



RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2024

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

UNIMED DE MINEIROS
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ Nº 37.898.335/0001-89

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2024

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2024

Este relatório contém dados que refletem os resultados obtidos em 2024, 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.

DIRETORIA EXECUTIVA 2024-2026

Dr. Josias Sobrinho da Silva - Presidente
Dr. João Luiz Moura Vilela - Vice-Presidente
Dr. Cezar Augusto Costa de Castro - Superintendente

POLÍTICA DA QUALIDADE UNIMED MINEIROS

A Política da Qualidade foi desenvolvida pela alta direção buscando assegurar que a mesma é apropriada aos propósitos da Unimed Mineiros. Nossa política é: "Desenvolver a melhoria contínua dos serviços prestados, visando qualidade, sustentabilidade e satisfação dos beneficiários, cooperados e colaboradores, com foco no fortalecimento do cooperativismo por meio do atendimento às normas, legislações e requisitos aplicáveis aos produtos e serviços."

ESSÊNCIA UNIMED MINEIROS

Crenças: A vida é o bem maior do ser humano. A vida boa deve ser possível para todos. Saúde é condição especial para uma boa vida. A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

Propósito: Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades, por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde, para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.

Visão: Ser reconhecida pelo padrão de excelência na assistência à saúde de nossos clientes, com sustentabilidade, transparência e envolvimento dos cooperados, colaboradores e sociedade.

Princípios: Visão sistêmica, cuidar das pessoas, sustentabilidade econômico-financeiro, conhecimento, inovação, agilidade e princípios cooperativistas.

Valores: Ética, integridade, respeito, transparência e espírito cooperativista.

PRINCIPAIS FATOS INTERNOS E/OU EXTERNOS

O ano de 2024 foi marcado por diversos fatores internos e externos que impactaram diretamente a gestão da Unimed Mineiros, exigindo estratégias adaptativas e foco na melhoria contínua.

Internamente, observou-se um crescimento no número de beneficiários, ampliando a base de clientes e contribuindo para a sustentabilidade financeira da cooperativa. Essa expansão foi acompanhada pela capacitação da equipe, com foco na melhoria dos serviços prestados e no fortalecimento do atendimento humanizado. Além disso, houve aprimoramento operacional, resultando em processos administrativos mais ágeis e na redução de custos operacionais.

A saúde financeira da cooperativa se manteve estável devido um rigoroso monitoramento dos custos assistenciais e administrativos, garantindo o equilíbrio econômico da cooperativa. Paralelamente, esforços foram direcionados para engajar os cooperados, promovendo maior transparência na gestão com reuniões que reforçaram a relação entre médicos cooperados e a Unimed Mineiros.

Por outro lado, os fatores externos também influenciaram significativamente o desempenho da cooperativa. As mudanças regulatórias, especialmente nas normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), demandaram adaptações rápidas e investimentos quando necessário. Além disso, a crescente judicialização da saúde representou um grande desafio, exigindo estratégias em conjunto com o jurídico para lidar com o aumento de demandas judiciais relacionadas a coberturas e autorizações.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

Outro ponto relevante foi o cenário econômico e político, que trouxe impactos como inflação e aumento de custos operacionais, além de incertezas ligadas às políticas públicas de saúde. No mercado, a concorrência se manteve, exigindo a oferta de planos e serviços diferenciados para atrair e fidelizar beneficiários.

Um ponto de destaque foi o aumento expressivo da demanda por terapias voltadas ao Transtorno do Espectro Autista (TEA). Isso exigiu a ampliação da rede credenciada de profissionais especializados e o desenvolvimento de protocolos assistenciais para garantir um atendimento adequado e humanizado às crianças e famílias que necessitam desses serviços.

MERCADO

No Brasil, o número de beneficiários no Sistema Unimed fechou com um aumento de 1,1% quando comparado ao ano de 2023. Em Goiás, o Sistema Unimed cresceu 3,7%, sendo que Unimed Mineiros cresceu 5,08%, saindo de 8.906 vidas para 9.359 vidas.

As campanhas comerciais e promocionais desempenharam um papel estratégico para a Unimed Mineiros obter esse resultado, contribuindo significativamente para o fortalecimento da marca, o aumento da captação de novos beneficiários e a retenção de clientes. Ao longo do período, essas ações possibilitaram a criação de ofertas personalizadas e atrativas, alinhadas às necessidades do público-alvo, o que impulsionou os resultados comerciais e ampliou a competitividade da cooperativa em sua área de ação.

Outro ponto essencial para o sucesso das estratégias comerciais foi o investimento na capacitação das consultoras de vendas. Através de treinamentos periódicos, as profissionais foram preparadas para atuar de forma consultiva, entendendo as demandas específicas de cada cliente e apresentando soluções que agregam valor. Esses treinamentos englobaram desde o aprimoramento das técnicas de negociação e comunicação até o conhecimento aprofundado sobre os produtos e serviços ofertados, incluindo aspectos regulatórios e diferenciais de mercado.

CONTABILIDADE

O Resultado do Exercício de 2024 foi de R\$1.552.715,42 negativo.

A receita total com operações de assistência à saúde no ano de 2024, foi de R\$43.265.650,00, 13,23% maior que o ano anterior, justificada pelo aumento do número de beneficiários.

Os indicadores financeiros considerados pela ANS para analisar como está a situação da cooperativa durante o ano estão todos classificados como ótimo. O indicador de liquidez corrente é recomendado que esteja acima de 1,5, estamos com 3,89. Para o indicador de liquidez geral é recomendado que esteja acima de 1,3, estamos com 3,08 e o indicador de endividamento é recomendado que esteja abaixo de 0,34, estamos com 0,31. O que demonstra a capacidade de honrar com os compromissos, graças às reservas financeiras acumuladas ao longo dos exercícios.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

SINISTRALIDADE

A sinistralidade média da Unimed Mineiros no ano de 2024 fechou em 88,07%. Enquanto isso, a sinistralidade média nacional das Unimed's de pequeno porte foi de 78,20% e a sinistralidade média das Unimed's de pequeno porte em Goiás foi de 77,12%.

Além disso, a sinistralidade média geral das Unimed's foi de 81,6%.

DISTRIBUIÇÃO DE CUSTOS ASSISTENCIAIS

O custo assistencial dos beneficiários da Unimed Mineiros foi de R\$37.811.726,00, aumento de 47,83% quando comparado ao ano de 2023.

Em 2024, a Unimed Mineiros enfrentou um aumento significativo no custo assistencial, refletindo desafios observados em todo o setor de saúde suplementar no Brasil. Esse aumento foi impulsionado por diversos fatores, como a crescente demanda por tratamentos especializados, incluindo terapias para Transtorno do Espectro Autista (TEA), que tiveram um aumento expressivo em função da maior conscientização e diagnósticos precoces. Esses tratamentos, que frequentemente exigem acompanhamento multidisciplinar e intensivo, resultaram em um impacto relevante nos custos assistenciais da cooperativa.

Outro fator que contribuiu significativamente foi o crescimento nas despesas com medicamentos oncológicos, especialmente os de última geração, que possuem valores elevados. A incorporação de novas tecnologias e medicamentos de alto custo tornou-se uma tendência inevitável, mas desafiadora, para as operadoras, exigindo esforços para conciliar inovação e sustentabilidade financeira.

Além disso, a judicialização na saúde também teve impacto relevante nos custos assistenciais em 2024. Houve um aumento no número de ações judiciais envolvendo solicitações de procedimentos, tratamentos e medicamentos não previstos no rol da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Essas demandas, muitas vezes obtidas por meio de liminares, impõem custos inesperados e imediatos à cooperativa, dificultando o planejamento financeiro e operacional.

Diante desse cenário desafiador, a Unimed Mineiros adotou medidas estratégicas para mitigar os impactos financeiros e assegurar a qualidade no atendimento aos beneficiários. Entre as ações realizadas, destacam-se a implantação de protocolos de auditoria, a ampliação de programas de gestão de saúde para controle de doenças crônicas e o fortalecimento da área jurídica para tratar de forma eficiente as demandas relacionadas à judicialização.

DESPESA ADMINISTRATIVA

A Unimed Mineiros alcançou uma importante redução nas despesas administrativas entre os anos de 2023 e 2024. Em 2023, o percentual de custo administrativo representava 22,34% das receitas, enquanto, ao final de 2024, esse percentual caiu para 20,77%.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

Esse resultado reflete o esforço contínuo da diretoria executiva em buscar maior eficiência operacional, sem comprometer a qualidade dos serviços prestados aos seus beneficiários. Com a redução significativa das despesas administrativas, a Unimed Mineiros demonstra seu compromisso com a eficiência financeira, garantindo que os recursos sejam aplicados de forma mais estratégica e sustentável.

CONTAS MÉDICAS

No decorrer de 2024 foram realizadas reuniões de alinhamento operacional em conjunto com os representantes do faturamento da rede prestadora, onde foram abordadas as diretrizes Unimed de faturamento e gestão das glosas.

Essas ações geraram resultados positivos, com destaque para o percentual de glosas emitidas, que atingiu 1,83%, uma redução de 61,20% em comparação ao ano anterior. É fundamental ressaltar que esse índice é monitorado pela ANS e compõe a nota do IDSS da operadora.

IMPLANTAÇÃO NOVA METODOLOGIA DE TABELAS DE PAGAMENTO PRESTADORES COM BASE EM VALORES AO INVÉS DE UT

A Unimed Mineiros concluiu com sucesso a implantação da nova metodologia de tabelas de pagamento, baseada em valores fixos ao invés de Unidades de Trabalho (UT). Esse avanço representa um marco significativo para a cooperativa, trazendo mais transparência, previsibilidade e segurança tanto para as questões de serviço quanto para a gestão financeira.

IMPLANTAÇÃO AUDITORIA RETROSPECTIVA SISTEMA SOLUS

Foi finalizado com sucesso a implantação da Auditoria Retrospectiva no Sistema Solus, um avanço fundamental para a otimização dos processos de análise e controle dos atendimentos realizados. Com essa implantação, foi possível aprimorar a gestão das auditorias, garantindo maior eficiência, precisão e transparência na avaliação dos serviços prestados.

O novo sistema permite uma melhor rastreabilidade das informações, automação de processos e integração de dados, otimizando o fluxo de trabalho das equipes envolvidas.

PROJETOS E DESENVOLVIMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Foi realizado o planejamento estratégico em conjunto com a diretoria executiva, supervisores e líderes de processos com o intuito de buscar soluções inovadoras e sustentáveis para enfrentar os desafios internos e externos.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

O planejamento estratégico é essencial para orientar as ações e decisões da organização, garantindo alinhamento aos seus objetivos de curto, médio e longo prazo. Ele permite identificar oportunidades, antecipar desafios e direcionar recursos de forma eficiente, promovendo sustentabilidade e crescimento.

GESTÃO DA QUALIDADE

Em novembro de 2024 a Unimed Mineiros foi recomendada pela empresa QMS Certification a manter a certificação ISO 9001:2015 conquistada no ano anterior.

Entre os principais benefícios da certificação estão o fortalecimento da confiança dos beneficiários, a melhoria contínua dos processos internos, a redução de falhas e a promoção de uma cultura organizacional voltada para a excelência. Além disso, a ISO 9001 contribui para a padronização de procedimentos, aumento da satisfação dos clientes e maior competitividade no mercado, consolidando a posição da Unimed Mineiros como referência em qualidade no setor de saúde.

Ademais, é importante ressaltar a relevância do Sistema de Gestão EPA para a gestão, pois ele promove a integração entre os setores, facilita a tomada de decisões baseadas em dados confiáveis e fortalece a cultura de melhoria contínua.

Em 2024, o sistema EPA demonstrou sua eficácia ao permitir o registro de 201 atas de reuniões, além da revisão e aprovação de 343 documentos, incluindo políticas, regimentos, instruções de trabalho e outros. Também foram registradas 37 ocorrências, onde foram propostos planos de ação voltados para a melhoria contínua dos processos. Além disso, 94 riscos foram monitorados e analisados, com o objetivo de mitigar falhas e garantir maior eficiência operacional.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A ANS através da Resolução Normativa 518 está regulando o setor privado de planos de saúde devido a problemas no gerenciamento de riscos e deficiência nos controles internos, exigindo obrigatoriamente para operadoras de médio e grande porte implementação de governança corporativa, gestão de riscos e acreditação e recomendando-as para as de pequeno porte.

Neste sentido, foi desenvolvido no decorrer do ano em parceria com o SESCOOP ações voltadas para implementar a Governança Corporativa na Unimed Mineiros, como: implantação de controles internos e matriz de risco visando identificar, avaliar e mitigar os riscos que podem impactar os objetivos de uma organização e elaboração e aprovação e implantação de políticas institucionais.

O projeto está em andamento, com previsão de finalização em 2025.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Em 2024, a Unimed Mineiros intensificou suas ações para assegurar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), alinhando suas práticas de gestão de dados às diretrizes estabelecidas pela legislação. Reconhecendo a importância de proteger as informações sensíveis de seus clientes, colaboradores e parceiros, a cooperativa implementou diversas medidas estruturais e operacionais. Entre essas ações, destacam-se a revisão e adequação de processos internos, a capacitação de equipes através de treinamentos e a implementação de tecnologias de segurança que visam garantir a privacidade e a transparência no uso dos dados pessoais.

Foi realizada através da Federação Centro Brasileira, auditoria de privacidade de dados e segurança, que teve como objetivo avaliar a conformidade com a LGPD, analisando fluxos de dados, políticas de segurança e controles de acesso. O processo identificou oportunidades de melhoria na governança de dados, com foco na proteção e privacidade das informações, garantindo a adequação às exigências legais.

Por fim, a Unimed Mineiros implementou uma campanha de conscientização dos colaboradores sobre a cultura da privacidade e proteção de dados pessoais por meio do "Projeto Hacker Rangers". A Hacker Rangers é uma plataforma que promove a cultura de cibersegurança corporativa através de jogos, testes, quizzes, auxiliando a cooperativa a atender os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a combater o crime cibernético com o envolvimento ativo de seus colaboradores.

As atividades continuarão em desdobramento dentro da Unimed Mineiros, com o intuito de atender obrigatoriamente a médio e longo prazo os pré-requisitos da Lei 13.709 LGPD e adequação de processos regulatórios da ANPD (Agência Nacional de Proteção de Dados).

INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS/REESTRUTURAÇÃO DE TI

CONTRATAÇÃO DA CONSULTORIA BLENDUS PARA A MELHORIA DA NOTA DO IDSS DA UNIMED MINEIROS

O IDSS é um indicador fundamental para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde, impactando diretamente sua reputação e relação com a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Diante disso, A Unimed Mineiros, comprometida com a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e com a conformidade regulatória, contratou a consultoria Blendus para aprimorar sua nota no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

A parceria permitiu a identificação de oportunidades estratégicas e a implementação de medidas eficazes que elevaram significativamente os indicadores da cooperativa. Por meio de um diagnóstico detalhado, foram ajustados processos internos, aperfeiçoadas as práticas assistenciais e otimizados os fluxos operacionais. Os resultados obtidos demonstraram um bom avanço na nota do IDSS, onde a Unimed Mineiros saiu de uma nota de 0,6225 no IDSS 2023, para uma nota de 0,7028 no IDSS 2024, perfazendo uma melhoria de 12,90% na nota.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

CONCLUSÃO DA REESTRUTURAÇÃO DO CABEAMENTO DE REDE DA UNIMED MINEIROS

A reestruturação do cabeamento de rede da Unimed Mineiros foi concluída em 2024, marcando um avanço significativo na modernização da infraestrutura de tecnologia da instituição. O projeto teve como objetivo aprimorar a conectividade, reduzir falhas e garantir melhor desempenho e estabilidade nos sistemas de gestão essenciais para o funcionamento da cooperativa.

TREINAMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO SOLUS – CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DE COLABORADORES

Foi dada continuidade nos treinamentos de revitalização do Sistema Solus junto aos colaboradores da Unimed Mineiros, com o objetivo de contribuir de forma significativa para o crescimento e sucesso da cooperativa. O foco é capacitar, motivar e preparar os colaboradores para enfrentar os desafios do ambiente de trabalho atual, além de reduzir erros operacionais, retrabalho e otimizar o fluxo dos processos.

VIVER BEM

Ao longo de 2024, o setor "Viver Bem" da Unimed Mineiros focou em promover ações voltadas para a prevenção e a melhoria da saúde, com ênfase na conscientização e no bem-estar do beneficiário e visando diminuição de custos a médio e longo prazo. As principais atividades realizadas durante o ano incluíram:

CURSO PARA GESTANTES

Foram realizadas no decorrer do ano de 2024 as edições de número oito, nove e dez do evento, que somaram um total de 103 beneficiárias participantes. O objetivo do curso é fornecer informações essenciais e orientações detalhadas para mulheres grávidas, seus parceiros e familiares. A intenção é capacitá-los a vivenciar esse momento com mais segurança, informação e confiança. O conteúdo abordou temas cruciais relacionados à gestação, ao parto e aos cuidados com o recém-nascido. Além de ser uma fonte valiosa de aprendizado, o curso proporcionou uma oportunidade de integração entre os médicos cooperados da Unimed Mineiros, como obstetras e pediatras, e as gestantes. Esse momento de interação fortaleceu o vínculo entre profissionais de saúde e as futuras famílias, contribuindo para uma experiência mais tranquila e bem-informada durante a gestação.

UNIMED NO TRABALHO

Em 2024, o programa "Unimed no Trabalho" foi expandido para novas empresas parceiras da Unimed Mineiros. Ao todo, o programa foi desenvolvido em nove novas empresas, atingindo um número crescente de participantes. O principal objetivo desse programa é oferecer aos trabalhadores de empresas clientes orientações, informações e atividades que promovam a saúde, a qualidade de vida e a prevenção de doenças no ambiente de trabalho.

Além disso, o programa visa estimular o uso racional dos serviços de saúde disponíveis e aumentar a satisfação dos colaboradores em relação à empresa, contribuindo para a redução da sinistralidade e melhorando a qualidade geral do ambiente corporativo.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

CAMPANHA DE PREVENÇÃO PREMIADA

Foi realizada a Campanha de Prevenção Premiada que teve como objetivo incentivar a saúde do homem e da mulher, com ênfase na importância da realização de exames preventivos para o diagnóstico precoce de câncer como o de mama, colo uterino, próstata e colorretal. Todos os beneficiários que atendiam aos critérios de faixa etária estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e realizaram os exames de Mamografia, PSA, Colonoscopia e Papanicolau ao longo do ano de 2024 foram automaticamente inscritos para concorrer a três Smart TVs de 50 polegadas.

Esta campanha não só contribuiu para o aumento da conscientização sobre a saúde preventiva, mas também incentivou a adesão dos beneficiários aos exames, fundamentais para a detecção precoce e aumento das chances de cura de diversas doenças.

Os resultados da campanha comprovaram sua eficácia, refletindo um aumento significativo no número de exames preventivos realizados. Em 2023, foram realizados 3.386 exames, enquanto em 2024 esse número cresceu para 4.901, representando um aumento de 44,76%.

RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

A Unimed Mineiros valoriza e prioriza o relacionamento com seus cooperados, reconhecendo que a base do sucesso de nossa cooperativa está na união e na participação ativa de todos os médicos. Nosso compromisso é oferecer um ambiente cooperativo transparente, ético e voltado para o fortalecimento da prática médica e da qualidade dos serviços prestados à comunidade.

Ao longo do último ano, intensificamos nossas ações para promover um relacionamento ainda mais próximo e produtivo com nossos cooperados. Diante disso, foi implementada uma abordagem mais próxima junto aos cooperados, onde foram realizadas reuniões pontuais com cooperados para tratar questões específicas, garantindo que cada médico tenha voz ativa e acesso às informações essenciais sobre a gestão e o desempenho da cooperativa.

PROCESSO SELETIVO PARA NOVOS COOPERADOS

A Unimed Mineiros promoveu a terceira edição do processo seletivo para admissão de novos cooperados, em colaboração com a Faculdade Unimed. Essa iniciativa tem como objetivo fortalecer e profissionalizar a integração de novos médicos à cooperativa. No total, foram disponibilizadas 17 vagas, distribuídas entre 12 especialidades diferentes, visando atender melhor as demandas dos beneficiários e reduzir a incidência de reembolsos decorrentes da ausência de determinadas especialidades.

Para garantir a adaptação dos novos cooperados em fase de estágio probatório, é realizada integração abordando temas essenciais, como regulamentações da ANS no setor de saúde suplementar, auditorias, lista de procedimentos, sinistralidade, judicialização e áreas críticas que geram demandas frequentes.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS

A Unimed Mineiros mantém o cooperado como prioridade em todas as suas ações. Com o propósito de reconhecer e valorizar seu trabalho, além de fortalecer seu vínculo com a cooperativa, seguimos investindo no incentivo à qualificação profissional. Para isso, disponibilizamos auxílios financeiros para participação em congressos e jornadas médicas, apoiando aqueles que desejam aprimorar seus conhecimentos.

Como parte desse compromisso, a Unimed Mineiros assume anualmente o pagamento das anuidades do CRM para todos os médicos cooperados ativos. Já os cooperados jubilados recebem o devido ressarcimento.

Dentro dessa política de valorização, também oferecemos a todos os cooperados o Seguro de Responsabilidade Civil, que garante cobertura de até R\$150.000,00 para custos advocatícios, despesas processuais e indenizações relacionadas a eventuais danos a terceiros no exercício da profissão.

Além disso, os cooperados interessados em contratar planos de saúde pessoa física pela Unimed Mineiros têm acesso a um desconto de 20% nos planos AHO 50/20 Enfermaria e AH 50/20 Enfermaria. Agora, também está disponível a opção do plano AHO 50/20 Apartamento.

A Unimed Mineiros também facilita o acesso ao seguro saúde médico e ao plano odontológico, intermediando sua contratação junto à Unimed Seguros com condições diferenciadas, por se tratar de um contrato coletivo empresarial.

Como benefício adicional, disponibilizamos anualmente vacinas contra a influenza para todos os cooperados. Cada um tem direito a uma dose gratuita, e doses adicionais podem ser adquiridas a preço de custo, com desconto aplicado em produção.

AÇÕES VOLTADAS A SOCIEDADE

A Unimed Mineiros reafirmou seu compromisso com a responsabilidade social em 2024, apoiando diversas iniciativas voltadas ao bem-estar da comunidade. Entre as ações realizadas, destacamos o patrocínio ao Show de Prêmios da AVCC, evento beneficente que auxilia pacientes em tratamento oncológico, e o apoio ao tradicional Costelão da APAE, que contribui para a manutenção dos serviços prestados às pessoas com deficiência.

Além disso, seguimos investindo na mobilidade e assistência a quem mais precisa, auxiliando com um valor para manutenção do ônibus da AVCC, garantindo transporte seguro para pacientes oncológicos. No incentivo ao esporte e à qualidade de vida, promovemos o 3º Open de Tênis Unimed Mineiros, fortalecendo a prática esportiva e o bem-estar da população.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

Com essas ações, reafirmamos nosso compromisso com a saúde, a inclusão social e o desenvolvimento da comunidade, contribuindo para uma sociedade mais justa e solidária.

AÇÕES DE MARKETING

Em 2024, a Unimed Mineiros realizou uma série de campanhas estratégicas para fortalecer sua presença no mercado, ampliar seu impacto na comunidade e impulsionar o crescimento da carteira de clientes. Entre as iniciativas de maior destaque, adotou o mote "Aqui tem presença que transforma", que evidencia o papel transformador da Unimed em diferentes contextos.

Além disso, a Unimed Mineiros promoveu campanhas impactantes, como: PME, Mês das Mães, Arraiá de Vendas, Mês dos Pais, Dia Imperdível Unimed e Black November, além de ações realizadas em parceria com entidades como ACIM, CDL e ACICC.

No âmbito digital, a cooperativa intensificou sua presença online, investindo na criação de conteúdo para redes sociais, como LinkedIn, Instagram e Facebook. Essa estratégia gerou 2.182.432 visualizações, distribuídas em 47 postagens no LinkedIn, 327 no Instagram e 192 no Facebook.

No campo institucional e de endomarketing, a Unimed Mineiros lançou ações voltadas ao fortalecimento de vínculos e à conscientização. Entre os destaques estão o APP do Cooperado, o Dia C, a Maratona da Saúde, além de pesquisas de satisfação com cooperados e clientes. Também foram realizadas campanhas de atualização cadastral e de conscientização, como a prevenção de boletos falsos e iniciativas voltadas à saúde no trabalho.

A valorização dos colaboradores também foi prioridade, com ações como as celebrações do Dia das Mulheres, Dia das Mães e Dia do Médico, reforçando o reconhecimento ao trabalho e à dedicação de todos que contribuem para o sucesso da cooperativa.

JURÍDICO

A assessoria jurídica continuou com a realização de orientações e pareceres, além da defesa no âmbito dos processos judiciais e administrativos, sempre atuando de forma a manter a regularidade dos atos realizados e defesa dos interesses da cooperativa.

Em 2024, importante destacar: 09 processos finalizados; 23 novos processos recebidos. Além disso, em 31 de dezembro de 2024 a Unimed Mineiros possuía um total de 44 processos judiciais em trâmite.

Analisando o valor da causa dos processos, que não representa efetivamente o custo de eventual condenação, mas que denota atenção à gestão, soma R\$3.389.506,72, perfazendo um aumento de 22,59% comparado ao ano anterior.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

Os dados mostram aumento da judicialização, situação que vem ocorrendo no âmbito do mercado de saúde suplementar. Continua sendo um dos principais motivos de novos processos, a busca dos beneficiários, por via judicial, de procedimentos que não possuem cobertura contratual obrigatória no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

ATENDIMENTO X REGISTRO DE NIP X ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

Em 2024, a Unimed dedicou-se a aprimorar o atendimento aos seus beneficiários, com foco na agilidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados. A cooperativa aprimorou seus canais de comunicação, oferecendo diversas opções de contato para facilitar o acesso e a resolução de demandas. A humanização continuou sendo uma prioridade, com programas de capacitação contínua para a equipe, garantindo um atendimento cada vez mais próximo e acolhedor.

Realizamos a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários IDSS, onde obtivemos índice geral de satisfação de 85,04%, enquanto as demais Unimed's de pequeno porte tiveram 82,34%. Em relação a nota do NPS que se trata do quanto o beneficiário recomendaria a Unimed Mineiros para amigos ou familiares, a Unimed Mineiros obteve média de 82,12%, enquanto as Unimeds do mesmo porte obtiveram média de 77,16%.

Também foi realizada ao longo do ano, a pesquisa de satisfação no setor de atendimento da Unimed Mineiros, que revelou um índice de 97,98% de satisfação dos beneficiários. Os resultados da pesquisa forneceram valiosas informações a partir do feedback dos beneficiários, permitindo a identificação de pontos que podem ser melhorados.

Neste ano de 2024, foram registradas o total de onze NIP'S (Notificação de Intermediação Preliminar). Houve um crescimento em comparação ao ano de 2023, onde foram registradas cinco NIP'S. Principais motivos: negativa de autorização de procedimentos e reembolsos não pertencentes ao Rol de Procedimentos ANS.

RECURSOS HUMANOS

O Departamento de Recursos Humanos da Unimed Mineiros realizou em 2024 diversas ações voltadas ao desenvolvimento de colaboradores e melhoria do clima organizacional, que alcançou 86,22% de satisfação geral, um aumento de 8,22% em relação a 2023.

Destacaram-se iniciativas como o projeto Cumbuca, que abordou a comunicação entre colegas por meio do livro "Comunicação na Dose Certa", de Luiz Augusto Araújo.

Além disso, foram promovidas palestras em parceria com o Sescop e a CREDITAG, abordando temas como comunicação, inteligência emocional, gestão do tempo e cooperativismo, e um curso de capacitação em vendas. A organização também trouxe um workshop sobre inteligência artificial, reforçando a relevância de temas atuais.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

Outro destaque foi a Maratona da Saúde dos Colaboradores, onde durante o evento os participantes tiveram orientações nutricionais e físicas, resultando em perda de peso, ganho de massa muscular e mudança de hábitos.

Por fim, um dos pilares estratégicos da Unimed Mineiros é investir em capital humano, diante disso, a Unimed Mineiros investiu intensivamente no capital humano, promovendo treinamentos que somaram, em média, 31,85 horas por colaborador, fortalecendo o desempenho técnico e organizacional.

PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O EXERCÍCIO SEGUINTE

Objetivos estratégicos:

Recursos Humanos: desenvolver equipe colaborativa, inspiradora e transformadora para garantir a excelência organizacional.

Atendimento: otimizar os processos de autorizações e auditoria prévia, agregando inovação e tecnologia.

Financeiro: assegurar a sustentabilidade econômico-financeira.

Relacionamento com o cooperado: fortalecer a cultura do dono nos cooperados e colaboradores, estimulando o foco em resultados e a responsabilização da liderança.

Qualidade: manter certificação ISO 9001.

Viver Bem: otimizar o espaço Viver Bem e programas de promoção à saúde.

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 à saúde de nossos beneficiários, com sustentabilidade, transparência e envolvimento dos cooperados, colaboradores e a sociedade.