



RELATÓRIO DE  
ADMINISTRAÇÃO  
**2023**

## Relatório de Administração 2023

Este relatório contém dados que refletem os resultados obtidos em 2023, dos processos econômicos e sociais da cooperativa e objetiva apresentar às partes interessadas, informações sobre os resultados da gestão e desempenho.

A Unimed Mineiros apesar de ser uma operadora de pequeno porte, busca sempre a melhoria contínua de seu desempenho, assim como a prestação de contas, e entende que a participação dos seus cooperados é primordial nesse processo.

No ano de 2023, enfrentamos desafios políticos e econômicos, mas a resiliência e colaboração de nossa equipe, cooperados, parceiros e beneficiários foram essenciais para alcançar resultados sólidos e sustentáveis. Realizamos projetos inovadores e ações de responsabilidade social, sempre focados em impactar positivamente a saúde e qualidade de vida da comunidade. Mudanças regulatórias, especialmente relacionadas à saúde e normas da ANS, exigiram adaptações e investimentos em conformidade. Celebramos 30 anos da Unimed Mineiros, marcando nosso compromisso com a excelência na assistência à saúde, além da conquista da ISO 9001, que reflete nosso compromisso com a melhoria contínua. O planejamento estratégico, com 45 metas definidas, impulsionou uma

gestão eficiente e moderna, com 52% delas alcançadas até o momento e o restante encontram-se em andamento.

No âmbito de Mercado, o ano fechou com aumento no número de beneficiários em planos de saúde no Brasil em 1,54% quando comparado ao ano de 2022. Em Goiás, o Sistema Unimed cresceu 1,22%, sendo que a Unimed Mineiros cresceu 6,97%, saindo de 8.325 vidas para 8.905 vidas, resultado impulsionado por parcerias estratégicas e participação no Programa Nacional de Desenvolvimento de Mercado. Reestruturamos a área comercial, desenvolvemos capacitação de alta performance para o setor de vendas, estabelecemos parcerias comerciais e implantamos o clube de vantagens para fidelização dos clientes. Além disso, fortalecemos o relacionamento com clientes, ampliando a atuação junto a empresas contratantes e promovendo políticas de inclusão para favorecer equilíbrio econômico-financeiro e redução de sinistralidade. Também foi implantado em dezembro de 2022, iniciando suas atividades em janeiro de 2023, o Espaço Unimed em Chapadão do Céu-GO, com abertura de rede credenciada fomentando a comercialização em nossa área de abrangência.

Em 2023, a receita total proveniente das operações de assistência à saúde alcançou R\$38.210.084,00,

representando um aumento de 27% em relação ao ano anterior. Esse crescimento foi impulsionado pelo aumento do número de beneficiários e reajuste de contraprestações pecuniárias. O Resultado Contábil do Exercício de 2023 foi de R\$6.608.506,56, sendo que após as destinações estatutárias, restou sobras líquidas à disposição da Assembleia no valor de R\$874.190,53. Os indicadores financeiros demonstram uma sólida saúde financeira, com uma liquidez corrente de 4,60 (recomendado acima de 1,5), uma liquidez geral de 3,50 (recomendado acima de 1,3) e um endividamento de 27% (recomendado abaixo de 65%), evidenciando a capacidade de honrar com compromissos devido às reservas financeiras acumuladas. Os custos assistenciais dos beneficiários totalizaram R\$ 39.375.397,00, um aumento de 2,08% em relação a 2022. Destaca-se o crescente custo das terapias relacionadas ao Transtorno do Espectro do Autismo (TEA), com um aumento de 235% em relação a 2022, atingindo R\$ 312.639,43. A crescente informação e exigência dos beneficiários em relação ao uso do plano, muitas vezes extrapolando a cobertura obrigatória da ANS, tem levado a um aumento nas demandas judiciais e, consequentemente, nos custos assistenciais e administrativos. A sinistralidade média da Unimed Mineiros em 2023 foi de 63%, significativamente menor que o ano anterior, enquanto a média nacional foi de 88,2% e das Unimed de pequeno porte 78%.

A obtenção da certificação ISO 9001:2015 representou um importante marco, refletindo melhorias na qualidade, eficiência operacional e compromisso com a melhoria contínua. Foi iniciado o projeto de Governança Corporativa RN 518 ANS em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo, que visa garantir transparência, responsabilidade e eficácia na gestão da cooperativa, aumentando a confiança dos beneficiários e assegurando a sustentabilidade e perenidade do negócio. Durante o ano, a Unimed Mineiros realizou avaliações de seus fornecedores para verificar conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), além de promover a conscientização entre os colaboradores por meio de pílulas orientativas e campanhas de segurança da informação. Foi executado treinamento de auditor interno e da ISO 27001 e 27002 visando capacitação da equipe de TI para manter a conformidade com padrões reconhecidos. O departamento de TI realizou correções mensais de vulnerabilidades para garantir a segurança dos dados. Além disso, foi elaborado o Plano Diretor da TI - PDTI que tem como objetivo orientar a Unimed Mineiros na formulação de estratégia de TI de uma forma mais assertiva. Ele serve como um guia para a tomada de decisões relacionadas aos processos integrados e permite

que se priorize e se implementem tarefas de acordo com as estratégias previamente formuladas.

Durante o ano de 2023, o setor "Viver Bem" da Unimed Mineiros concentrou esforços em ações de prevenção e melhoria da saúde. Foram realizadas a quinta, sexta e sétima edição do curso para gestantes, com o objetivo de fornecer informações e preparação adequada para mulheres grávidas e sua rede de apoio. O Espaço Viver Bem disponibiliza ações e programas de promoção à saúde como Unimed no Trabalho onde a atuação parte de uma análise diagnóstica, onde são evidenciadas as doenças mais recorrentes em ambiente de trabalho e propostos planos de ações para minimiza-las, gerando assim maior motivação dos colaboradores e conseqüentemente produtividade e resultados para empresa. Também é oferecido para estas empresas a maratona da saúde, com incentivo a prática de atividade física e conscientização de boas escolhas alimentares, cursos para gestantes, campanhas preventivas através de oficinas educativas, palestras dentre outros. O projeto "Café com Saúde" promoveu a integração entre cooperados e familiares, oferecendo exames laboratoriais, planos de cuidados nutricionais, avaliação de bioimpedância e planos de cuidados personalizados. Foi efetuada a Campanha de Prevenção Premiada que incentivou a realização de

exames preventivos, com beneficiários concorrendo a 4 Smart Tvs 50 Polegadas ao realizarem exames de mamografia, PSA, colonoscopia e Papanicolau. Em 2023 foram realizados um total de 4510 exames preventivos, um aumento de 9,83% quando comparado ao ano de 2022, onde foram realizados 4106 exames. Essas iniciativas refletem o compromisso da Unimed Mineiros com a promoção da saúde e o bem-estar de seus beneficiários e cooperados e redução de custo assistencial.

Durante o período de julho de 2022 a junho de 2023, a Unimed Mineiros implementou o Programa de Participação Pontuada (PPP), visando estimular a aproximação dos cooperados com a cooperativa. O programa tem como objetivo principal conscientizar sobre governança e valorizar aqueles que se envolveram ativamente nas atividades da Unimed Mineiros. Os dez primeiros cooperados do ranking foram premiados como reconhecimento por seu comprometimento. Além disso, a cooperativa realizou um segundo processo seletivo em parceria com a Faculdade Unimed para admitir novos cooperados, onde foram disponibilizadas 14 vagas distribuídas em 13 especialidades distintas. O objetivo era suprir as necessidades dos beneficiários e reduzir os reembolsos devido à falta de algumas especialidades. Três candidatos foram admitidos em estágio probatório e receberam treinamento sobre normas da ANS, auditoria, lista de procedimentos, sinistralidade e judicialização.

A cooperativa também conduziu uma pesquisa de satisfação entre os cooperados em parceria com a Federação Centro Brasileira para avaliar o nível de contentamento e identificar formas mais eficazes de comunicação entre a cooperativa e seus cooperados. Essas iniciativas visaram fortalecer o relacionamento e a colaboração entre a Unimed Mineiros e seus cooperados. O Índice Global de Satisfação dos cooperados com a cooperativa alcançou 82,35%, registrando um aumento de 3,01% em comparação com o ano de 2022.

Foram realizadas diversas ações voltadas para a sociedade pela Unimed Mineiros, visando ao sucesso e à sustentabilidade da empresa. Essas iniciativas não apenas contribuem para aprimorar a reputação da marca, mas também para atrair novos clientes e alcançar diferenciação competitiva no mercado. Entre as ações destacam-se o patrocínio de aulas de redação para alunos de escolas públicas para provas do ENEM, o patrocínio de ônibus para a AVCC para viabilizar o tratamento de pacientes com câncer em Barretos, patrocínio de uma Televisão Smart TV 50 Polegadas para sorteio na campanha “Show de Prêmios AVCC” e a realização de eventos como a Caminhada Terceira Idade Unimed Mineiros e o “Pedalar no Parque das Emas”, ambos patrocinados em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo. Além



disso, a Unimed Mineiros promoveu o segundo Open de Tênis, visando incentivar a prática esportiva e promover a atividade física na comunidade, ampliando o reconhecimento da marca na região. Esses eventos envolveram um número de participantes representativo de todas as cidades de nossa área de ação e e cidades limítrofes e demonstraram o compromisso da Unimed Mineiros com o bem-estar e o desenvolvimento da comunidade local.

Durante 2023, a Unimed Mineiros implementou várias campanhas de marketing para fortalecer sua presença e aumentar sua carteira de clientes. Investiu em estratégias de marketing digital, gerando conteúdo para redes sociais como LinkedIn, Instagram e Facebook, alcançando um total de 2.095.821 visualizações. A empresa também lançou iniciativas institucionais e de endomarketing, incluindo o uso do aplicativo Unimed Cliente, pesquisas com cooperados e clientes, atualizações cadastrais e campanhas de conscientização, como a prevenção de boletos falsos. Houve ainda ações especiais de reconhecimento e valorização dos colaboradores, juntamente com campanhas de doação e solidariedade, como a campanha do agasalho.

Se tratando de tecnologia, a Unimed Mineiros investiu em tecnologia com a aquisição e implementação de um novo

servidor Oracle ODA X9 e sistema gerenciador de Banco de Dados Oracle Versão 19C Standard Edition 2, visando melhorar o desempenho, segurança e integração dos sistemas, reduzindo custos operacionais. Além disso, iniciou a reestruturação do cabeamento de rede para melhorar o desempenho, confiabilidade e reduzir custos a longo prazo. Foi iniciado também, treinamentos de revitalização do sistema de Gestão Solus para colaboradores, visando o crescimento da cooperativa. Ademais, foi adquirido um sistema elétrico com bancos de bateria que proporciona energia alternativa ininterrupta para a sala dos servidores de TI, garantindo fornecimento contínuo de energia em decorrência da grande instabilidade e das constantes quedas no fornecimento de energia elétrica em nossa cidade e região.

No âmbito jurídico, a assessoria jurídica da Unimed Mineiros atuou de forma preventiva, fornecendo orientações e pareceres para reduzir demandas judiciais e encontrar soluções mais econômicas. Em 2023, foram concluídos três processos, com uma diminuição significativa no número de processos recebidos em comparação com o ano anterior, totalizando quatro novos processos em comparação com nove em 2022. Até o final de 2023, a cooperativa tinha 36 processos em andamento. O valor total das causas dos processos, embora não

represente necessariamente o custo de uma possível condenação, foi reduzido consideravelmente em relação ao ano anterior, totalizando R\$ 2.765.043,21. A busca por procedimentos não cobertos pelo Rol da ANS continuou sendo um dos principais motivos para novos processos em 2023, refletindo a tendência dos beneficiários de recorrer à via judicial para questões de cobertura contratual.

No setor de atendimento ao cliente, a Unimed Mineiros focou em melhorar a qualidade do atendimento, simplificando processos e garantindo os direitos dos beneficiários. Foi realizada pesquisa de satisfação com os beneficiários, alcançando um índice geral de 83,91%, enquanto outras Unimed's do mesmo porte obtiveram média de 81,58%. No NPS (Net Promoter Score), que mede a recomendação da cooperativa, obtivemos uma média de satisfação de 83,35%, também superior à média de outras Unimed's do mesmo porte, que foi de 75,52%. Foi implementado no decorrer do ano a pesquisa de satisfação no setor de atendimento da Unimed Mineiros, onde o resultado obtido foi de 98,62% de satisfação dos beneficiários. Neste ano de 2023, foram registradas o total de cinco NIP'S ( Notificação de Intermediação Preliminar ). Houve um crescimento em comparação ao ano de 2022, onde foram registradas três NIP'S. Principais motivos: negativa de autorização de exames e reembolso não

pertencentes ao Rol de Procedimentos ANS.

O Departamento de Recursos Humanos realizou uma pesquisa sobre o clima organizacional, resultando em 78% de satisfação geral, um aumento de 0,6% em relação ao ano anterior. Foram implementadas ações de endomarketing para melhorar esse índice, incluindo o "Projeto Cumbuca", que envolveu a leitura do livro "Qual é a tua Obra?" de Mário Sérgio Cortella para agregar conhecimento em gestão, liderança e ética. Celebrou-se o "Dia do Colaborador Unimed" com uma campanha de frase vencedora sobre o orgulho de fazer parte da família Unimed Mineiros. Em ocasião ao "Dia da Secretária", foi realizada uma Palestra Virtual sobre excelência no atendimento ao cliente, seguida de um sorteio e pontuação no Programa de Participação Pontuada (PPP). Houve Avaliação de Desempenho em dois ciclos para observar e aprimorar a performance dos colaboradores. Em parceria com o Sescop e a Federação Centro Brasileira, foram realizados cursos e palestras sobre comunicação, melhoria contínua e inteligência emocional. O investimento em capital humano é destacado como um pilar estratégico para alcançar resultados de excelência, totalizando uma carga horária média de 40,82 horas por colaborador.

## PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O EXERCÍCIO DE 2024

**Qualidade:** manter certificação ISO 9001 e continuidade e finalização da implantação do projeto de Governança Corporativa e Compliance.

**Recursos Humanos:** Prosseguir com o desenvolvimento da equipe colaborativa, inspiradora e transformadora para garantir a excelência organizacional.

**Atendimento/Auditoria Médica:** otimizar os processos de autorizações e auditoria prévia/pós, agregando inovação, tecnologia e automação.

**Financeiro:** assegurar a sustentabilidade da cooperativa e prosseguir com a realização de bons resultados econômicos-financeiros.

**Relacionamento com o cooperado:** fortalecer a cultura do dono nos cooperados, aproximando-os da cooperativa e estimulando o foco em resultados. Manutenção dos benefícios: quitação da anuidade do CRM, ajuda de custos para congressos e jornadas médicas, cursos para capacitação cooperativista, seguro responsabilidade civil, descontos de 20% em planos de saúde Unimed Mineiros, acesso a vacinas a preço de custos para seus dependentes, intermediação de contrato coletivo adesão

do Plus médico, Serit, VG e odontológico com Unimed Seguros.

**Viver Bem:** desenvolver todas as funcionalidades do Espaço Viver Bem, para realização dos programas de prevenção à saúde, Unimed no trabalho, saúde do idoso, café com saúde e estudar a viabilidade de utilização para atender as exigências crescentes em terapias especiais.

**Relacionamento/Vendas:** desenvolver e ampliar novos mercados de maneira sustentável.

**Tecnologia da Informação:** otimizar os processos assistenciais e administrativos agregando inovação e tecnologia.

Toda a equipe da Unimed Mineiros está trabalhando com afinco para que a nossa Unimed Mineiros seja reconhecida pelo padrão de excelência na assistência a saúde de nossos beneficiários, com sustentabilidade, transparência e envolvimento dos cooperados, colaboradores e a sociedade.

**Unimed**   
Mineiros