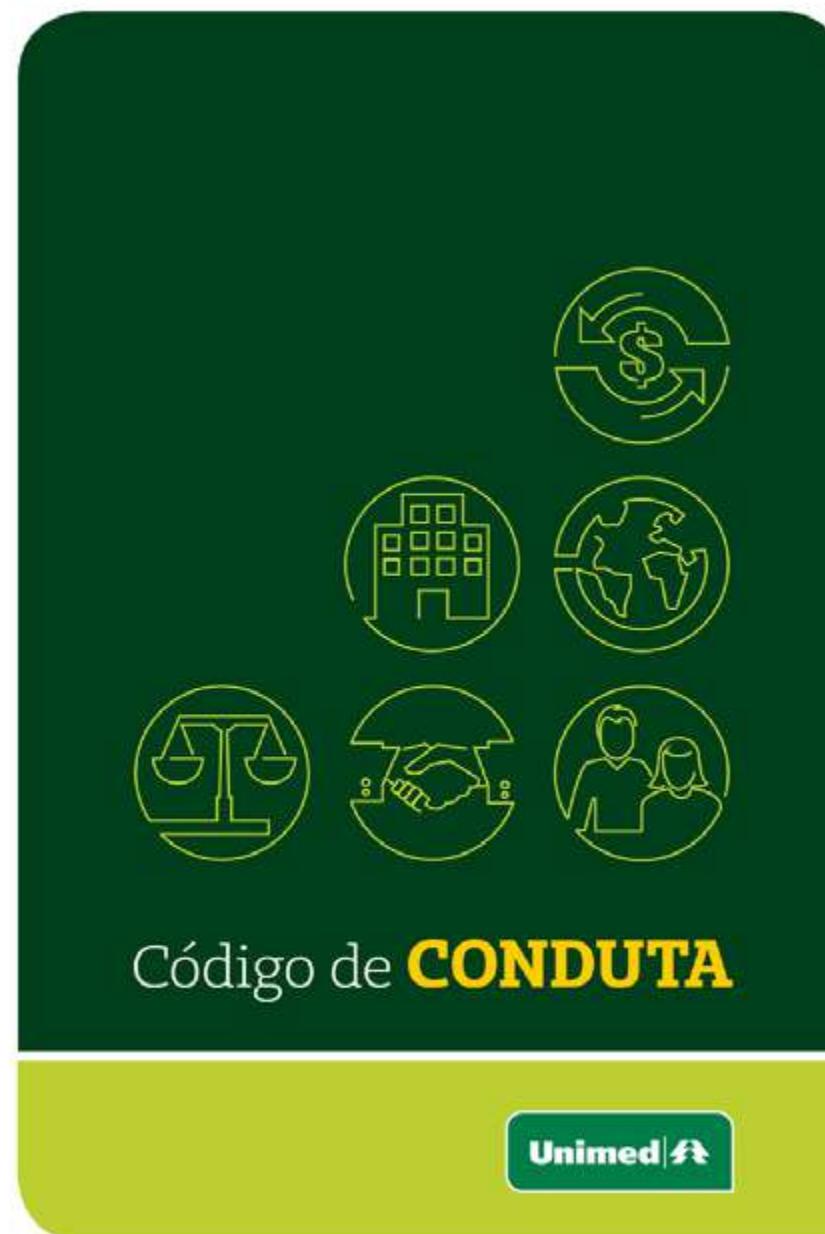
As regras de comportamento se tornam, cada dia mais, uma filosofia essencial para nortear os diversos tipos de relações existentes. Para orientar nossos *stakeholders* (cooperados, colaboradores, clientes e credenciados) nas relações existentes dentro da Cooperativa, contamos com o Código de Ética, que nos fornece diretrizes para manter padrões elevados de comportamentos éticos.

**Ele pode ser acessado na intranet ou em nosso site. Confira no QR Code ao lado.**



## CONSTRUÇÃO DE PARCERIAS

Nossos critérios de contratação estimulam parcerias com fornecedores locais e cooperativas. **Transparência, impessoalidade e intercooperação** são os princípios que guiam nossas escolhas. Fazemos uma criteriosa análise documental, consultamos bases e incluímos em nossos contratos uma cláusula anticorrupção. Para seleções de maior volume, elaboramos Pedido de Proposta (*Request for Proposal*, em inglês). Com esse documento, deixamos claras nossas necessidades e expectativas com relação ao serviço que será prestado.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

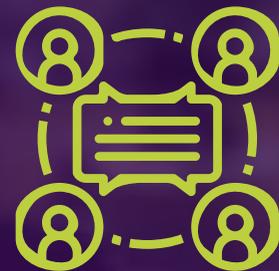
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# ENFRENTAMENTO À COVID-19

Com profissionalismo, dedicação e coragem, estamos enfrentando a maior crise sanitária do século XXI. A chegada da Covid-19 exigiu respostas rápidas, capacidade de adaptação e ações integradas para que pudéssemos atender nossos clientes e dar suporte a toda a sociedade.

Instituímos, em caráter de urgência, um Comitê de Crise para o desenvolvimento de novos serviços. Antecipamos demandas, planejamos e pautamos nossas ações com base em orientações de órgãos nacionais e internacionais de saúde e mantivemos um diálogo franco com todos os públicos.

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO





## APOIO AOS CLIENTES

- Estruturação do Centro Clínico Covid;
- Readequação da estrutura da Loja de Atendimento ao Cliente (Apodi), Hospital Unimed e Centros Clínicos para garantir segurança adequada aos clientes que utilizam os serviços;
- Incremento de 44 leitos de UTI no Hospital Unimed;
- Covid-PED: abertura de área de pronto atendimento dedicada a pacientes da pediatria com sintomas respiratórios suspeitos;
- Investimento em respiradores, monitores, bombas de infusão e EPIs;
- Implementação de Atendimento Coronavírus 24 horas, pelo 0800-940-7800;
- Estruturação e disponibilização de Teleconsulta Covid-19, para avaliação médica online;
- Telemonitoramento para clientes em tratamento até sua recuperação;
- Disponibilização de assistente virtual coronavírus para tirar dúvidas sobre sintomas relacionados à doença;
- Contato telefônico diário com familiares de pacientes internados para repasse de boletim médico;
- Oferta do serviço de testagem rápida da Covid-19 para clientes empresariais;
- Parceria com a Secretaria Municipal de Saúde para vacinação contra Influenza e H1N1 de clientes acima de 60 anos, em sistema de drive-thru;
- Distribuição gratuita de máscaras de pano e de medicamentos, conforme prescrição médica.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

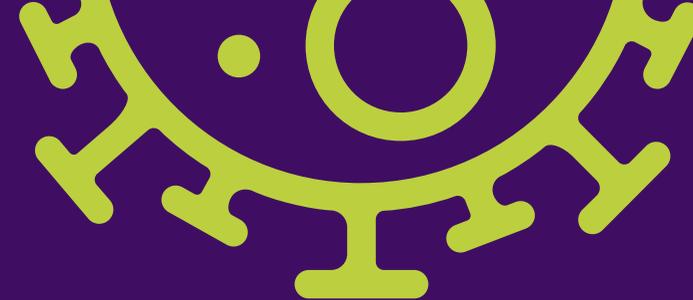
GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO



## NÚMEROS DE DESTAQUE:

# 5.409

atendimentos pela  
Central Coronavírus

# R\$ 7,53 milhões

investidos na compra de equipamentos,  
suprimentos e EPIs

# 1.665

consultas online feitas  
por médicos e psicólogos

# 2.392

clientes vacinados  
(Influenza e H1N1)

# 1.732

telemonitoramentos  
realizados

# 5.700

atendimentos no Centro  
de Referência Covid-19

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

**ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19**

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

## NÚMEROS DE DESTAQUE:

EXAMES E INTERNAÇÕES (ENTRE MARÇO E DEZEMBRO)

**93.185** ..... **R\$ 11,6 milhões**

EXAMES COVID EM CLIENTES

**1439** ..... **R\$ 20,8 milhões**

INTERNAÇÕES COVID



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

**ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19**

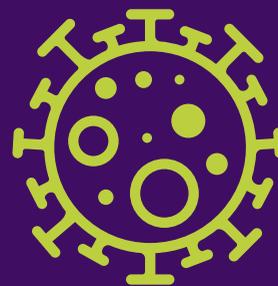
NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

## APOIO AOS COOPERADOS

- Antecipação da produção médica, sem aplicação de juros no período de abril a agosto de 2020;
- Suspensão da cobrança da complementação da quota-parte para cooperados sem produção;
- Parceria com a Sicred para disponibilização de linha de crédito, com condições especiais de juros e parcelamentos;
- Aumento no valor da consulta médica de 6,25% para planos de rede ampla e 5% para planos de rede preferencial;
- Realização de três campanhas de testagem rápida, em formato de drive-thru, a partir de parceria com alunos do curso de Medicina da UFRN e UNP;
- Oferta de testes rápidos, a preço de custo, para familiares de cooperados que testaram positivo para a Covid-19;
- Telemonitoramento de profissionais diagnosticados com a doença, por meio do Núcleo de Saúde Ocupacional;
- Vacinação contra a Influenza e H1N1, em formato de drive-thru;
- Oferta de Seguro Saúde Hospitalar, em parceria com a Seguros Unimed, contemplando reembolso e os melhores hospitais do país;
- Criação do Fundo Valoriza;
- Reajuste em honorários clínicos e cirúrgicos para a tabela CBHPM 5ª edição - 20% para atendimentos a contar de 01/06/2020.



### Encontros virtuais

Mesmo diante da necessidade de distanciamento social, permanecemos em diálogo com nossos cooperados. Realizamos nossa primeira Assembleia Geral Ordinária virtual e nos surpreendemos com o recorde de participação: 560 profissionais se conectaram.

Para levar mais informações sobre a Covid-19 e as ações da Cooperativa no enfrentamento à doença, promovemos 23 webinars. A transmissão, feita pela plataforma Youtube, permitiu a troca de experiências e melhor percepção dos cenários local e mundial.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

## NÚMEROS DE DESTAQUE:

# 480

profissionais aderiram ao Programa de Benefícios, cerca de 40% dos cooperados aptos

# R\$ 6,78 milhões

destinados à antecipação de produção médica

# 2.488

testes rápidos feitos em cooperados

# 147

médicos vacinados (Influenza e H1N1)



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

**ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19**

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO



## APOIO AOS COLABORADORES

- Adoção de regime home office para áreas administrativas, com disponibilização de notebooks e demais equipamentos necessários às atividades;
- Programa de acompanhamento psicológico, por videochamada ou telefone;
- Testagem de profissionais com suspeita de Covid-19;
- Atendimento online exclusivo de profissionais com Covid-19 e monitoramento de todo o tratamento, por meio do Núcleo e Saúde Ocupacional;
- Segurança e Medicina do Trabalho: formação de equipe multidisciplinar para prestar suporte a quem foi diagnosticado com a doença;
- Vacinação contra Influenza e H1N1;
- Contratação de colaboradores, entre enfermeiros e técnicos de enfermagem, para atendimento na rede assistencial;
- Distribuição de máscaras de tecido.



### NÚMEROS DE DESTAQUE:

# 552

colaboradores vacinados  
(Influenza e H1N1)

# 6.968

testes rápidos feitos

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

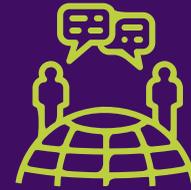
VISÃO DE FUTURO

## APOIO AOS PRESTADORES DE SERVIÇO E À SOCIEDADE



### Prestadores de serviços

- Disponibilização de sistema de benefícios, com garantia de até 50% da produção médica, durante três meses;
- Oferta de linha de crédito com condições especiais de juros e parcelamento, em parceria com a Credicom;
- Empréstimos ou fornecimento de EPIs e insumos.



### Sociedade

- Divulgação em nossas redes sociais de informações sobre prevenção e sintomas, além de 50 boletins no IGTV sobre números de casos e mortes no país, no estado e no sistema Unimed Natal;
- Unimed Natal em Movimento: de maio a agosto de 2020, promovemos, em nosso Instagram, lives com profissionais que deram dicas sobre saúde mental e física durante a quarentena;
- Apoio à rede pública de saúde, com EPIs;
- Criação de taxa exclusiva para reforço no pagamento de EPIs aos hospitais, para atendimentos realizados em P.S e leitos de internação;
- Articulação entre entidades privadas e públicas para integrar ações e atender a população da melhor maneira;
- Entrega de 1.500 kits de alimentos, produtos de higiene e limpeza a 550 famílias dos bairros Bom Pastor e Felipe Camarão, pela Atitude Cooperação;
- Parceria com empresas do Rio Grande do Norte, SENAI e FIERN para produção de máscaras de TNT, aventais e Face Shields que foram utilizados por profissionais próprios, distribuídos a ONGs, parceiros públicos e privados.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO



# ELES MERECEM APLAUSOS

Com o nosso Jeito de Cuidar Unimed, formamos um mutirão pela vida. Temos muito orgulho de contar com uma equipe que não mede esforços para atender com excelência, levar saúde, bem-estar e grandes doses de carinho a nossos pacientes e suas famílias.

Agradecemos a todos os profissionais que estiveram na linha de frente.

**Em parceria com outras entidades,** divulgamos durante a Missa do Médico, promovida em 18 de outubro de 2020, na Catedral Metropolitana de Natal, um vídeo que homenageou aqueles que nos deixaram, em decorrência da Covid-19. Por todos eles, seguimos firmes em nosso propósito!

Aponte a câmera do celular para o QR Code abaixo e confira nossa homenagem.



O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

## Nos últimos quatro anos,

expandimos nossos rendimentos, número de clientes e serviços, com qualidade. Esse é o resultado de uma gestão que busca a eficiência, por meio do uso inteligente de recursos, da valorização de seus profissionais e mergulha em cada processo para identificar lacunas e propor melhorias.

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# GESTÃO DE SERVIÇOS

A busca constante pela qualidade e pela diversificação é a marca da Unimed Natal. Estamos sempre atentos às necessidades de nossos clientes para ofertar serviços que não são encontrados do mercado potiguar. Somos a única operadora a ter Centro Clínico voltado à pediatria e atendimento pré-hospitalar, com o SOS Unimed. Aqui, o cliente também encontra um Centro de Fisioterapia e Atenção Domiciliar.

Nos últimos quatro anos, abrimos novos espaços e reformamos outros, ampliando a capacidade de atendimento e as oportunidades de trabalho para os cooperados. Em 2019, a consolidação da área de Serviços Próprios trouxe novo fôlego e foco ao trabalho.

Em 2020, registramos queda no número de atendimentos devido à priorização ao combate à Covid-19.

## EXAMES

|                           | 2017  | 2018  | 2019  | 2020 <sup>1</sup> |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------------------|
| Provas de função pulmonar | 0     | 0     | 332   | 139               |
| Ecocardiogramas           | 1.367 | 1.456 | 1.881 | 701               |
| Urofluxometrias           | 45    | 42    | 17    | 0 <sup>2</sup>    |
| Holters                   | 265   | 261   | 110   | 54                |
| Mapas                     | 303   | 395   | 728   | 73                |
| Testes ergométricos       | 1.771 | 1.782 | 2.407 | 862               |
| Ultrassonografias         | 6.714 | 8.494 | 8.785 | 5.413             |

<sup>1</sup> Devido à pandemia, houve redução no número de atendimentos tendo em vista que maioria dos pacientes integravam grupo de risco.

<sup>2</sup> Não é mais realizado esse tipo de exame.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# GESTÃO DE SERVIÇOS

## ATENDIMENTO

|  | 2017    | 2018    | 2019    | 2020 <sup>1</sup> |
|--|---------|---------|---------|-------------------|
| Centros Clínicos                           | 205.757 | 212.811 | 238.215 | 159.615           |
| Hospital Unimed                            | 144.988 | 118.009 | 206.510 | 75.142            |
| Pronto Atendimento Pediátrico              | 55.161  | 52.596  | 52.583  | 22.995            |
| Fisioterapia e Reabilitação (média mensal) | 6.829   | 7.027   | 6.999   | 4.059             |
| Exames realizados (laboratório)            | 679.418 | 647.813 | 537.735 | 249.597           |

<sup>1</sup> Devido à pandemia, houve redução no número de atendimentos tendo em vista que maioria dos pacientes integrava grupo de risco.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# HOSPITAL UNIMED

Em 2020, o Hospital Unimed desempenhou um importante papel para a toda a rede, servindo como retaguarda de leitos para pacientes com Covid-19. Criamos uma Unidade Semi-Intensiva e expandimos a capacidade de leitos de UTI para que pudessem ser acionados de forma escalonada. Também ampliamos a capacidade de UTI neonatal para apoiar a Obstetrícia.

Sentimos orgulho em ter o único hospital do RN a ter o Selo de Acreditação ONA. Confira nossos números de destaque:

|                              | 2017    | 2018    | 2019    | 2020 <sup>1</sup> |
|------------------------------|---------|---------|---------|-------------------|
| Número total de atendimentos | 284.428 | 118.009 | 206.510 | 75.142            |
| Procedimentos cirúrgicos     | 11.229  | 9.453   | 4.314   | 3.999             |
| Internações                  | 9.336   | 9.742   | 8.842   | 5.639             |
| SADT                         | 70.107  | 72.421  | 69.333  | 25.750            |
| Raio-X                       | 42.360  | 45.215  | 41.939  | 14.030            |
| Endoscopia/<br>Colonoscopia  | 4.752   | 4.889   | 4.753   | 141               |
| Ultrassonografia             | 14.429  | 15.241  | 14.883  | 8.086             |
| Hemodinâmica                 | 1.185   | 845     | 990     | 0 <sup>2</sup>    |
| Tomografia computadorizada   | 7.381   | 6.231   | 6.768   | 3.493             |

<sup>1</sup>Devido à pandemia, houve redução no número de atendimentos tendo em vista que maioria dos pacientes integrava grupo de risco.

<sup>2</sup>Não é mais realizado esse tipo de exame

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# MAIOR E MELHOR

Uma de nossas conquistas mais significativas é a ampliação do Hospital Unimed que, em breve, se tornará um dos maiores complexos de saúde do estado. Com investimento estimado em R\$ 150 milhões, o espaço manterá o Hospital Materno-Infantil e agregará uma torre para o Medical Center – destinado a consultórios e complexo diagnóstico – e outra para o Hospital Geral, com amplo Pronto Socorro adulto, pediátrico e obstétrico. Com isso, aumentaremos o número de leitos e a capacidade cirúrgica.

- Reforma do prédio atual para atendimento materno-infantil;
- Construção de novos prédios para consultórios, Pronto Socorro, internação, centro cirúrgico e UTI;
- Modernização do parque de diagnósticos;
- Hospital 100% digital, sem uso de papel nos processos;
- Implantação de serviço de imagem complementar;
- Amplo estacionamento.



 [Clique e assista](#)



## 800

número estimado de empregos diretos gerados



## 280

leitos disponibilizados



## 14

salas de cirurgia

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CENTROS CLÍNICOS

Em janeiro de 2020, inauguramos o Centro Clínico Zona Sul, no Shopping Cidade Verde. Contamos ainda com outros três em nossa rede: Centro de Especialidades Petrópolis, Centro Clínico Pediátrico Deodoro e Centro Clínico Via Direta.

De abril a agosto de 2020, o Centro Clínico Via Direta foi adaptado para atender pacientes com sintomas leves de Covid-19. Foram realizadas no local 5.700 consultas, com atendimento aos sábados e domingos. Após a redução dos números de casos no estado, toda a estrutura passou por sanitização, reforma e ampliação para ser reinaugurada.

**13 mil**  
pacientes

é a capacidade mensal do Via Direta, superando a marca anterior de 11 mil

**3 mil**  
exames

exames cardiológicos podem ser realizados na Unidade

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CENTROS CLÍNICOS

NÚMERO DE ATENDIMENTOS, EM 2020:

**50.451**

Centro Clínico Via Direta

**28.770**

Centro Clínico Zona Sul

**32.470**

Centro Clínico Pediátrico Deodoro

**33.948**

Centro de Especialidades Petrópolis

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# SOS UNIMED

Há dois anos, reformulamos o SOS Unimed, serviço composto por ambulâncias básicas e ambulâncias UTI, que funciona 24 horas por dia. Médicos, enfermeiros e técnicos estão capacitados para atender qualquer situação, além de prestar aconselhamento profissional por telefone. A equipe prestou grande apoio na transferência de pacientes com Covid-19 do Centro Clínico Via Direta para o Hospital Unimed.

A qualidade do trabalho é refletida na aprovação dos clientes. Em uma escala de 0 a 10\*:

## 93%

dos usuários deram nota máxima a apresentação pessoal da equipe

## 86,3%

deram nota máxima para limpeza e organização das ambulâncias

## 84,4%

deram nota máxima para qualidade do atendimento prestado pelos médicos

## 72,5%

Indicariam o serviço a outra pessoa ou familiar

\*Pesquisa Net Promoter Score, divulgada em fevereiro de 2020

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# GESTÃO DE ATENÇÃO DOMICILIAR

O Serviço de Prevenção e Assistência Domiciliar da Unimed Natal tem como propósito dedicar cuidado às pessoas com necessidade continuada de atenção em meio ao seio familiar.

Com assistência individualista e atendimento humanizado, pacientes com perfil clínico específico, e que atendam aos critérios de inclusão, podem seguir com seu tratamento em domicílio. A opção permite o maior envolvimento dos familiares e mais comodidade ao cliente.

O serviço é oferecido por conveniência e oportunidade da Operadora, não possuindo regra ou qualquer obrigação legal e contratual de oferecê-lo.

**687 pacientes** acompanhados pelo serviço

- 583 pacientes em Assistência Domiciliar
- 104 pacientes em Atenção Domiciliar

**581 pacientes**

da GPAD são idosos com mais de 60 anos de idade

**+ de 69.000**

sessões terapêuticas realizadas no domicílio



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# UNIMED FISIO

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

## NÚMERO DE ATENDIMENTOS



\* Devido à pandemia, houve redução no número de atendimentos tendo em vista que maioria dos pacientes integravam grupo de risco.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

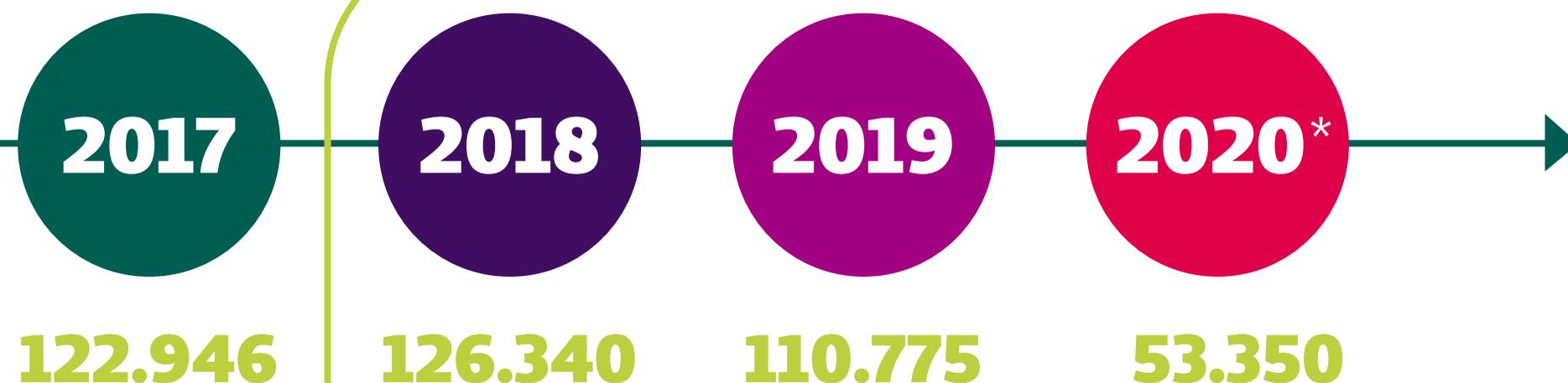
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# LABORATÓRIO

O Laboratório Unimed Natal é especializado na área de Análises Clínicas. Atualmente, contamos com posto de coleta dentro do Centro Clínico Via Direta e uma área técnica dentro do Hospital Unimed, onde os exames são executados.

Em 2020, inauguramos nossa unidade ambulatorial na Rua Açú, expandindo nossa capilaridade e capacidade de atendimento rápido e eficiente aos nossos clientes.



\* Devido à pandemia, houve redução no número de atendimentos tendo em vista que maioria dos pacientes integrava grupo de risco.

## EXAMES REALIZADOS POR ÁREA:

- Bioquímica;
- Hematologia;
- Coagulação;
- Gasometria;
- Enzimas cardíacas;
- Imunologia;
- Imunohematologia;
- Biologia Molecular;
- Genética;
- Parasitologia;
- Uroanálise.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CENTRO CLÍNICO VIRTUAL

Em novembro de 2020, demos início ao projeto-piloto com clínica médica e psiquiatria. O atendimento clínico e psicológico começou no auge da pandemia para dar suporte aos pacientes com sintomas sugestivos de Covid. Posteriormente, o serviço foi diversificado com a proposta de ofertar esse tipo de atendimento em cidades que têm mais carência em determinadas especialidades.

## OS PLANOS NÃO PARAM...

Novos projetos já estão em andamento e outros sendo organizados para saírem do papel. Confira:

- Implantação de Clínica de APS em Natal, Mossoró, Pau dos Ferros e Açu;
- Reestruturação da Unidade em Caicó;
- Possibilidade de expansão de serviços próprios em Mossoró e Açu;
- Estruturação de projeto de atenção a autistas: mapeamento do público na rede e criação de unidade própria para atendimento.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO

Além de atendermos às necessidades de armazenamento e logística de medicamentos e suprimentos, com ele, abrimos a possibilidade de um novo negócio. A expectativa é de que a estrutura atenda também nossa rede prestadora e outras Unimed's da região Nordeste, sendo uma fonte de renda extra.

**R\$ 3,4 milhões**

investidos para a mecanização dos processos

**1,4 mil m<sup>2</sup>**

de área



O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

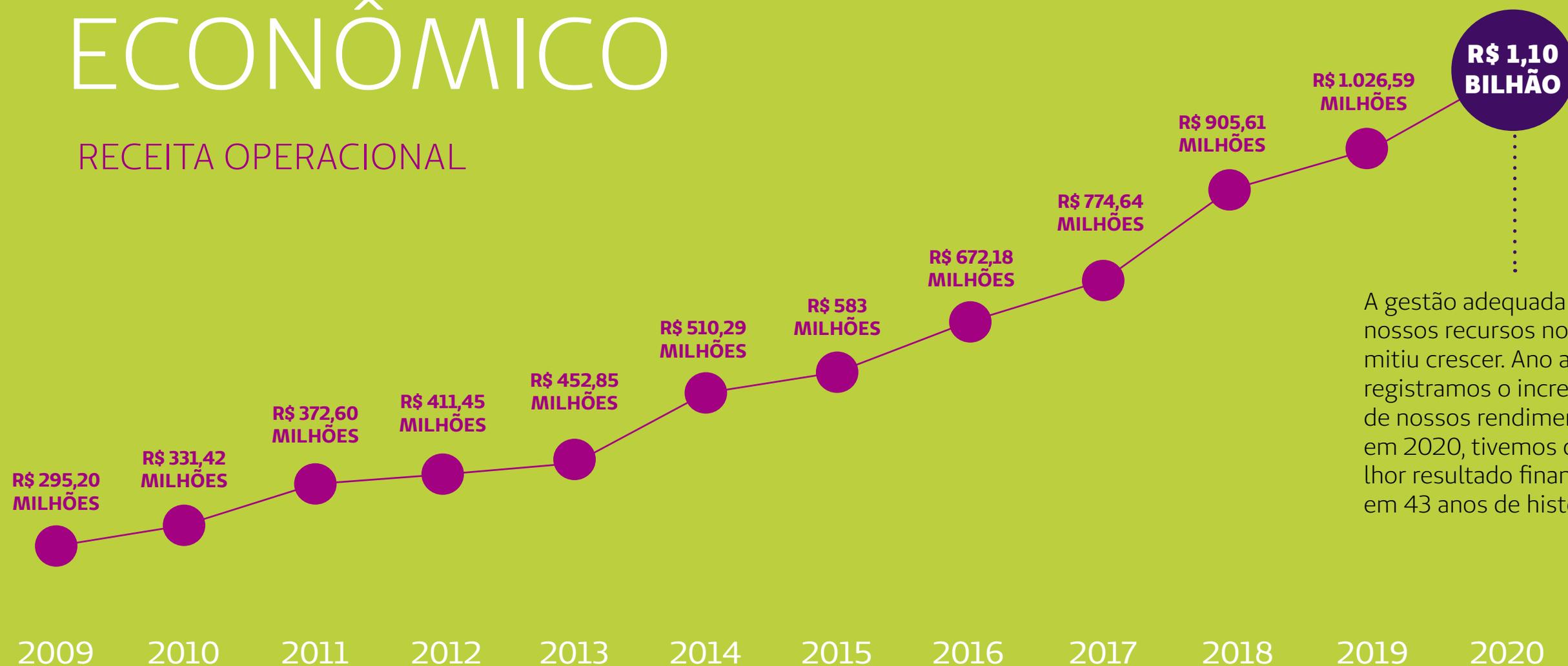
NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# DESEMPENHO ECONÔMICO

## RECEITA OPERACIONAL



A gestão adequada de nossos recursos nos permitiu crescer. Ano a ano, registramos o incremento de nossos rendimentos e, em 2020, tivemos o melhor resultado financeiro em 43 anos de história.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

\*Proveniente do faturamento dos planos de saúde da Unimed Natal, incluindo a coparticipação e os juros/multas por atraso, Intercâmbio realizados entre as Unimeds, receita patrimonial e financeira.

# PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

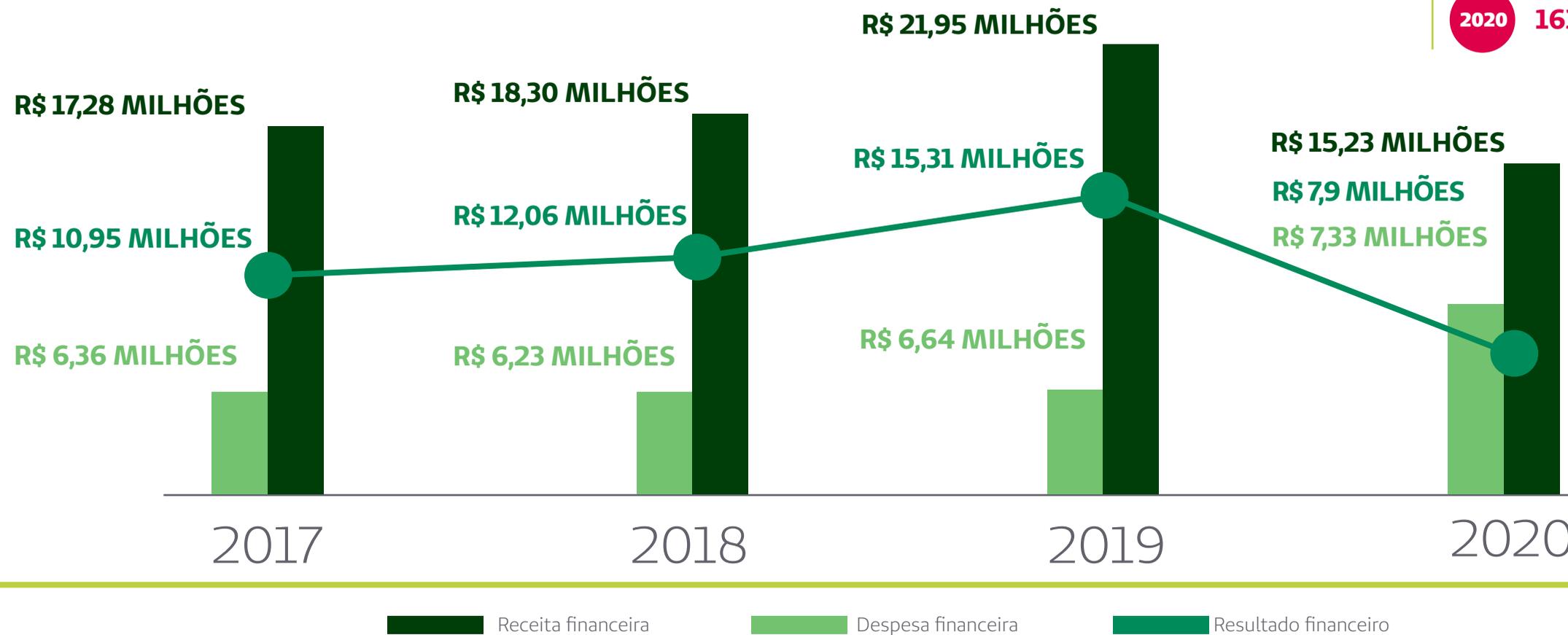
VISÃO DE FUTURO

# RENTABILIDADE

Para nós, não basta ter um caixa, é preciso saber alocar o dinheiro para fazê-lo render. Atualmente, ocupamos a 5ª colocação no ranking de UnimedS com mais recursos livres para aplicação. Por isso, nos últimos anos, diversificamos nossa carteira de investimentos, conseguindo superar a taxa **CDI (Certificados de Depósitos Interbancários)**, índice de juros que acompanha a Selic, taxa básica de juros do país.

Em 2020, nossos resultados foram superiores às médias de mercado, tendo em vista o desempenho econômico do país e de outras operadoras de saúde.

|      |         |
|------|---------|
| 2016 | 72,13%  |
| 2017 | 109,60% |
| 2018 | 116,49% |
| 2019 | 109,25% |
| 2020 | 163,34% |



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

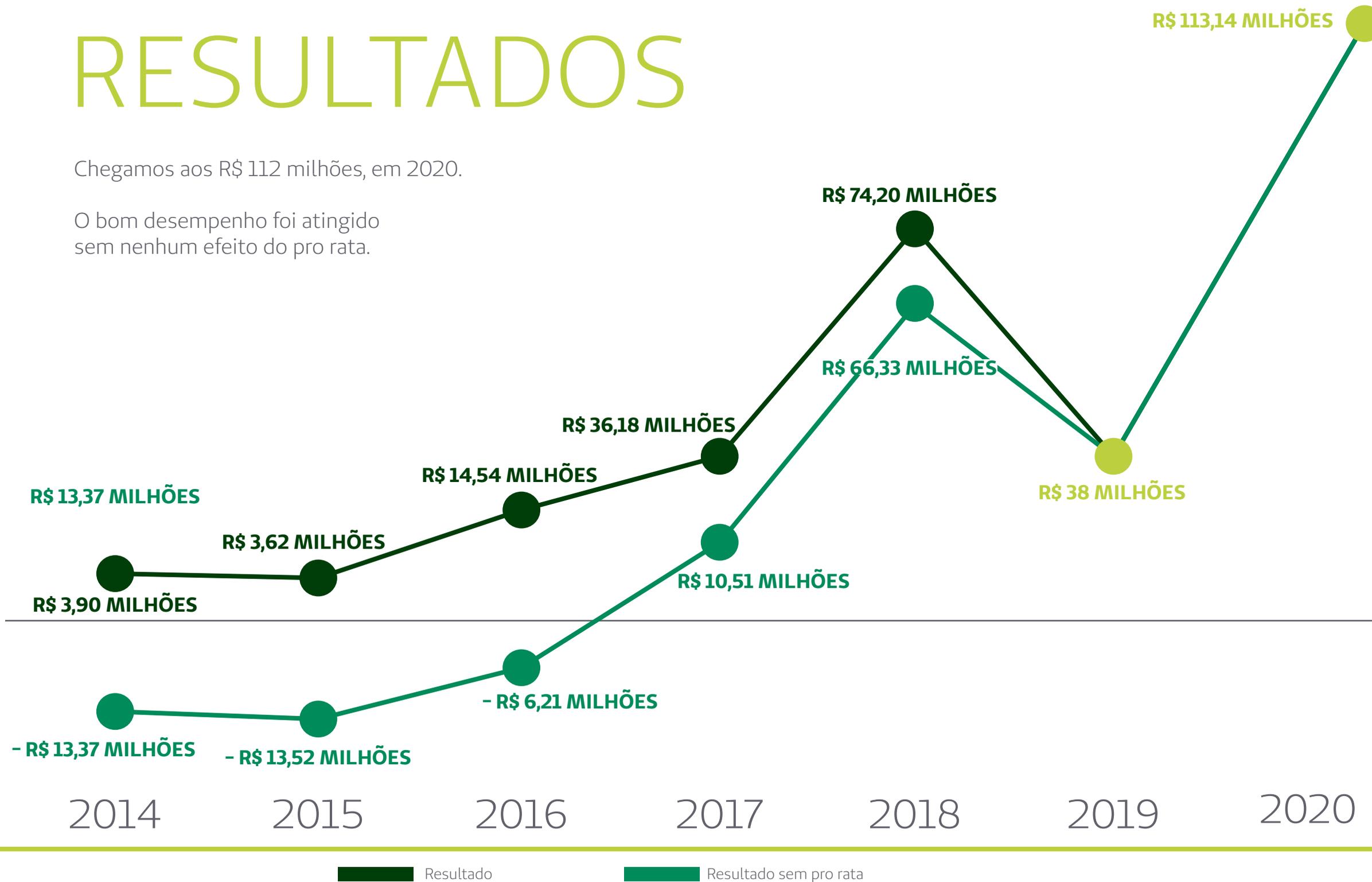
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# RESULTADOS

Chegamos aos R\$ 112 milhões, em 2020.

O bom desempenho foi atingido sem nenhum efeito do pro rata.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

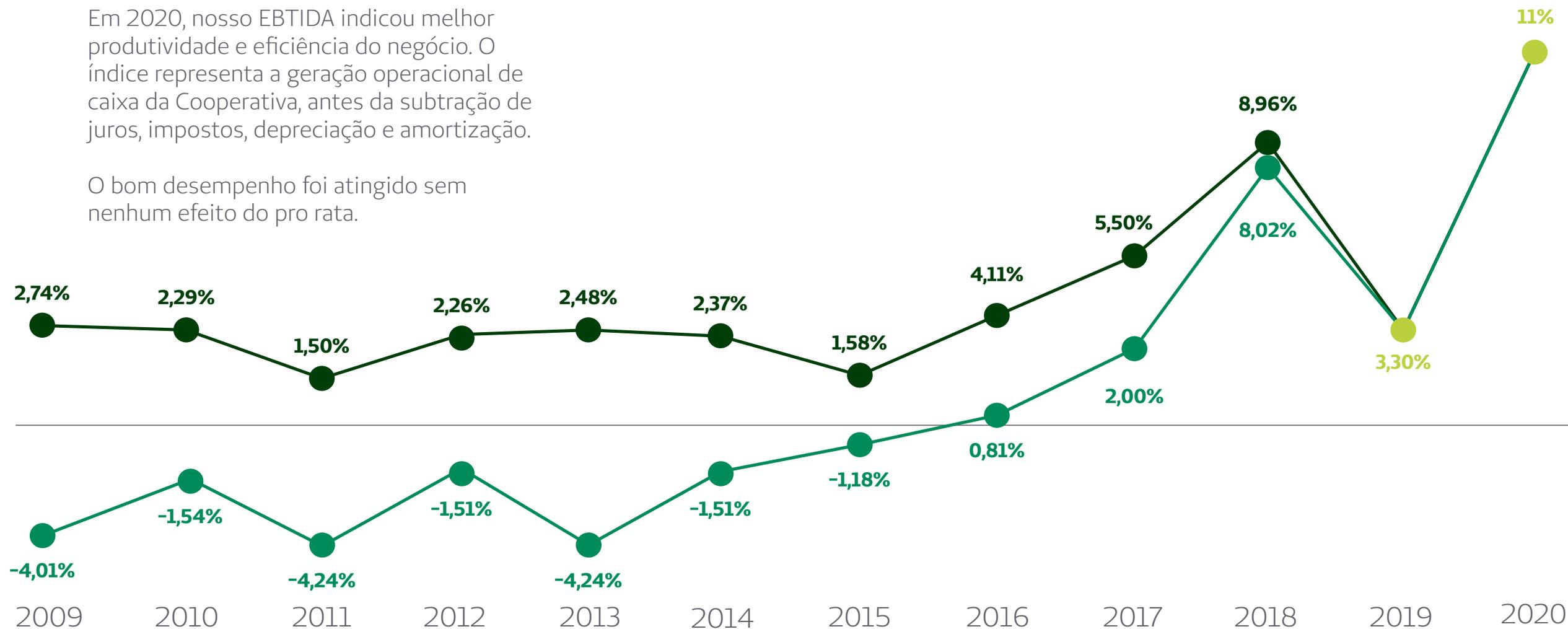
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# EBTIDA

Em 2020, nosso EBTIDA indicou melhor produtividade e eficiência do negócio. O índice representa a geração operacional de caixa da Cooperativa, antes da subtração de juros, impostos, depreciação e amortização.

O bom desempenho foi atingido sem nenhum efeito do pro rata.



■ % Ebtida

■ % Ebtida sem Pro Rata

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# DE CADA R\$ 100 QUE ENTRARAM DA COOPERATIVA EM 2020

## R\$ 85,40

Vieram de receitas de Plano de Saúde

## R\$ 11,91

Provenientes de receitas de Intercâmbio



## R\$ 1,11

Vindo de receitas de aplicações financeiras e juros recebidos por atraso

## R\$ 1,58

Proveniente de outras receitas

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# COMO FORAM DESTINADOS CADA R\$ 100 QUE ENTRARAM NA **COOPERATIVA EM 2020**

## R\$ 60,71

Assistência Rede Própria  
ou Credenciada

## R\$ 11,05

Intercâmbio

## R\$ 10,20

Sobras ou resultado final



## R\$ 6,69

Despesas administrativas

## R\$ 1,23

Despesa Comercial

## R\$ 5,54

Outras despesas

## R\$ 4,58

Pagamento de imposto

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

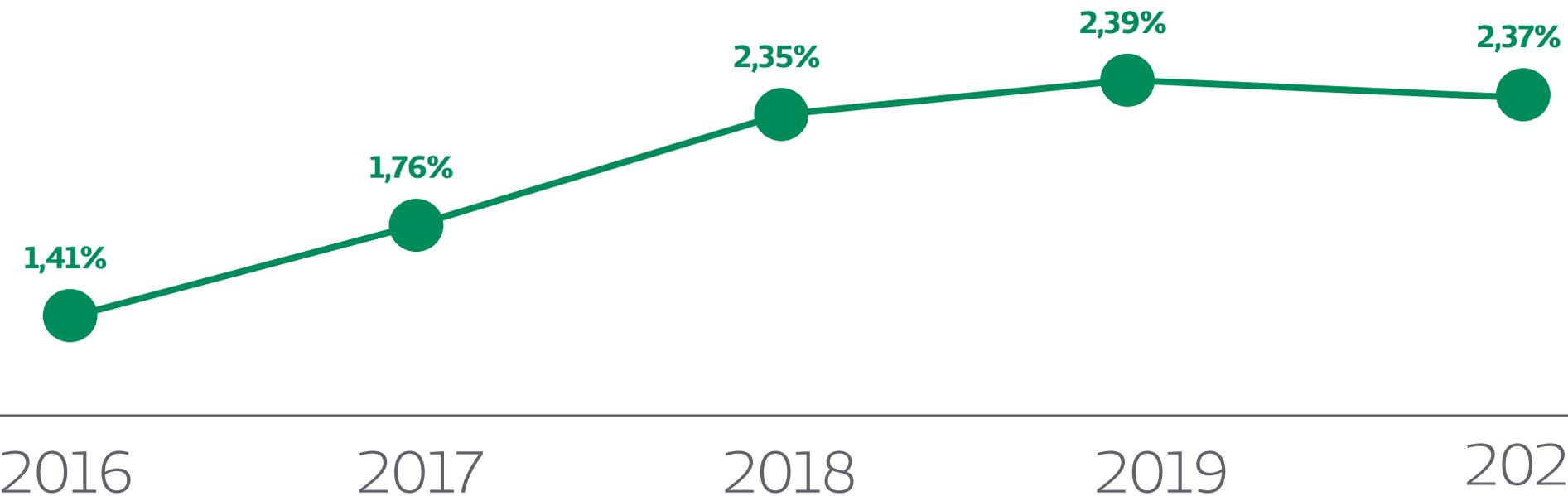
NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# ÍNDICE DE LIQUIDEZ

A capacidade de pagar nossos compromissos tem alcançado excelentes patamares nos últimos quatro anos. Quanto maior o índice de liquidez, melhor está a nossa saúde financeira. Decisões estratégicas de investimento e financiamento, bem como o ciclo financeiro da Cooperativa e a lucratividade, interferem no indicador.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# DÍVIDAS TRIBUTÁRIAS

Em 2020, através de negociação tributária junto à Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN), na modalidade Transação Excepcional, a Unimed Natal incluiu o parcelamento do Débito do Cofins no valor de R\$ 32.965.834,67, que estava em discussão judicial, com benefício de redução de até 70% de multa, juros e encargos legais. Além disso, foi possível a liquidação antecipada dos parcelamentos já existentes na Cooperativa com as vantagens oferecidas pela PGFN nesta modalidade de negociação.

|                                  | 2015                     | 2016                     | 2017                     | 2018                     | 2019                     | 2020                     |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Tributos Municipais              | R\$ 8.122.309,00         | R\$ 6.390.384,00         | R\$ 4.065.716,00         | R\$ 697.362,00           | -                        | -                        |
| Tributos Federais Parcelados     | R\$ 17.486.511,00        | R\$ 18.106.686,00        | R\$ 16.640.802,00        | R\$ 14.685.755,00        | R\$ 12.536.534,00        | R\$ 10.805.353,25        |
| Tributos Federais Não Parcelados | R\$ 45.210.787,00        | R\$ 48.716.042,00        | R\$ 48.526.993,00        | R\$ 48.526.993,00        | R\$ 36.444.898,00        | -                        |
| <b>Total</b>                     | <b>R\$ 70.819.607,00</b> | <b>R\$ 73.213.112,00</b> | <b>R\$ 69.233.511,00</b> | <b>R\$ 63.910.110,00</b> | <b>R\$ 48.981.432,00</b> | <b>R\$ 10.805.353,25</b> |

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# MARGEM DE SOLVÊNCIA

Um grande desafio para todas as operadoras de saúde é a margem de solvência. Ela representa o nível econômico do Patrimônio Líquido que a empresa deve ter para suportar oscilações em suas atividades. Até 2017, a Unimed Natal tinha insuficiência em relação a esse indicador. Desde então, temos conseguido superar a porcentagem determinada, mensalmente, pela Agência Nacional de Saúde (ANS).

|   | Dezembro de 2015   | Dezembro de 2016   | Dezembro de 2017   | Dezembro de 2018   | Dezembro de 2019   | Dezembro de 2020   |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Margem de Solvência total exigida pela ANS</b> | R\$ 103.623.144,56 | R\$ 115.214.357,10 | R\$ 129.275.382,07 | R\$ 143.569.798,05 | R\$ 178.729.031,17 | R\$ 205.876.137,42 |
| <b>PL ajustado</b>                                | R\$ 57.763.599,10  | R\$ 78.103.614,27  | R\$ 118.072.466,97 | R\$ 195.566.070,32 | R\$ 233.597.824,39 | R\$ 294.295.969,21 |
| <b>% atingida</b>                                 | 55,74%             | 67,79%             | 91%                | 136%               | 131%               | 143%               |

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# DESPESAS

## ADMINISTRATIVAS

Eliminar desperdícios e trazer lucro, de forma sustentável e responsável é o nosso foco. Ao longo dos últimos quatro anos, provamos que é possível fazer mais com menos recursos, sem afetar a qualidade das entregas. Reduzimos os custos mensais da folha de R\$ 8 milhões para R\$ 6,5 milhões, um marco importante para a Cooperativa. Isso foi possível, graças às seguintes ações:

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

Entre as 30 maiores operadoras do Brasil, somos a segunda a obter a maior redução de custos no período entre 2016 e 2019.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

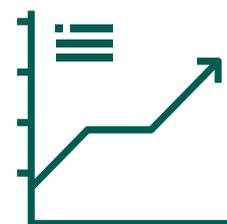
ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

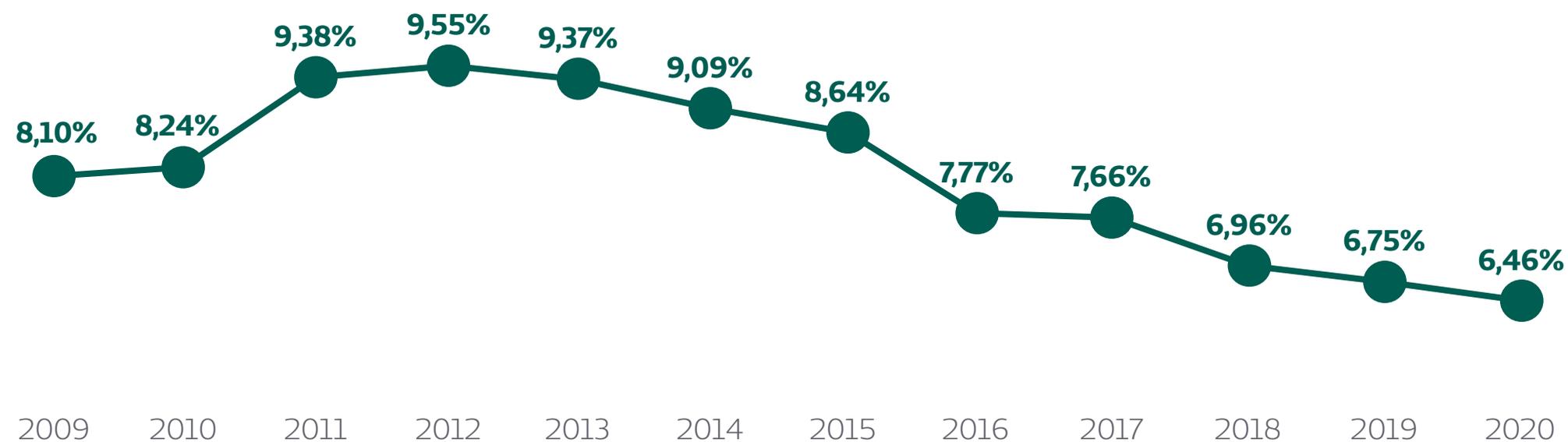
VISÃO DE FUTURO

# PORCENTAGEM DE DESPESAS ADMINISTRATIVAS



## Próximos passos

Na área contábil, está sendo implementado Sistema de Gestão Orçamentária. Com ele, cada área prestará contas de seu centro de custos, permitindo o aprimoramento da gestão e controle de contas.

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

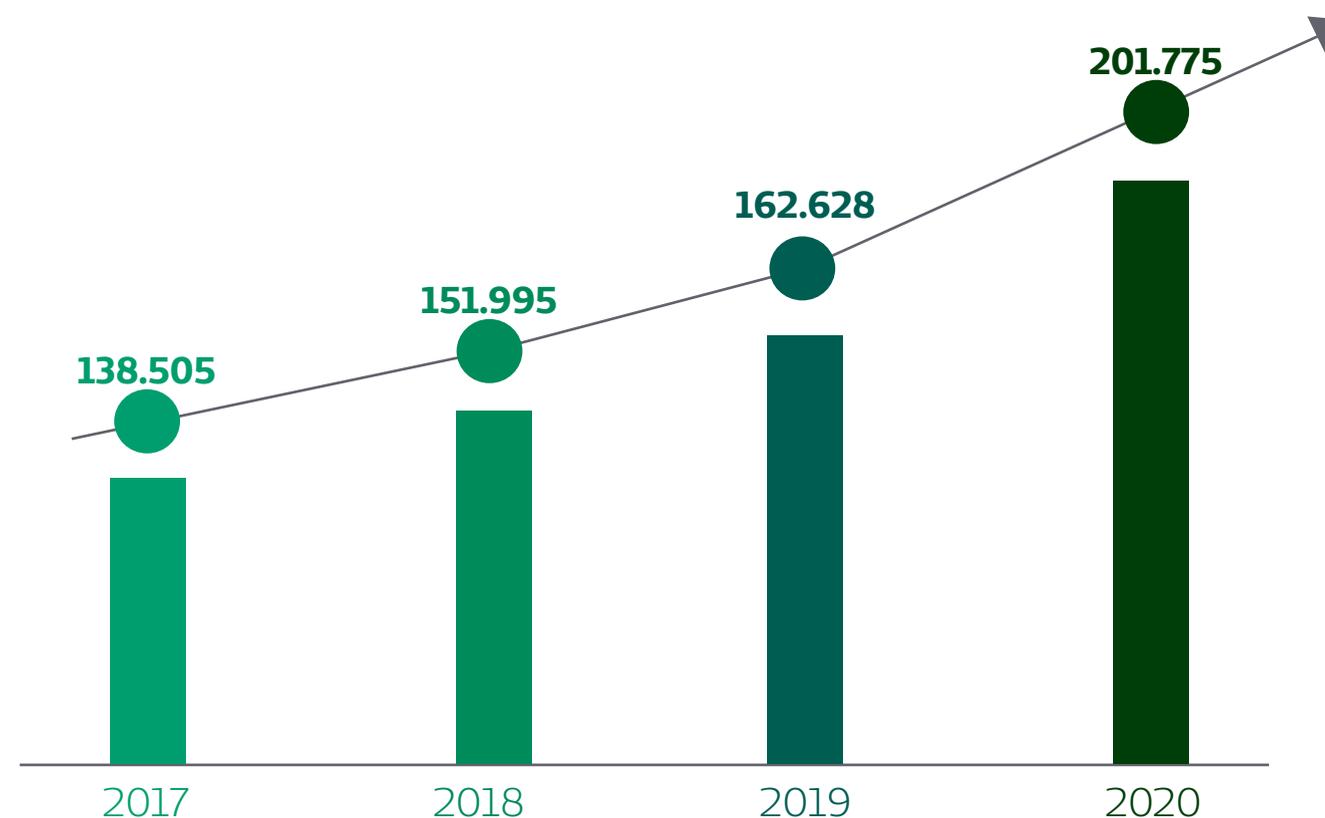
ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CRESCIMENTO DA CARTEIRA DE CLIENTES

Unimed é potiguar de carteirinha, com muito orgulho. Somos 100% Rio Grande do Norte.

Temos muito a comemorar! Antes mesmo da incorporação da carteira da Unimed Federação RN já vínhamos conquistando clientes com as mudanças no nosso portfólio de produtos e as campanhas de marketing mais efetivas junto às equipes de vendas.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

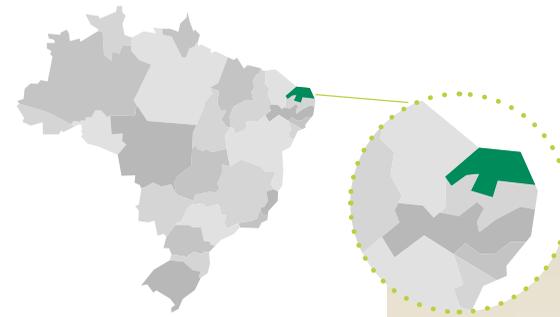
NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# AQUISIÇÃO DA CARTEIRA DA UNIMED FEDERAÇÃO

Unimed é potiguar de carteirinha, com muito orgulho. Somos 100% Rio Grande do Norte.



A incorporação das 25 mil vidas da carteira da Unimed Federação RN, em 1º de outubro de 2020, pôs fim a uma concorrência entre as cooperativas Unimed que ocorria há anos, gerando problemas constantes com os clientes e prejuízos como glosas e inadimplências recorrentes, chegando a trazer quase R\$ 14 milhões em perda de receita apenas com os atrasos. Com a incorporação, nos tornamos a única operadora de planos de saúde do Sistema Unimed e a maior no Rio Grande do Norte, **alcançando quase 40% do total de clientes** da saúde suplementar em todo o estado. A expansão da carteira traz ganhos em qualidade assistencial e boas práticas a todos os clientes, cooperados e colaboradores. A responsabilidade é grande, mas temos a certeza de que continuaremos nos aprimorando a cada dia para sermos melhores e maiores sempre.



Dr. Eider Barreto com o presidente da Unimed Natal, Dr. Fernando Pinto

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# DADOS DO MARKET SHARE



PERFORMANCE

**UNIMED NATAL: ↑ 48,7%**

**MERCADO DO RN: ↑ 1,4%**

- O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?
- LINHA DO TEMPO
- PRINCIPAIS INDICADORES
- O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020
- MENSAGEM DA DIRETORIA
- QUEM SOMOS
- GOVERNANÇA
- ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19
- NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)**
- NOSSOS RELACIONAMENTOS
- VISÃO DE FUTURO

Fonte: TAB NET/ANS

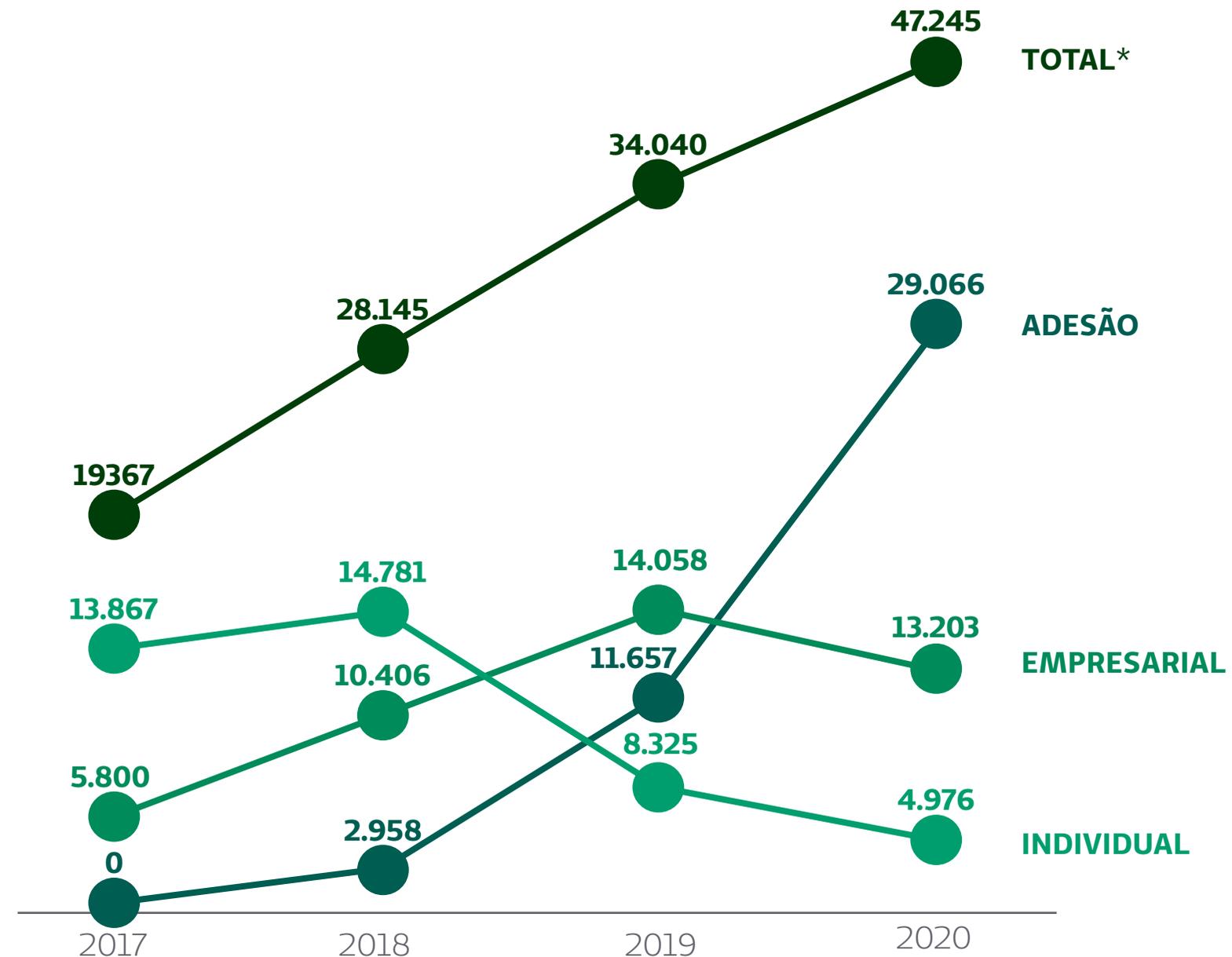
# VENDAS

Com uma equipe de vendedores sempre atenta a oportunidades e à oferta de serviços aos clientes, desde 2017 atingimos recordes em vendas e crescimento de carteira. Adotamos como foco a mudança do perfil da carteira, que antes era predominantemente de contratos individuais. Com essa estratégia, elevamos para 59% a participação de clientes coletivos em nossa carteira, deixando no passado o índice de apenas 39%.



## LANÇAMENTO DE SISTEMA DE VENDAS ONLINE

Em 2020, ficou ainda mais fácil aderir a um plano Unimed Natal. Um sistema específico foi criado em nosso site para que o corretor e o cliente iniciem e acompanhem todo o processo de contratação em ambiente online. Isso dá mais segurança e praticidade à venda e à compra.



\* Exceto incorporação Federação RN

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

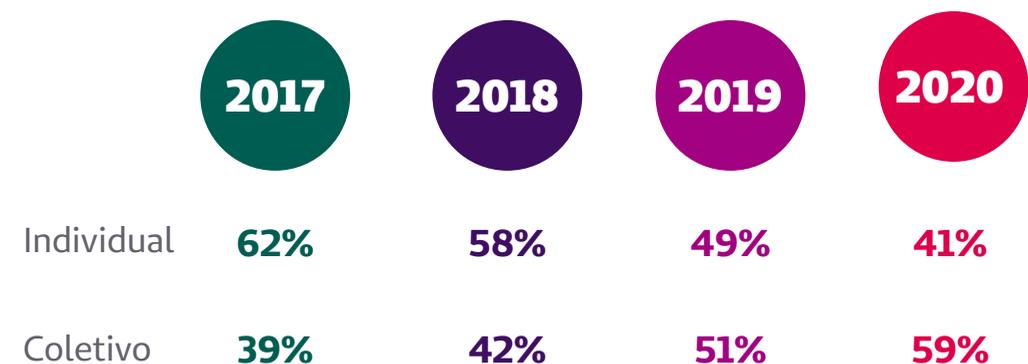
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

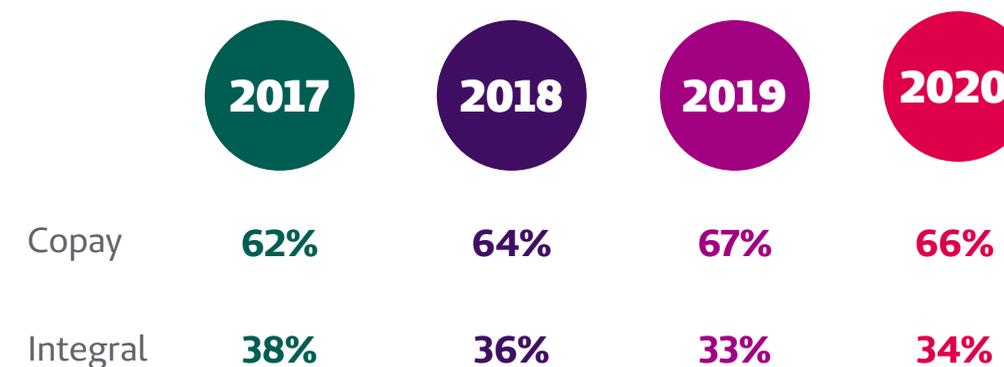
# EVOLUÇÃO DA CARTEIRA POR TIPO DE CONTRATAÇÃO E PARTICIPAÇÃO

Seguindo a estratégia adotada pela gestão desde que assumiu a Cooperativa em 2017, focamos nossos esforços comerciais na diversificação da carteira, atraindo um maior número de clientes em contratos coletivos, com faixa etária menor e também em contratos co-participativos.

## EVOLUÇÃO DA CARTEIRA POR TIPO DE CONTRATAÇÃO



## EVOLUÇÃO DA CARTEIRA POR TIPO DE PARTICIPAÇÃO



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

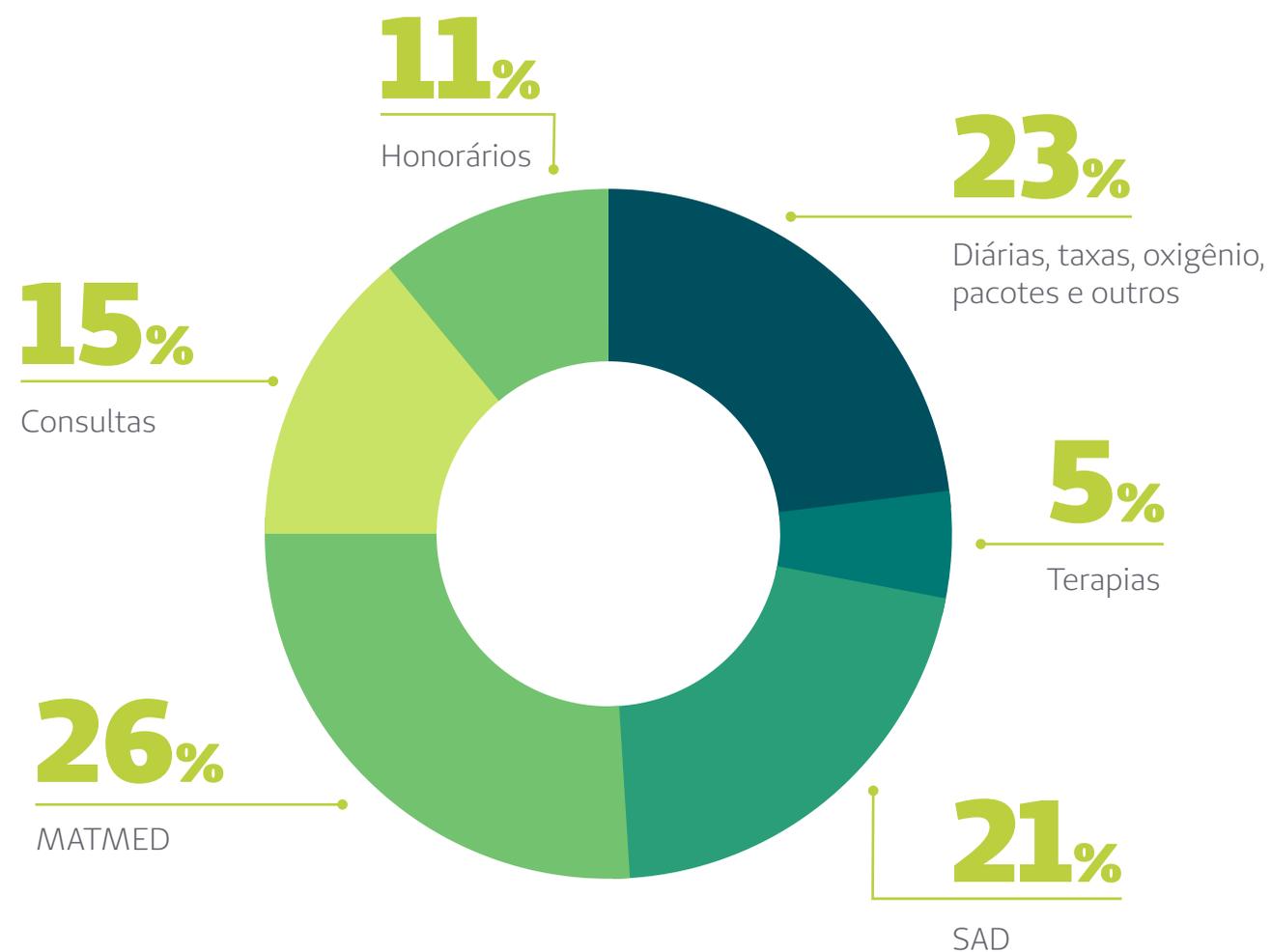
NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CUSTOS ASSISTENCIAIS

Em 2020, somamos R\$701,43 milhões em custos assistenciais. A quantia foi menor do que a de 2019, quando R\$839,4 milhões foram gastos. A diferença está ligada à redução da procura de serviços e de priorização de atendimentos voltados à Covid-19.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

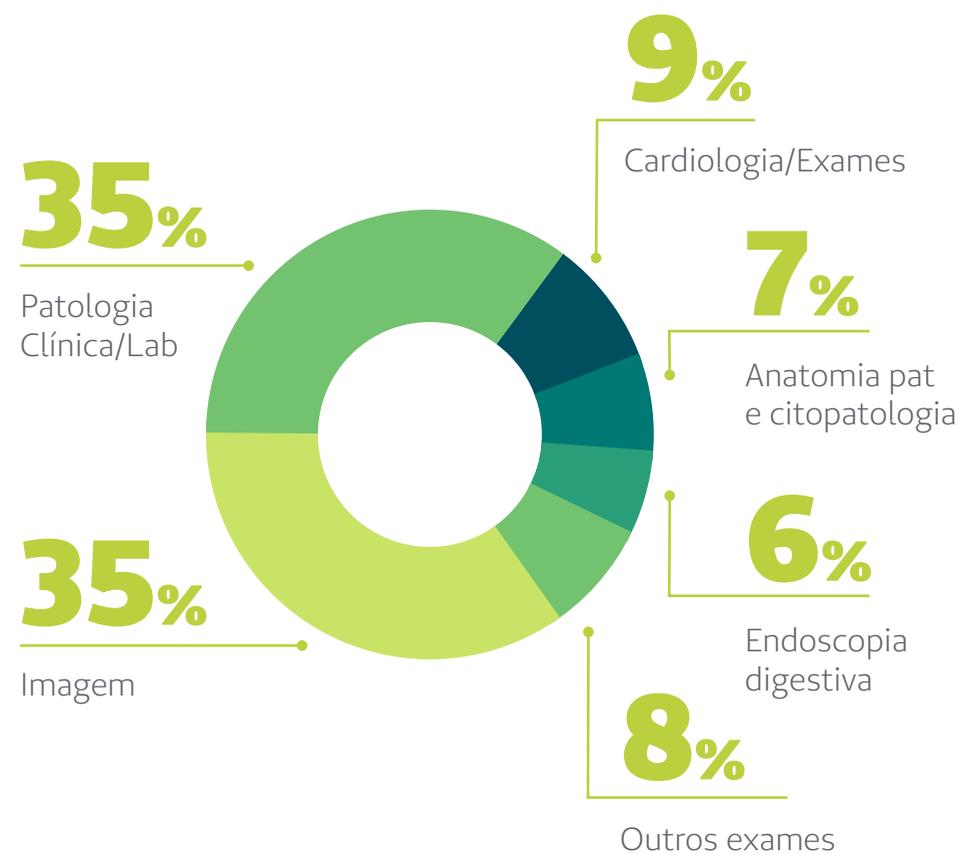
NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

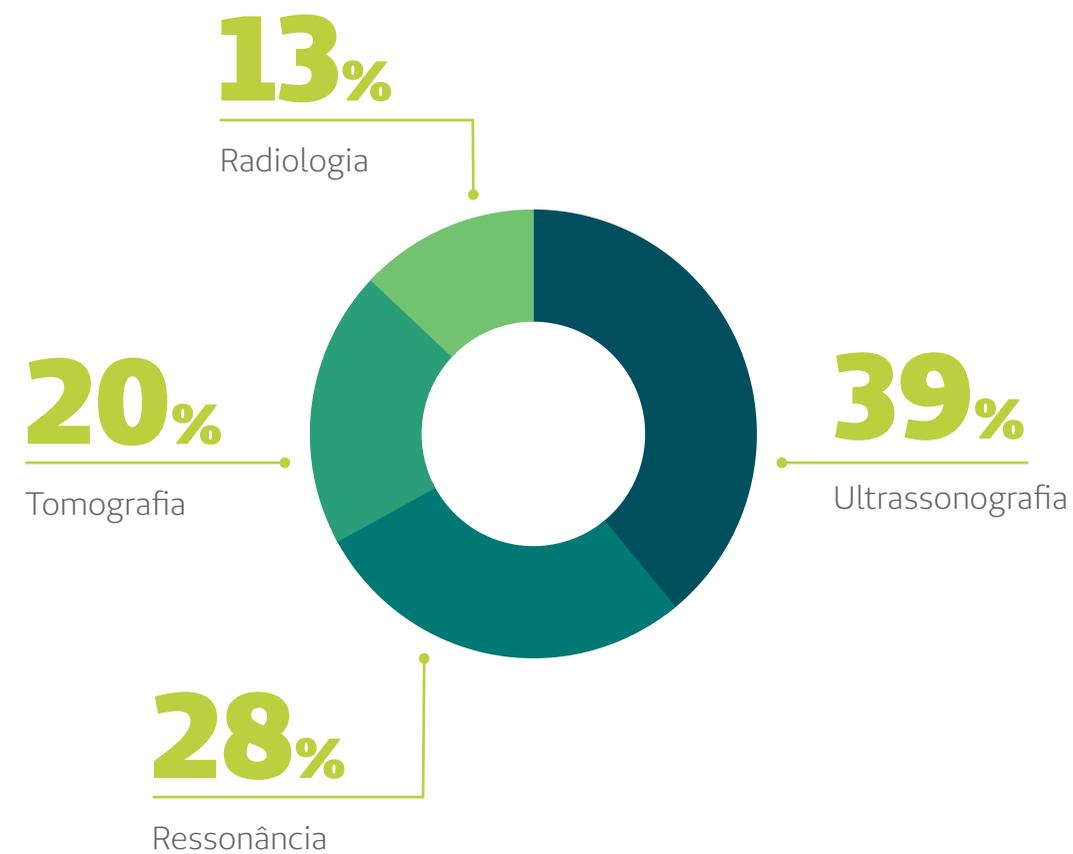
VISÃO DE FUTURO

# CUSTOS COM EXAMES

Devido à dedicação à pandemia, à suspensão temporária de cirurgias eletivas e à própria mudança de comportamento do cliente frente à procura por atendimento médico, a realização de exames teve queda, se comparada aos demais anos.



CUSTOS COM EXAMES



EXAMES POR IMAGEM

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

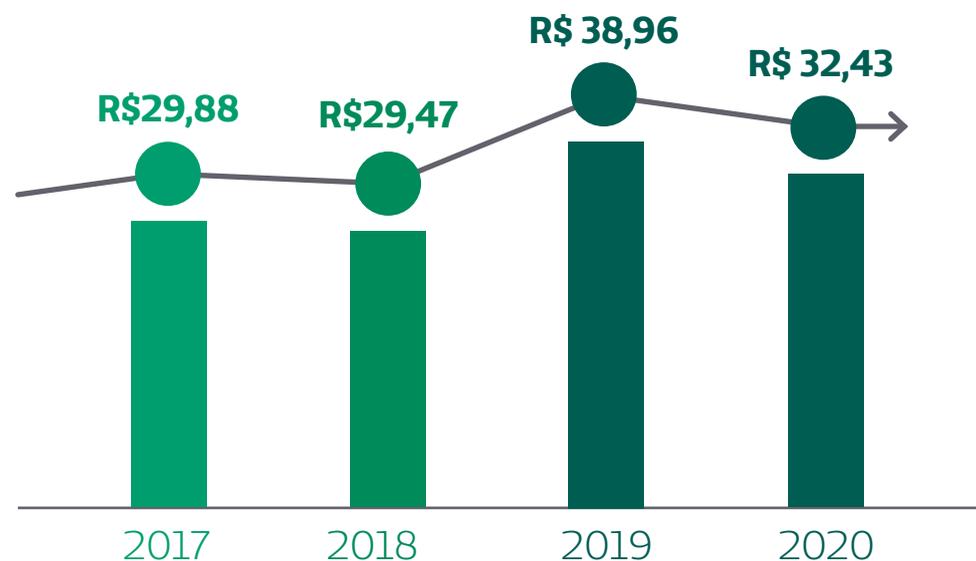
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# OPME

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

Valores utilizados, em milhões:



EM 2020, FORAM...

**R\$ 5,82**  
milhões

utilizados usuários Intercâmbio

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

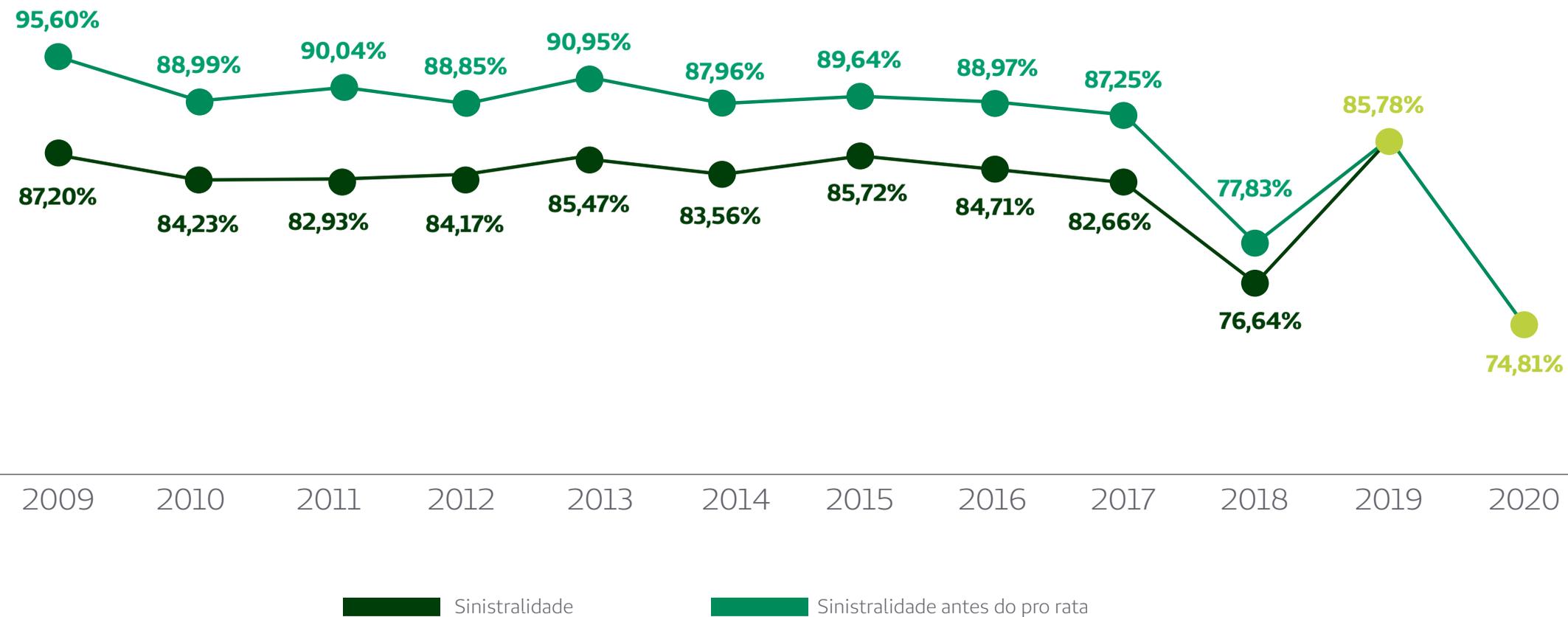
**NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)**

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# SINISTRALIDADE

Em 2020, focamos na boa utilização dos recursos assistenciais e do combate ao desperdício em diversas frentes.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# RESSARCIMENTO AO SUS

|      | Valor cobrado (APAC/AIH) | Valor pago       |
|------|--------------------------|------------------|
| 2017 | R\$ 2.632.051,66         | R\$ 713.859,31   |
| 2018 | R\$ 2.302.766,30         | R\$ 1.294.478,95 |
| 2019 | R\$ 2.218.840,85         | R\$ 2.208.963,18 |
| 2020 | R\$ 2.593.372,98         | R\$ 1.427.630,07 |

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

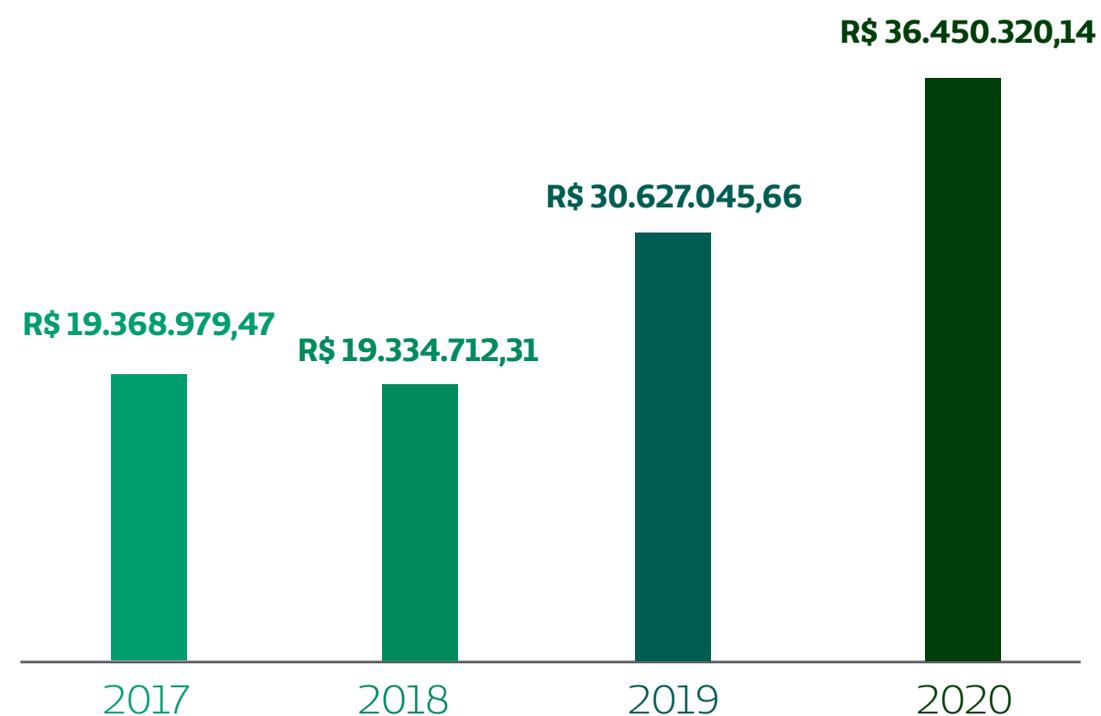
VISÃO DE FUTURO

# OBRIGAÇÕES ANS

## SALDO DA PROVISÃO PEONA

Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA) é estimada atuarialmente para fazer frente ao pagamento dos eventos/sinistros que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados.

Com o aumento da carteira e o crescimento dos custos assistenciais, é comum que a Operadora tenha um volume maior de PEONA. Porém, a Unimed Natal tem hoje lastro para realizar estas provisões.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

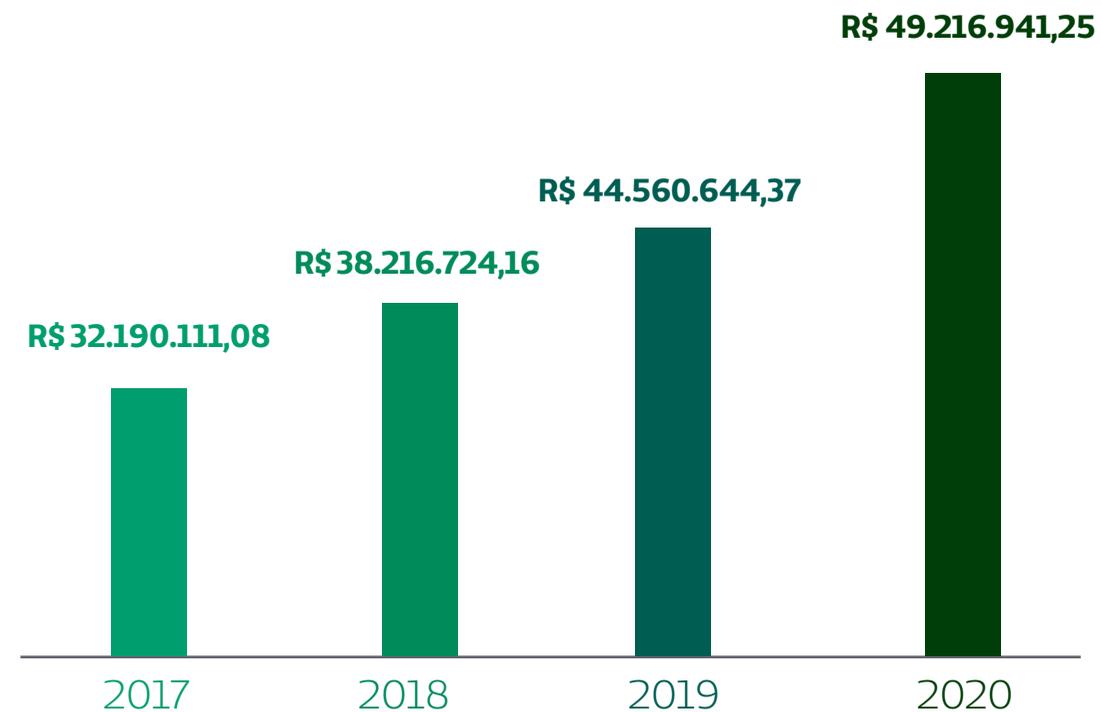
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# OBRIGAÇÕES ANS

## SALDO DA PROVISÃO PEL

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



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

- Instalação de totens de autoatendimento para o beneficiário;
- Adequação do sistema para Ouvidoria de Excelência/ANS;
- Nuvem privada de dados;
- Implantação a partir de telefonia VOIP, reduzindo custos e facilitando videoconferências;
- Desenvolvimento de dashboards de Business Intelligence – BI com Qlik Sense para acompanhamento de indicadores e tomada de decisões;
- Desenvolvimento de painel de acompanhamento dos riscos dos pacientes em UTI adulto, além de alerta de controle para mudança de decúbito;
- Consolidação do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) em todas as áreas do Hospital Unimed, aumentando a segurança do paciente;
- Implantação do beira leito com infraestrutura tecnológica que facilita os registros no PEP pela equipe de Enfermagem;
- Otimização dos processos e segurança da informação, com investimentos em infraestrutura tecnológica;
- Implantação do aplicativo Pega Plantão para gerenciamento e controle de plantões e escalas assistenciais;
- Disponibilidade, durante a pandemia, de infraestrutura imediata para home office: orientações de segurança, notebooks, link de dados, link de internet;
- Desenvolvimento de todo o processo de importação da carteira de beneficiários da Federação RN, automatizando os processos de cadastro de planos, beneficiários, contratos, empresas, mensalidades, carências e coberturas, eliminando processos manuais;
- Desenvolvimento de plataforma para gestão de chamados com os prestadores.

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Confira alguns de nossos destaques:

- Desenvolvimento do aplicativo do beneficiário com empresa parceira, proporcionando comodidade e agilidade de serviços;
- Implantação da carteira virtual no aplicativo do beneficiário com mecanismo de token e QRCode para atendimento;
- Desenvolvimento de painéis para gerenciamento de vagas e demais ferramentas que auxiliam a Sala de Comando do Hospital Unimed Natal no acompanhamento do fluxo do pacientes e, conseqüentemente, diminuição do tempo de permanência com a gestão da alta;
- Desenvolvimento de aplicativo para atendimento no drive-thru;
- Posto de Coleta Laboratorial: automatização da rotina de autorização e coleta do exame de Covid-19 a partir da leitura do QRCode da carteira virtual do beneficiário, reduzindo consideravelmente seu tempo de atendimento;
- Desenvolvimento de modelo de machine learning (análise preditiva) da produção médica e inadimplência de mensalidades PF;
- Implantação de assinatura eletrônica de documentos, reduzindo o tempo de coleta de assinaturas, eliminando gastos com postagens e impressões, além de acompanhar e controlar o processo de assinaturas;
- Desenvolvimento de aplicação do Cooper+.

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**+ R\$ 5,8 milhões**

de investimento em tecnologia

**+ R\$ 38,9 mil**

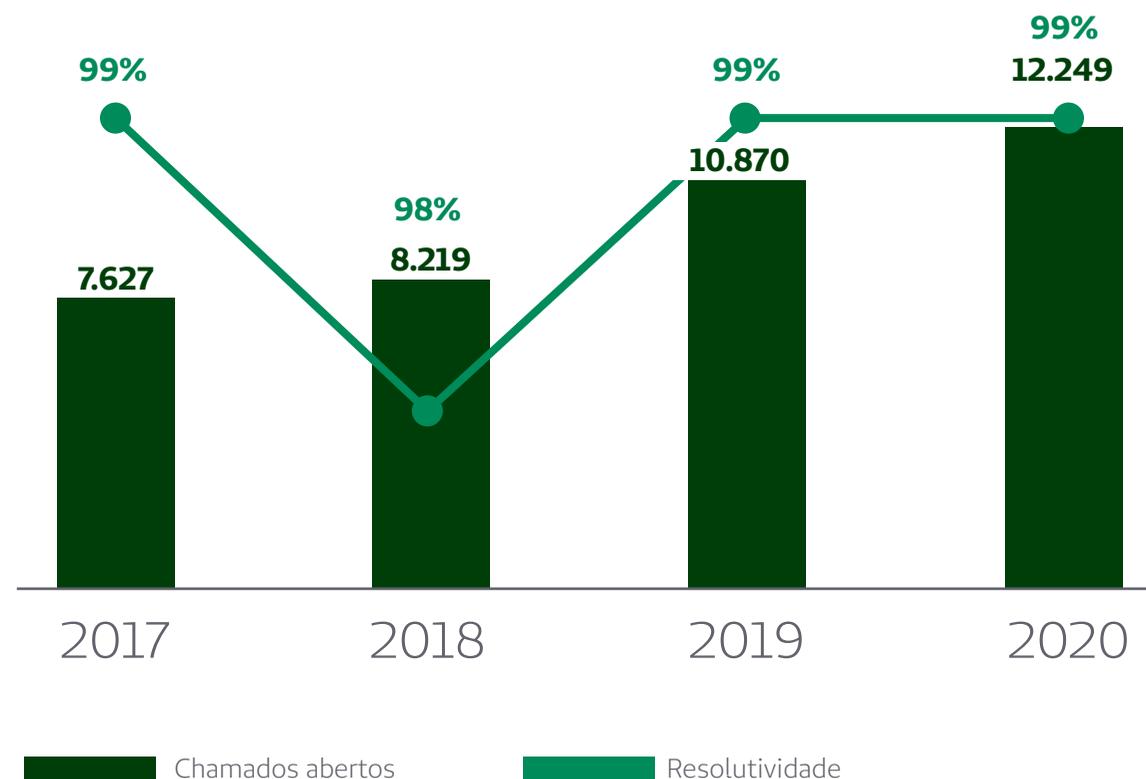
chamados de service desk\*

**99%**

de satisfação geral dos clientes internos e externos (prestadores)



## CHAMADOS ABERTOS x RESOLUTIVIDADE



\*Demandas de todas as áreas da Cooperativa

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# COMUNICAÇÃO

A criação da área de Comunicação Corporativa, em 2019, tem facilitado a interação com colaboradores, cooperados e a imprensa. Isso contribui para o alinhamento de estratégias e para a boa imagem da Cooperativa.

Em 2020, aceitamos o desafio de levar, informação de qualidade a nossos públicos sobre a Unimed Natal e todo o trabalho de enfrentamento à Covid-19, e fomos muito bem-sucedidos.



Confira algumas ações de destaque:

- Exploração estratégica de espaços de comunicação no Instagram, no Youtube, Facebook e no Zoom, com a produção de lives e webinars;
- Produção e divulgação de vídeos por whatsapp, com temas de interesse dos cooperados e dos colaboradores;
- Produção e realização de vídeos institucionais como o do Pronto Atendimento Infantil e o do Laboratório Unimed Unidade Tiroi;
- Gravação de Spots institucionais;
- Envio semanal de releases para grupos de jornalistas, conquistando maior presença da marca nos veículos de comunicação;
- Divulgação periódica de boletins para colaboradores e cooperados, com as principais notícias da Cooperativa;
- Reformulação com proposta de unificação dos canais de comunicação interna;
- Acompanhamento e preparação para entrevistas em TV, Rádio e Jornais.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# COMUNICAÇÃO

NÚMEROS DE 2020:

**112**

boletins divulgados a colaboradores, cooperados e prestadores

**50**

vídeos da Diretoria para cooperados

**50**

IGTVs produzidos

**19**

vídeos da Diretoria para colaboradores

**12**

vídeos institucionais

**7**

vídeos com candidatos ao Conselho Fiscal

**LIVES**

**26** para cooperados

**5** para colaboradores

**2** em parceria com sociedades médicas

no Instagram, YouTube, Zoom e Facebook



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# 1ª ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA VIRTUAL DA UNIMED NATAL

Em agosto de 2020, cinco meses após o período regular, e seguindo as regras de distanciamento vigentes por causa da pandemia, a Unimed Natal realizou a primeira Assembleia Geral Ordinária (AGO) totalmente virtual com recorde histórico de participação, tendo chegado a cerca de 400 cooperados acessando simultaneamente a plataforma Zoom. Ao todo, 740 médicos se inscreveram, metade dos cooperados, o que representou, em relação às últimas assembleias, uma alta adesão ao evento online e que, na direção inversa, apresentou o menor custo de realização. Na ocasião, além da prestação de contas e da eleição dos membros do conselho fiscal, pela primeira vez na história da cooperativa foi realizada a distribuição de R\$ 14 milhões de sobras referentes ao ano de 2019.

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# MARKETING

Nossas ações visam a fortalecer a marca Unimed Natal e os nossos valores junto a clientes e comunidade, bem como ampliar nossa participação no mercado.

## AÇÕES DE DESTAQUE, EM 2020:

- Desenvolvimento da campanha “Unimed Natal no Combate do Covid-19”;
- Readequação dos serviços próprios para o momento de pandemia;
- Projeto de sinalização para reinauguração do Centro Clínico Via Direta;
- Criação e coordenação da campanha “Potiguar de Carteirinha”;
- Criação do programa de promoção da saúde online “Unimed Natal em Movimento”;
- Campanha de divulgação do App Unimed Natal Beneficiário;
- Desenvolvimento da Campanha “Mês Imperdível Unimed Natal”.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

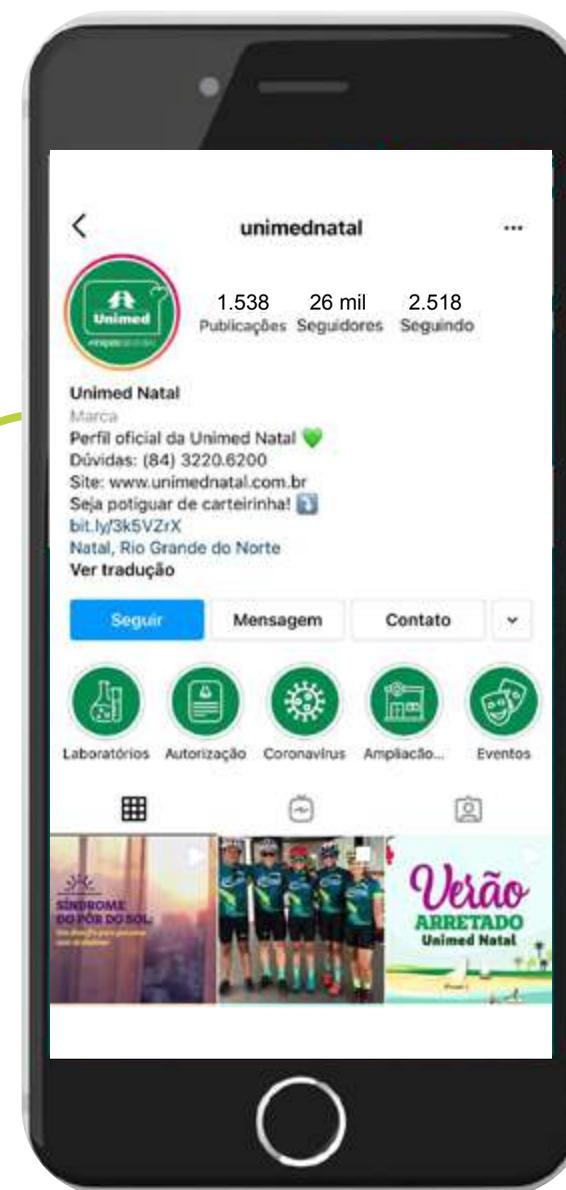
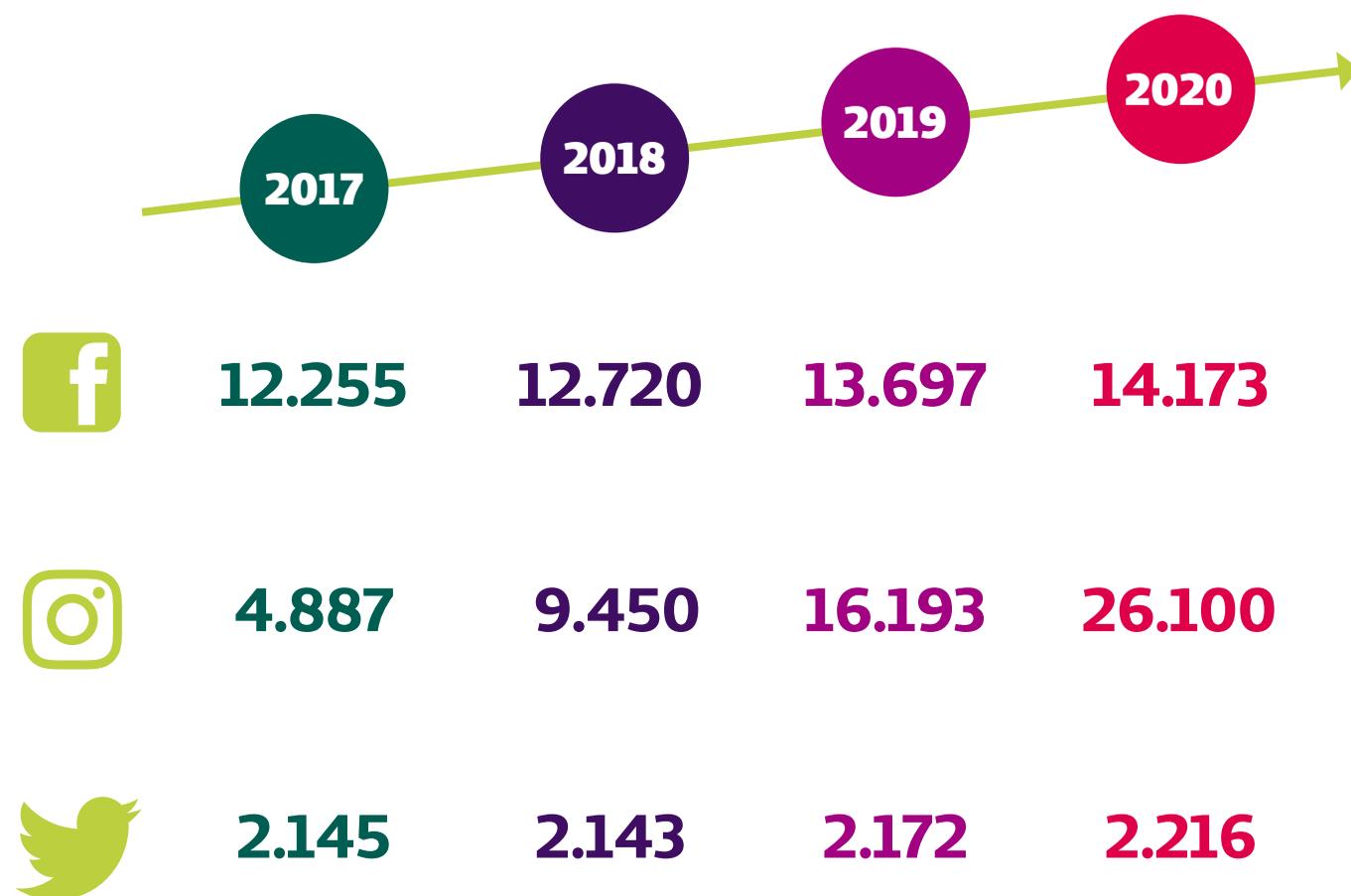
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO



# MARKETING

SEGUIDORES NAS REDES:



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# MARKETING

## UNIMED CULTURAL

Somos a empresa que mais investe na cultura potiguar, revertendo 20% do ISS para projetos por meio da Lei de Incentivo à Cultura Djalma Maranhão (Lei nº 5.3323/2011). Teatro, música, dança e entretenimento são algumas das iniciativas apoiadas. Durante os eventos, nossas ações de marketing buscam estreitar o relacionamento com clientes e aumentar a lembrança da marca. Empresas e pessoas físicas podem submeter seus projetos, que passam pelas etapas de avaliação técnica, contrapartidas, adequação e aprovação final. De 2017 a 2020:

## VALORES INVESTIDOS EM PROJETOS:

|             |  |
|-------------|--|
| <b>2017</b> | Total: <b>R\$ 2.120.000,00</b><br>Quantidade total: <b>23</b>  |
| <b>2018</b> | Total: <b>R\$ 3.042.227,00</b><br>Quantidade total: <b>35</b>  |
| <b>2019</b> | Total: <b>R\$ 3.562.687,53</b><br>Quantidade total: <b>30</b>  |
| <b>2020</b> | Total: <b>R\$ 4.018.497,26</b><br>Quantidade total: <b>36</b>  |
| <b>2021</b> | Total: <b>R\$ 4.800.000,00*</b><br>Quantidade total: <b>48</b> |

Total: **R\$ 13.180.724,26**  
Quantidade total: **172**

\*Estes valores poderão ser alterados de acordo com o faturamento da Cooperativa.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# ATITUDE COOPERAÇÃO

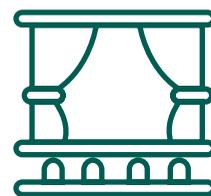
Há 14 anos, a Atitude Cooperação, nosso braço social, no bairro Bom Pastor, Zona Oeste de Natal, oferece oportunidades culturais, esportivas e econômicas para jovens de baixa renda. Durante este ano, as atividades se mantiveram com lives, oficinas e produção de vídeos online.

Em 2020, 1.048 pessoas tiveram acesso às atividades:



## Projeto Celeiro

296 jovens atendidos pela oferta de esportes, como futebol, vôlei e xadrez



## Projeto Encena

Oficinas de teatro e de corte e costura foram oferecidas a 166 participantes



## Projeto Tocando a Vida

455 jovens tiveram aulas de musicalização e de instrumentos diversos



## Projeto Coletivo Jovem

Contou com 131 participantes, em cursos profissionalizantes

Conheça mais sobre a iniciativa,  
no QR Code abaixo:



O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# ATITUDE COOPERAÇÃO

## CELEIRO

Futebol, futsal, judô, voleibol, tênis e xadrez



## ENCENA

Expressão artística/teatro



## TOCANDO A VIDA COM D'AMORE

Canto coral, contrabaixo, flauta, musicalização, piano, teoria musical, viola, violão, violino e violoncelo



## COLETIVO JOVEM

Parceria com o Instituto Coca-Cola teve início em 2015, capacitando jovens entre 16 e 25 anos para o mercado de trabalho



PUBLICAÇÕES NO  
INSTAGRAM, EM 2020:

 No Instagram: @atitudecooperacao

**88** lives

**30** vídeos

**154** fotos

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

+ de  
**200**  
mil clientes

**1.525**  
colaboradores

**1.612**  
cooperados

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CLIENTES

Temos mais de 200 mil motivos para cuidar cada vez melhor. Agradecemos a cada cliente, que nos confiou sua saúde e bem-estar, com atendimento de qualidade. Além de garantir uma equipe clínica extremamente capacitada e diversidade de serviços, trabalhamos para estreitar o relacionamento com nossos clientes e trazer mais benefícios a eles:

- Atuação para redução do tempo de resposta ao cliente;
- Lançamento do novo aplicativo Unimed Beneficiário. No desenvolvimento do app, identificamos junto ao cliente as principais demandas e queixas para que pudéssemos disponibilizar as melhores soluções. Por meio da ferramenta, o cliente pode solicitar autorizações, marcar consultas, acessar sua carteirinha virtual e de seus dependentes, consultar o guia médico e tirar a 2ª via do boleto. Também dá para conferir as notícias da Unimed Natal;
- Monitoramento: 120 mil clientes foram entrevistados por sistema automatizado para mapeamento de possíveis doenças crônicas;
- Parceria com rede de farmácias Pague Menos, com descontos exclusivos de até 45% em medicamentos.

## PRÓXIMOS PASSOS

Levantamento da qualidade de nossa rede prestadora, com foco em infraestrutura, satisfação de clientes e cumprimento de legislação. A ideia é mapear oportunidades de melhoria que possam ser colocadas em prática.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# QUEM SÃO NOSSOS CLIENTES?

## 0 a 18 anos

é faixa etária com mais clientes: 26%

## R\$ 409,56

é o ticket médio

## 57,7%

são mulheres

## 59,07%

têm planos empresariais

## 40,93%

têm planos individuais

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

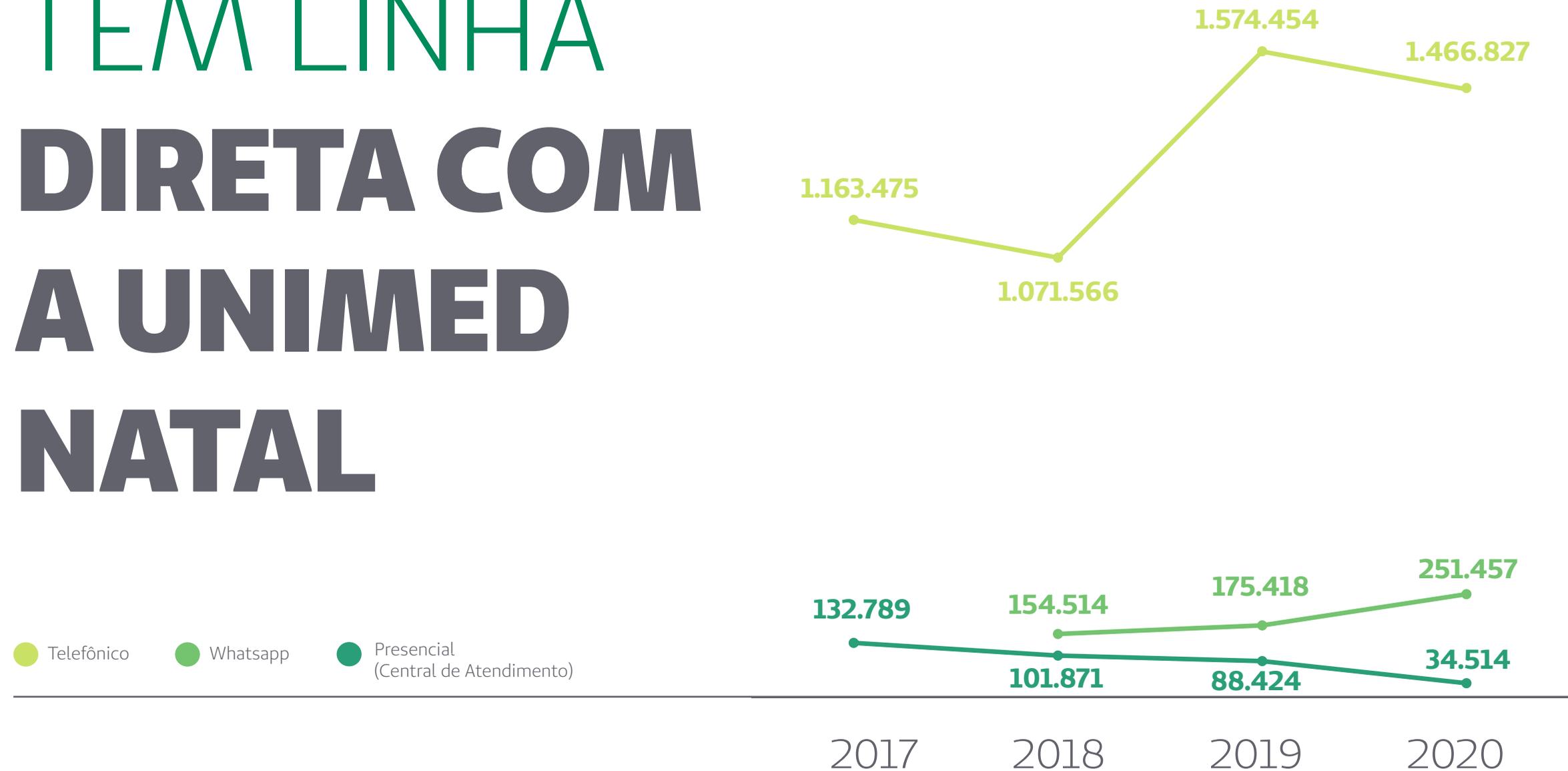
NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

**NOSSOS  
RELACIONAMENTOS**

VISÃO DE FUTURO

# CLIENTES TÊM LINHA DIRETA COM A UNIMED NATAL

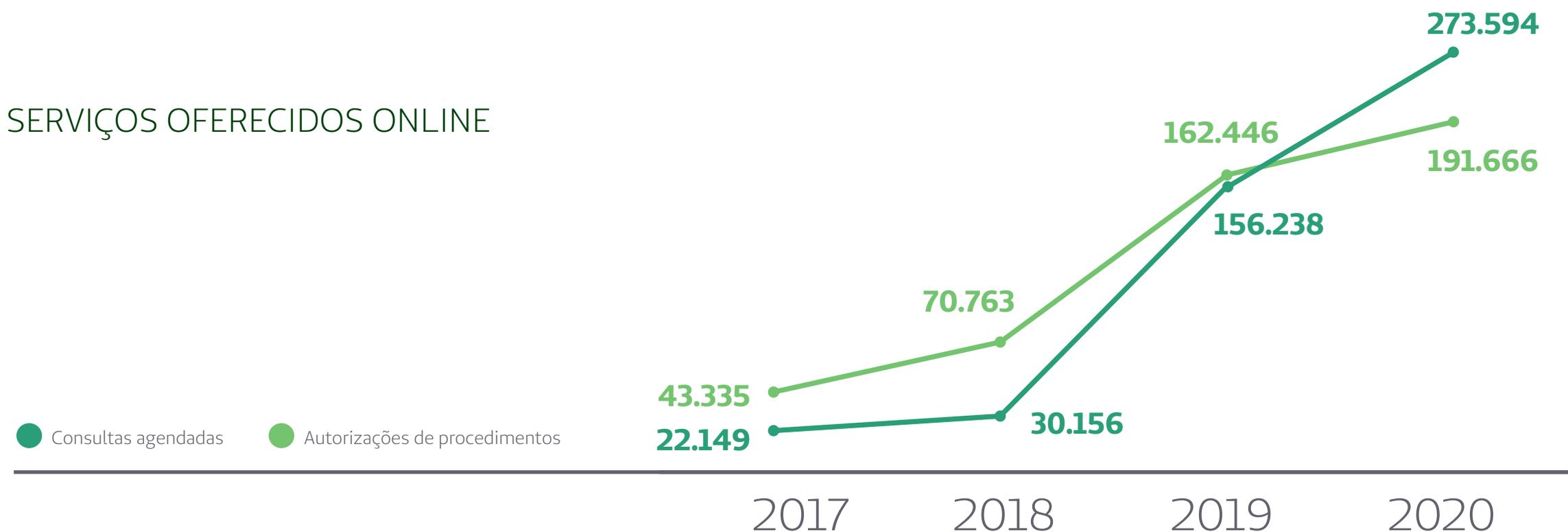
NÚMERO DE ATENDIMENTOS,  
POR CANAIS



- O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?
- LINHA DO TEMPO
- PRINCIPAIS INDICADORES
- O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020
- MENSAGEM DA DIRETORIA
- QUEM SOMOS
- GOVERNANÇA
- ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19
- NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)
- NOSSOS RELACIONAMENTOS**
- VISÃO DE FUTURO

# CLIENTES TÊM LINHA DIRETA COM A UNIMED NATAL

SERVIÇOS OFERECIDOS ONLINE



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

**NOSSOS RELACIONAMENTOS**

VISÃO DE FUTURO

# INTERCÂMBIO

Por meio do intercâmbio, garantimos o atendimento aos clientes do Sistema Unimed que estejam fora da sua área de abrangência.

|             | Atendimento eletivo e de urgência | Cliente Unimed Natal atendido em intercâmbio | Atendimentos presenciais de intercâmbio | Atendimentos online e telefônicos de intercâmbio |
|-------------|-----------------------------------|--|---|--|
| <b>2017</b> | 131.198                           | 13.275                                       | 61.704                                  | 6.641  |
| <b>2018</b> | 137.061                           | 19.393                                       | 47.066                                  | 22.727   |
| <b>2019</b> | 147.975                           | 25.206                                       | 25.192                                  | 41.583   |
| <b>2020</b> | 126.871                           | 24.053                                       | 11.966                                  | 34.311   |

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# MUDE1HÁBITO

Desde 2017, apoiamos o movimento Mude1Hábito, desenvolvido pela Unimed do Brasil, que tem como principal objetivo incentivar as pessoas a viverem cada vez melhor:

- Apoio a corridas de rua;
- Implementação do projeto “Bora de Bike”, que incentiva o uso da bicicleta como meio de transporte ou recreação.

Em 2020, promovemos em parceria com a HiSports a 1ª Volta Ciclística Unimed. Cerca de 450 pessoas participaram da ação de incentivo à prática de atividades físicas e à vida com mais saúde e qualidade.

Também patrocinamos o torneio de tênis IV Village Open.



## MOVIMENTO UNIMED NATAL

Para levar mais qualidade de vida e bem-estar aos nossos clientes em tempos de isolamento, transmitimos em nossas redes sociais aulas que estimulavam a prática de exercícios físicos e de terapias integrativas.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CUIDADO INTEGRAL À SAÚDE

Acreditamos que o indivíduo deve ser cuidado integralmente e que o foco de todo o trabalho é a manutenção da saúde e o acompanhamento contínuo. Dessa forma, reduzimos os riscos de adoecimento e promovemos o bem-estar de todos. Por isso, estamos conduzindo projeto-piloto aprovado pela ANS que visa a valorizar a Atenção Primária à Saúde: é o Unimed Pleno.

Por meio dele, uma equipe multiprofissional irá ajudar no desenvolvimento da saúde integral do paciente. O médico de referência irá acolher as diversas demandas e resolver a maioria deles. Caso o paciente precise de outro especialista, o médico e sua equipe irão ajudar em todo o processo de indicação e marcação de consulta. Tudo para que o cliente tenha uma vida equilibrada, desde os cuidados mais simples até procedimentos mais complexos. Até 6 mil pacientes poderão ser atendidos nesse modelo.



Em agosto de 2020, inauguramos nossa primeira Unidade de APS, dedicada exclusivamente ao atendimento de nossos colaboradores e seus familiares. Em 2021, ampliaremos para os nossos clientes, nas principais regiões de RN (Natal, Mossoró, Pau dos Ferros e Açu).

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CUIDADO COM NOSSOS COLABORADORES

Contamos com uma equipe talentosa e dedicada, que está sempre disposta a atender com atenção e qualidade.

Junto de cada um, valorizamos o “Jeito de Cuidar Unimed”, modelo desenvolvido pela Unimed do Brasil que busca (re)pensar comportamentos, sistemas, processos e hábitos, fortalecendo o compromisso de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.

Com a criação de Assessoria de Recursos Humanos, integramos processos e reestruturamos as equipes com foco na profissionalização da gestão.

## CONFIRA ALGUMAS AÇÕES DE DESTAQUE:

**2017**

Análise e diagnóstico de RH: mapeamento de práticas de Recursos Humanos necessários ao negócio.

**2018**

Implementação do Jeito de Cuidar Unimed: modelo desenvolvido pela Unimed do Brasil que busca (re)pensar comportamentos, sistemas, processos e hábitos, fortalecendo o compromisso de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.

**2019**

Análise e engenharia de cargos; implementação da metodologia DISC; mapeamento de competências técnicas e comportamentais para o desenvolvimento de trilhas de carreira.

**2020**

Lançamento de Plano de cargos e salários.  
Lançamento do Unimed Pleno para colaboradores.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CUIDADO COM NOSSOS COLABORADORES

**1525**  
colaboradores

**1010**

nas áreas assistenciais

**515**

nas sedes administrativas  
e central de atendimento



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

**NOSSOS RELACIONAMENTOS**

VISÃO DE FUTURO

# CUIDADO COM NOSSOS COLABORADORES



## EVOLUÇÃO NÚMERO DE COLABORADORES



## PESQUISA DE CLIMA

- Índice de confiabilidade de 95%;
- Adesão de 48% do total de colaboradores;
- 99,17% dos respondentes tem orgulho de trabalhar na Unimed Natal e a consideram um bom lugar para trabalhar;
- 97,5% dos respondentes afirmam que a Unimed Natal tem uma boa imagem perante à sociedade, atua com responsabilidade social e com ética em todas as suas relações.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

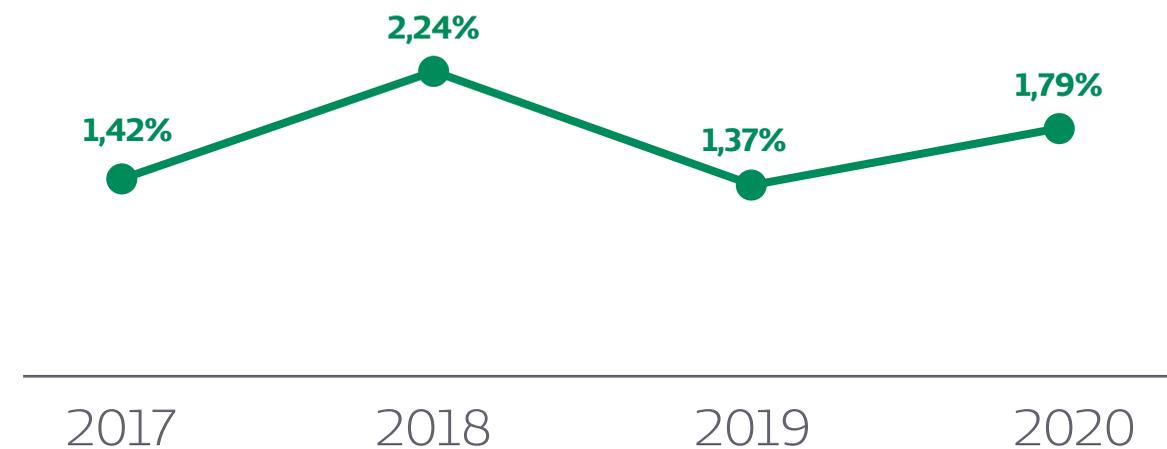
NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

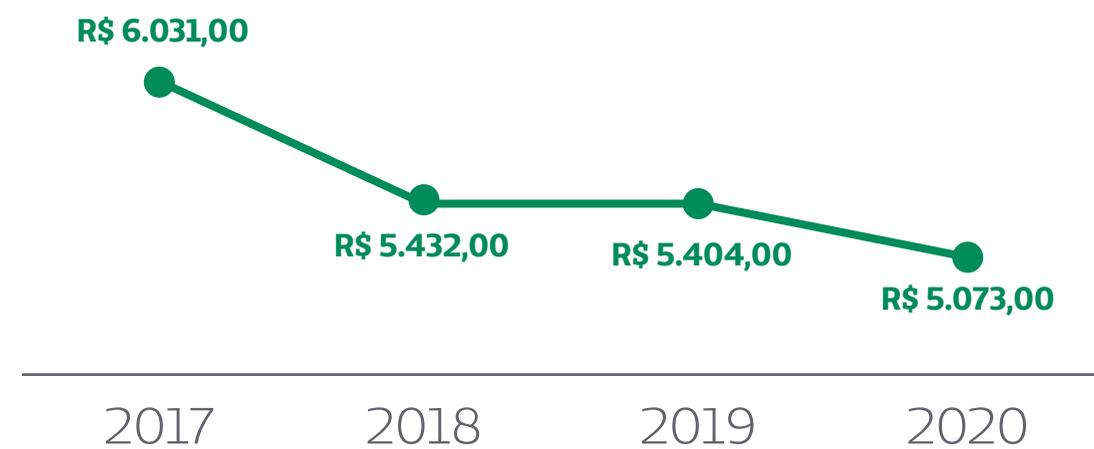
# CUIDADO COM NOSSOS COLABORADORES

## TURNOVER DE COLABORADORES



## CUSTO DE FOLHA PER CAPTA

Mesmo com o aumento do Turnover, provocado pelas mudanças na estrutura organizacional e o com o reajuste acumulado de 19% (2017-2020), o custo com a folha de pagamento per capita reduziu em 15,9%.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

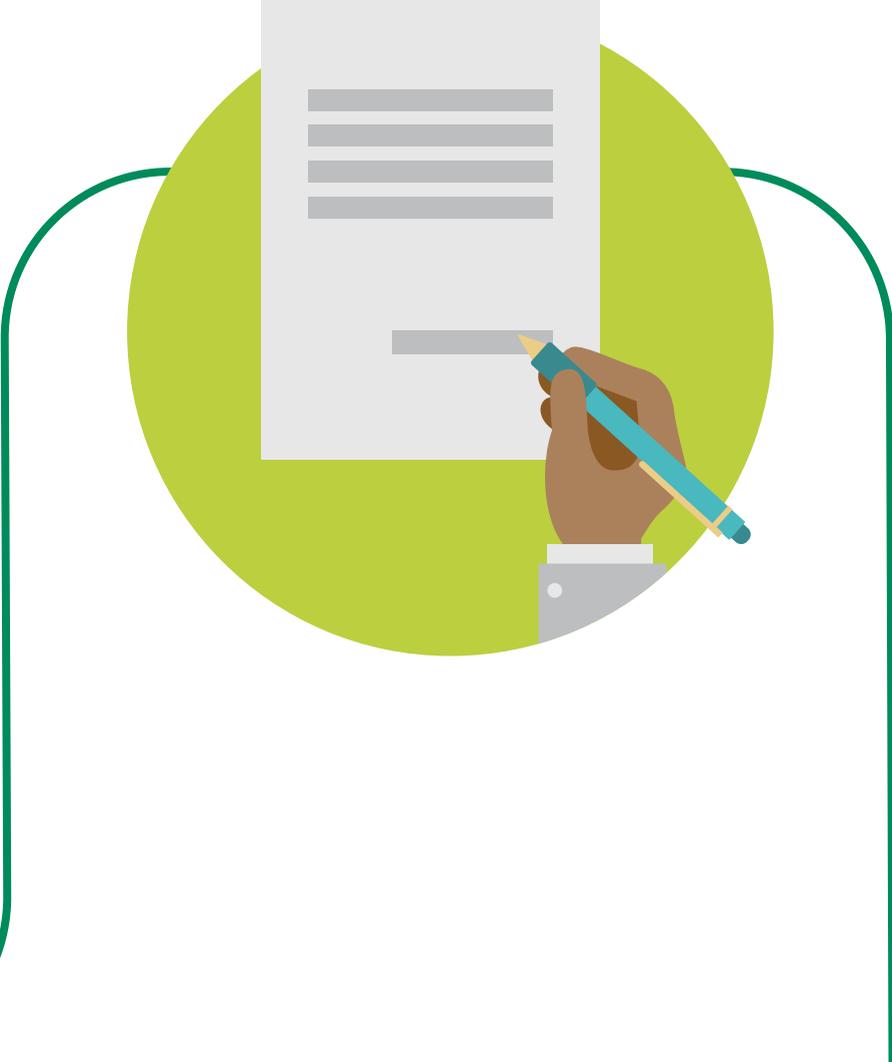
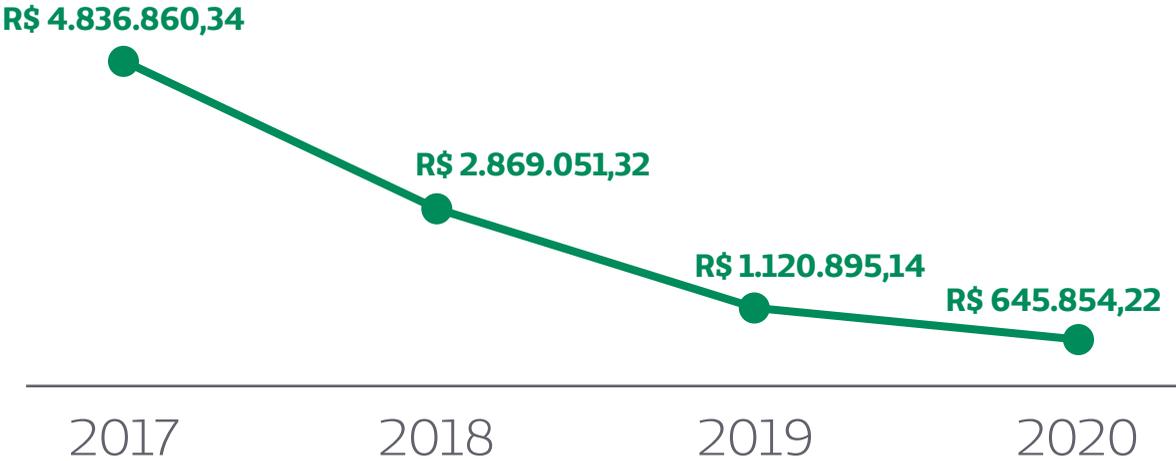
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CUIDADO COM NOSSOS COLABORADORES

## CUSTO COM HORAS EXTRAS

Tivemos uma redução de 86,6% no custo com horas extras, representando uma economia acumulada de R\$ 9.874.780,34.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

**NOSSOS RELACIONAMENTOS**

VISÃO DE FUTURO

# CUIDADO COM NOSSOS COOPERADOS

O cooperado é a nossa razão de existir. Temos nos empenhado em aumentar a confiança desses profissionais na Cooperativa, reforçando sua importância na tomada de decisões, incentivando a busca pela excelência, tornando o diálogo mais próximo, ampliando as possibilidades de trabalho e de incremento em seus rendimentos. Cuidar de quem cuida faz toda a diferença.

## CONFIRA ALGUNS MARCOS IMPORTANTES:

**2017**



Lançamento do Café com o Cooperado;

Criação do Unimed na Mão;

Criação de whatsapp exclusivo: canal de atendimento para recebimento de demandas, dúvidas e sugestões.

**2018**

Alcance do Pro Rata Zero;

Implementação dos Comitês de Especialidades;

Lançamento do Quality Med: plano de saúde exclusivo para o cooperado e seus dependentes.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CUIDADO COM NOSSOS COOPERADOS

## 2019

Implementação do projeto Gestão Unimed de Indicadores Assistenciais (GUIA);

Implementação e do IQA (Índice de Qualidade Assistencial), com pagamento por performance;

Implementação do Clube do Cooperado: plataforma que oferece descontos em lazer, saúde e educação;

Inauguração da Casa do Cooperado. Reestruturação da área de relacionamento, espaço mais dinâmico e acolhedor.

## 2020

Reajuste do valor da consulta: de R\$ 80 para R\$ 89,25;

Distribuição de sobras;

Criação do Fundo Valoriza;

Lançamento do Coopera +, programa de incentivos que orienta o cooperado para um comportamento mais estratégico e alinhado à performance da Unimed Natal;

Ações de apoio à cooperados durante o enfrentamento da Covid-19;

Realização de webinars quinzenais para apresentação do panorama de enfrentamento à Covid-19, diálogo sobre governança e gestão;

Reajuste em honorários clínicos e cirúrgicos para a tabela CBHPM 5ª edição - 20% parta atendimentos a contar de 01/06/2020.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CUIDADO COM NOSSOS COOPERADOS

## PRO RATA ZERO E DIVISÃO DE SOBRAS

Em 2020, realizamos mais dois feitos inéditos: a primeira distribuição de sobras de nossa história, referente a 2019 - R\$ 14,4 milhões - e a distribuição de uma produção complementar, conforme critérios definidos em AGE, através do Fundo Valoriza. Mesmo em um ano delicado economicamente para o país e para as empresas, viramos a página do pro rata e avançamos na sustentabilidade econômico-financeira.

Essas conquistas provam a consistência de nossas ações para tornar a Unimed Natal uma Cooperativa de resultados.

## FUNDO VALORIZA

Em 2020, foi criado o Fundo Valoriza, cujo objetivo é assegurar maior equidade e meritocracia na distribuição dos recursos para os cooperados, por meio do pagamento de produção complementar. Ao todo, R\$ 20 milhões foram destinados para o fundo. Desse total, aproximadamente R\$ 17,5 milhões foram distribuídos em dezembro e a outra parte será voltada para previdência.

**R\$ 34,4**  
**milhões**

foram distribuídos a nossos cooperados em 2020

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

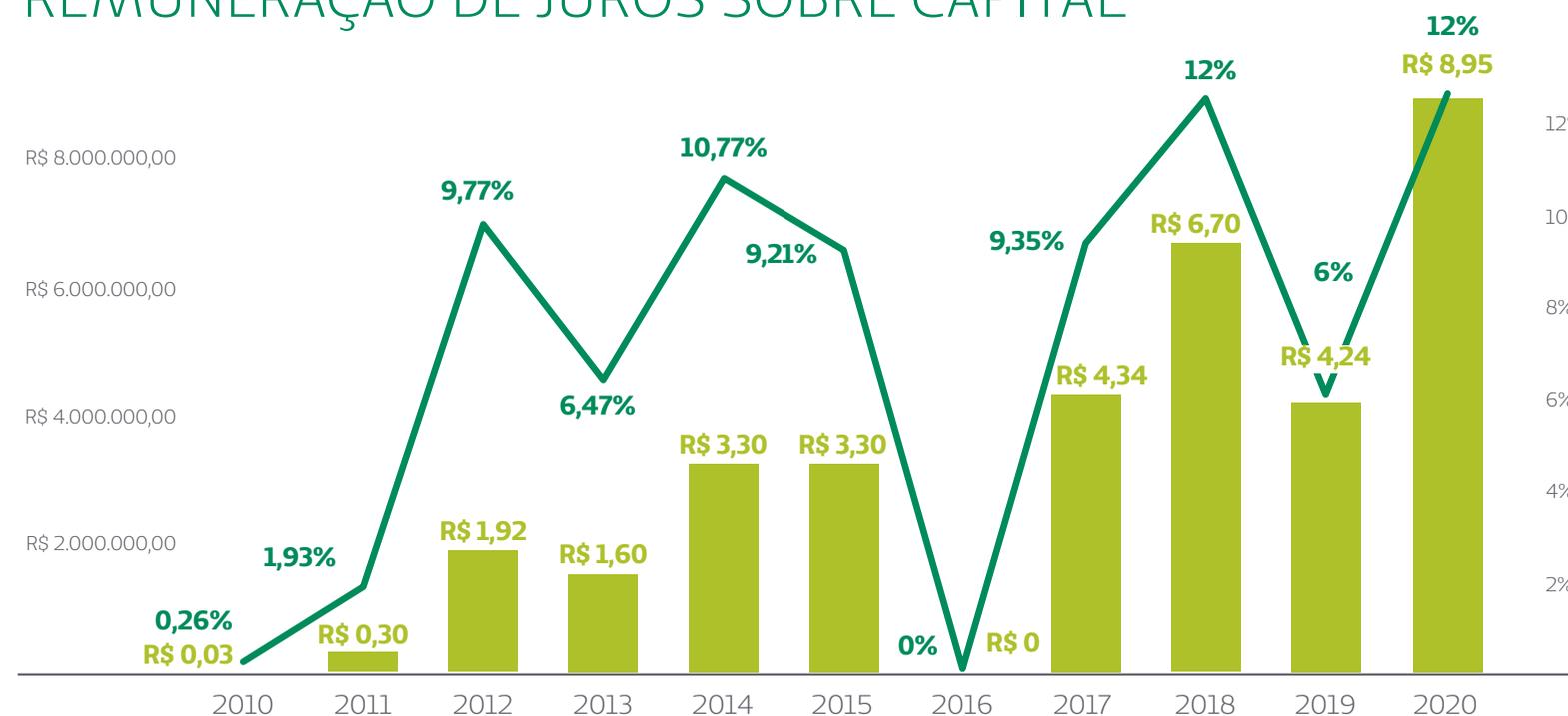
# CUIDADO COM NOSSOS COOPERADOS

## SER COOPERADO UNIMED É UM ÓTIMO NEGÓCIO

Nos últimos anos, a remuneração de juros sobre o capital – ou seja, o valor anual que a Cooperativa coloca a mais na quota de cada cooperado, em função dos resultados obtidos – vem crescendo com valores acima dos investimentos do mercado.

E isso tem levado os cooperados a buscar integralizar sua cota parte com vistas a obter mais rendimentos.

## REMUNERAÇÃO DE JUROS SOBRE CAPITAL



Juros sobre o capital (em valor)

% dos juros sobre o capital

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

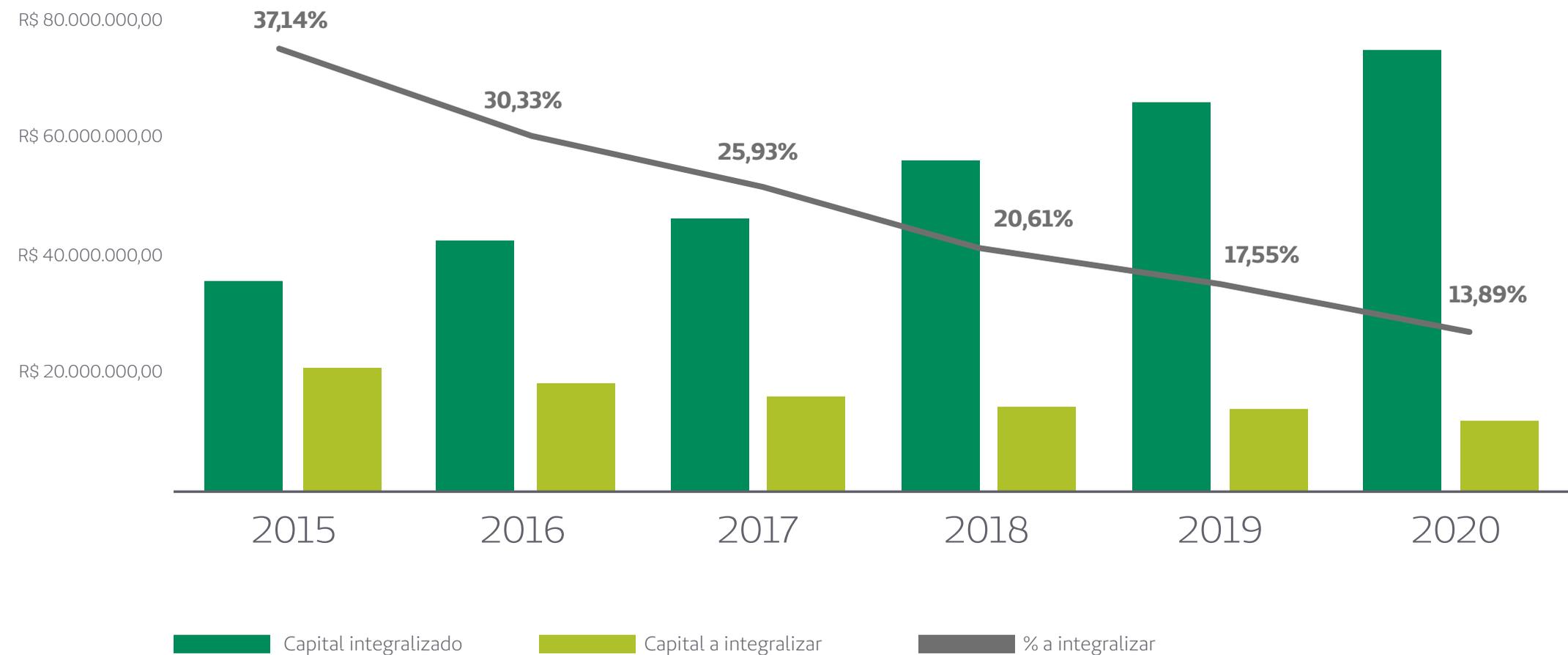
NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CUIDADO COM NOSSOS COOPERADOS

## INTEGRALIZAÇÃO DAS QUOTAS



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

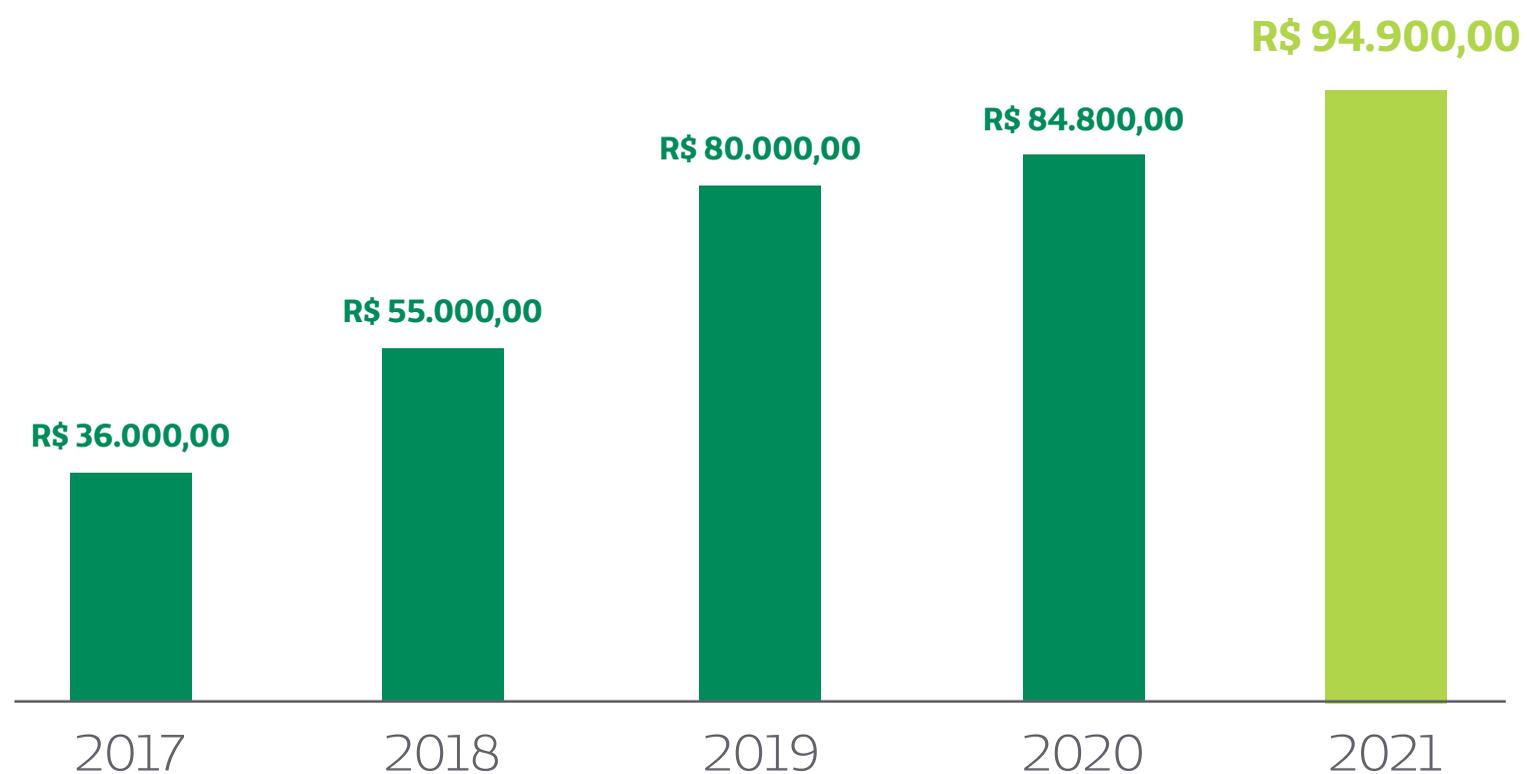
NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

**NOSSOS RELACIONAMENTOS**

VISÃO DE FUTURO

# CUIDADO COM NOSSOS COOPERADOS

## CRESCIMENTO DO VALOR NOMINAL DAS QUOTAS

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?LINHA DO  
TEMPOPRINCIPAIS  
INDICADORESO QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)NOSSOS  
RELACIONAMENTOS

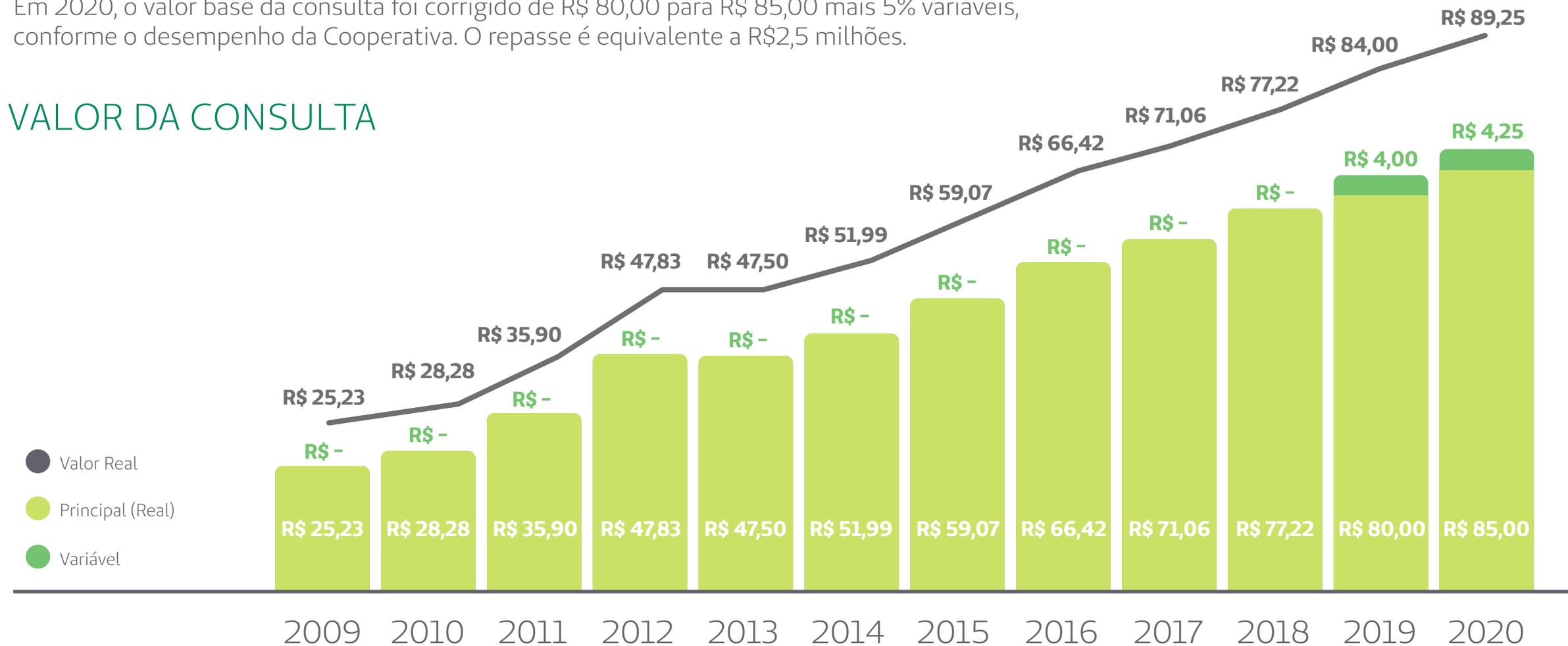
VISÃO DE FUTURO

# VALORIZAÇÃO DO TRABALHO MÉDICO

Em 2020, houve reajuste de honorários clínicos e cirúrgicos para a tabela CBHPM 5ª edição - 20% para atendimentos a contar de 01/06/2020. Isso representou um incremento de 6,96%, passando de R\$ 4,11 milhões para R\$ 4,39 milhões ao mês.

Em 2020, o valor base da consulta foi corrigido de R\$ 80,00 para R\$ 85,00 mais 5% variáveis, conforme o desempenho da Cooperativa. O repasse é equivalente a R\$2,5 milhões.

## VALOR DA CONSULTA



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# COOPERA +

Em 2020, lançamos o Coopera +, programa que estimula o cooperado a adotar um comportamento mais próximo de nossas atividades, pontuando em 16 indicadores distribuídos em seis dimensões. Com ele, os profissionais podem receber prêmios em dinheiro para investir em sua capacitação.

## O QUE É AVALIADO?

- Adesão a atividades da Cooperativa: participação em eventos e ações promovidas pela Unimed Natal;
- Clientes e Mercado: aquisição ou indicação dos nossos planos;
- Produtos Acessórios: aquisição ou indicação dos produtos da nossa corretora de seguros;
- Responsabilidade Social: apoio à Atitude Cooperação;
- Ensino e Pesquisa: comprovação de capacitação no decorrer do programa;
- Eficiência Cooperativa: garantindo atendimento de excelência aos nossos clientes.

## PLANOS PARA O FUTURO

- Fomos escolhidos para rodar o Programa de Relacionamento do Cooperado, como projeto-piloto nacional. Por meio dele, traçaremos a jornada do cooperado para que ele se sinta e tenha atuação de dono.
- Fortalecer Comitês de Especialidades;
- Implantação de protocolos para otimizar recursos assistenciais.



O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

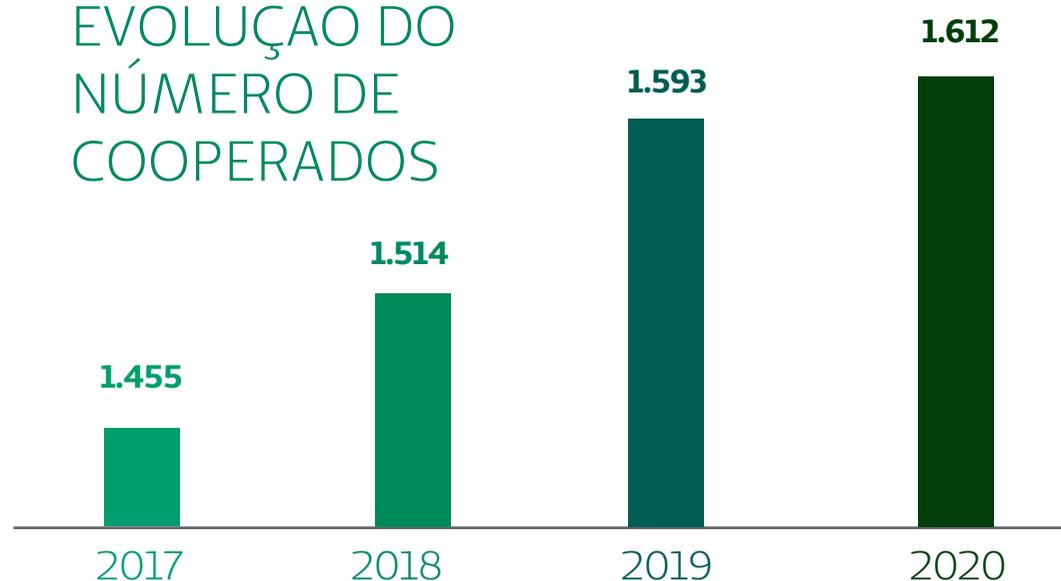
VISÃO DE FUTURO

# MAIS GENTE PARA O NOSSO TIME

Gradativamente, novos cooperados 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



## PALAVRAS DE QUEM VIVE A UNIMED NATAL



Sou médico cooperado há 38 anos e estou muito satisfeito com a Unimed Natal. Me sinto realizado em ter acreditado e de ver hoje que o que a gente imaginava se tornou realidade. Atuei em vários cargos na Cooperativa, fui diretor há mais de 20 anos, e vejo a evolução. Nunca imaginei que um dia pudéssemos contar com uma Casa do Cooperado para resolver nossos problemas e ter alguém para nos apoiar em um momento de dificuldade”.

**Dr. Domicio Arruda,**  
Urologista e ex-presidente da Unimed Natal

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# ATENDIMENTO COMPLETO

Nossos esforços estão voltados para atender plenamente o cooperado em todos os pilares de atuação, seja como dono, cliente ou prestador de serviços. Contamos com uma equipe pronta para:

- Guiar e orientar o processo seletivo e admissão de novos cooperados;
- Executar os processos de encerramento de atividades;
- Apoiar o cooperado na realização das suas atividades na Unimed Natal;
- **Apoiar capacitações técnicas em cursos e eventos;**
- Desenvolver e acompanhar projetos para integração do cooperado.

## QUALIFICAÇÃO



Além de passar por curso básico ao ingressar na Cooperativa, o profissional é estimulado a participar de cursos técnicos e congressos de sua especialidade. A Casa do Cooperado ainda mantém os médicos informados sobre cursos da Unimed Brasil, sempre que solicitado.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CASA DO COOPERADO

Neste espaço, o dono da cooperativa tem acesso a ambientes modernos e acolhedores para trabalhar e fazer reuniões técnicas, por exemplo. Toda equipe foi treinada para atender de forma personalizada e assertiva as demandas de cada cooperado.



## PALAVRAS DE QUEM VIVE A UNIMED NATAL

“ Eu utilizo tudo o que a Casa do Cooperado oferece. Todas as horas que ligo ou passo mensagem, sou atendida. As meninas são absolutamente treinadas e nunca tive o menor problema. Essa nova casa deu mais espaço pra gente, uniu muito o cooperado à Diretoria e aos serviços da Unimed”.

**Dra. Zaira Mendes**, Pneumologista

“ Sou cooperado da Unimed há 22 anos e minha felicidade em trazer minhas demandas à Casa do Cooperado é a resolutividade que tenho em retribuição. Trago problemas do meu consultório, demandas pessoais como médico e como cliente e a resolutividade é de 100%”.

**Dr. Ricardo Maia**, Oftalmologista

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

# CASA DO COOPERADO

## NÚMEROS DE DESTAQUE DE 2020:

# 255

novo clientes  
Quality Med

# 5.088

autorizações

# 108

reembolsos

# 40

Seguro  
Hospitalar Saúde

# 29

Termos  
de Acordo\*

\*Ingresso médico, fornecimento de medicamentos, terapias autismo.

O QUE IMPULSIONA  
NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO  
TEMPO

PRINCIPAIS  
INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA  
UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA  
DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A  
PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO  
(2017-2020)

**NOSSOS  
RELACIONAMENTOS**

VISÃO DE FUTURO

# CESTA DE BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS

Trabalhamos para sempre agregar benefícios ao médico cooperado, indo além do repasse de honorários.

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

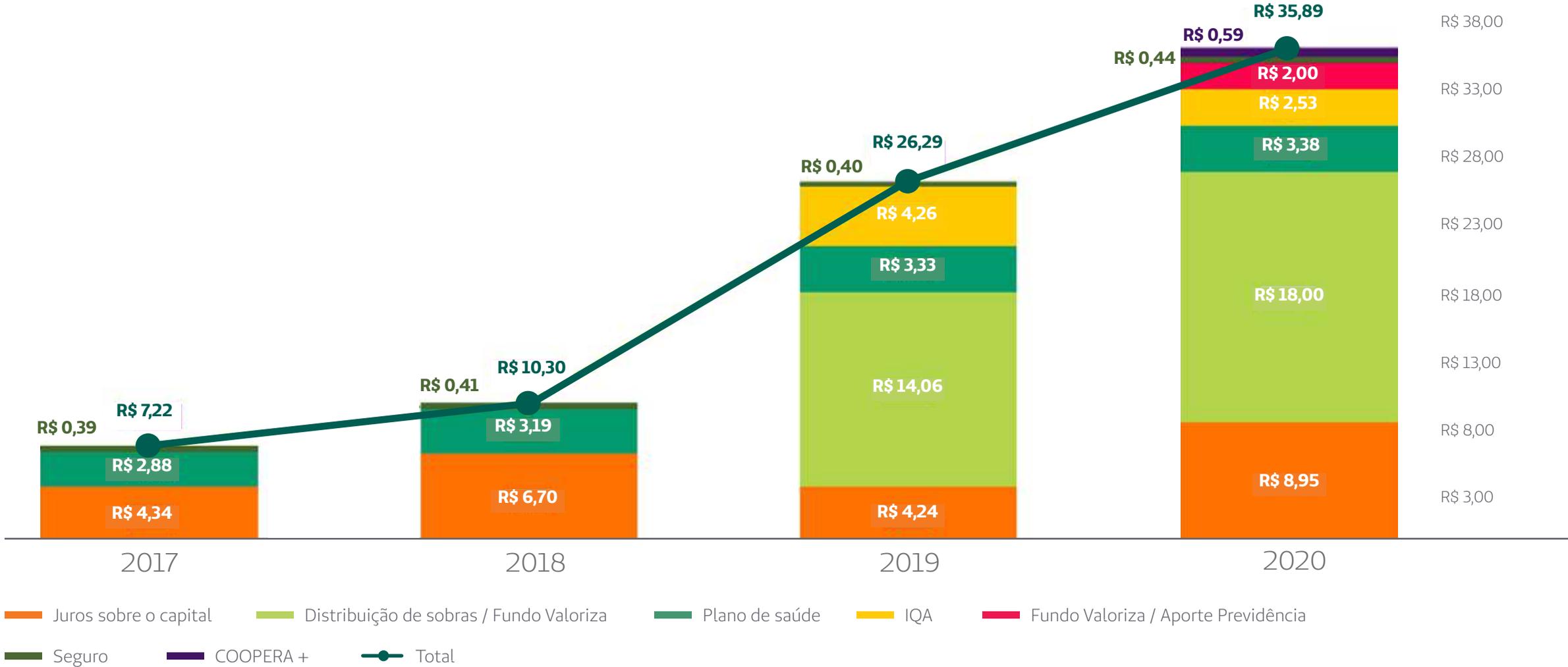
GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

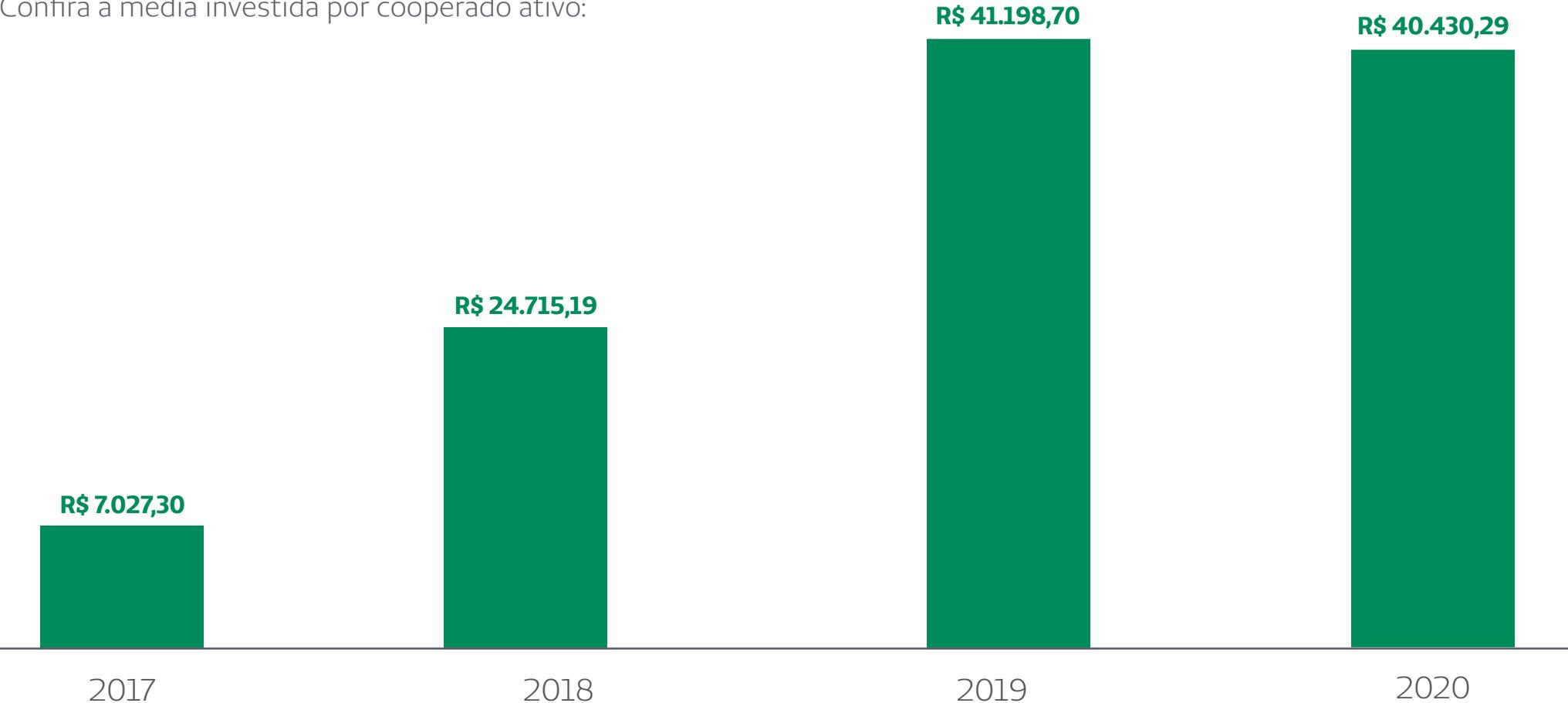
NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO



# CESTA DE BENEFÍCIOS

Confira a média investida por cooperado ativo:



Média por cooperados ativos

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO A PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

**NOSSOS RELACIONAMENTOS**

VISÃO DE FUTURO

# VISÃO DE FUTURO



À frente da operadora há quatro anos, **Dr. Fernando Pinto** vê com satisfação a trajetória e o que foi feito até aqui. Munido de conquistas como o pro rata zero e a distribuição de sobras, o presidente da Cooperativa segue pronto a trabalhar no desenvolvimento contínuo da Unimed Natal. Veja o que ele tem a dizer sobre 2020 e o que vislumbra para os próximos anos.

## Qual foi o impacto ao incorporar a Unimed Federação à operadora?

Ao seguirmos com a Unimed Federação, tivemos dois resultados imediatos: incorporamos 25 mil vidas à nossa carteira e tivemos o grande desafio de assumir a administração de todo o estado. Ao darmos esse passo, nos aproximamos ainda mais de nossa Visão, já que nos transformamos a maior operadora de saúde de Natal e do Rio Grande do Norte, com 40% de participação no mercado. Reforçamos nosso posicionamento no ranking de empresas de maior arrecadação do estado, ultrapassando a Prefeitura de Mossoró. Acredito que a incorporação só tem a trazer bons frutos e que ela foi um passo importante

para que possamos cumprir nossa Visão como empresa.

## Outra conquista é a expansão do Hospital Unimed. O que esse projeto representa para a Cooperativa?

Nós sempre acreditamos que o cuidado gera transformações. Por meio do investimento na expansão da infraestrutura do Hospital Unimed, teremos um aumento de capacidade de internações e atendimentos, o que beneficiará aqueles que contam conosco para cuidar de sua saúde e bem-estar. É também uma maneira de dar mais e melhores condições de trabalho a nossos cooperados. Todos saem ganhando.

## Como o senhor avalia o trabalho das equipes no enfrentamento à Covid-19 e quais lições serão incorporadas pela Cooperativa?

Nossa equipe trabalhou em total sincronia para que obtivéssemos resultados consistentes. Agimos com rapidez e responsabilidade para ampliar o cuidado e garantir atendimento a nossos clientes.

Evidenciamos nossos princípios cooperativistas ao antecipar parte da produção médica e não deixamos que faltassem suprimentos ao corpo clínico e colaboradores. O que vai ficar de aprendizado é que sempre podemos ir além quando trabalhamos em equipe e com paixão. A pandemia impactou a execução do planejamento estratégico de todas as operadoras de saúde do país, mas surpreendentemente, tivemos um de nossos melhores anos de gestão. Isso é decorrente das parcerias e do esforço desempenhado por todo o nosso time.

## Quais são os desafios da gestão para os próximos anos?

A sustentabilidade. Queremos fortalecer nossa presença no mercado, mas também precisamos pensar na nossa permanência, que só ocorrerá por meio de boas entregas. Além disso, um outro desafio é expandir nosso cuidado com a mesma qualidade para o interior do estado. A inovação será uma grande aliada nessa missão. Com o apoio de todos, temos certeza de que alcançaremos resultados ainda melhores. Que possamos seguir juntos!

O QUE IMPULSIONA NOSSA TRAJETÓRIA?

LINHA DO TEMPO

PRINCIPAIS INDICADORES

O QUE FOI NOTÍCIA DA UNIMED NATAL EM 2020

MENSAGEM DA DIRETORIA

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA

ENFRENTAMENTO À PANDEMIA COVID-19

NOSSO DESEMPENHO (2017-2020)

NOSSOS RELACIONAMENTOS

VISÃO DE FUTURO

## EXPEDIENTE

### **ARTE E REDAÇÃO**

BH Press Comunicação

### **FOTOS**

Arquivos Unimed Natal  
Luana Tayze  
Praia Filmes

### **REVISÃO GERAL**

Diretoria Executiva

### **REVISÃO FINAL**

Michelle Rincon  
Naiara Bezerra

## NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

### **SAC: 0800 084 232.**

Para reclamação, cancelamento, informações e esclarecimentos de dúvidas.

### **CENTRAL DE ATENDIMENTO 24H: (84) 3220 6200.**

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

### **WHATSAPP: 9 8856 0530.**

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



**Unimed**   
Natal



[unimednatal.com.br](https://unimednatal.com.br)