



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

DIR nº 008

31 de janeiro de 2024.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO – 2023

A Unimed de Pindamonhangaba é uma Cooperativa de 1º Grau, com foco no trabalho médico que está registrada sob o CNPJ nº 47.565.155/0001-39 e na ANS sob nº 342343. Atua comercialmente como operadora de saúde e com seu Laboratório e Hospital 10 de Julho na região do Vale do Paraíba, Estado de São Paulo e dois municípios limítrofes, sendo Roseira e Lagoinha. Tem como missão Cuidar das Pessoas, Visão de Ser referência regional em saúde e e tem como principais valores a ética a qualidade e o cooperativismo. Ao final de 2023 a cooperativa contava com 138 cooperados.

Este relatório visa atender o estabelecido na RN 178/2008 (Artigo 3º; § 6º), bem como os requisitos mínimos estabelecidos na RN 528/2022 (item 6.3.7; Capítulo I do anexo), editado pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que submete à apreciação dos seus cooperados, clientes e terceiros o Balanço Patrimonial relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023, acompanhado das Notas Explicativas, Relatório da Administração, Pareceres do Conselho Fiscal e dos Auditores Independentes a saber :

Política de destinação de lucros / superávits / sobras:

A Política de destinação das sobras nos últimos anos está voltando a integralização da sobra ao Capital Social, como forma de manter a solidez da cooperativa sem risco aos cooperados, como também manter os compromissos da composição das garantias financeiras e capital baseado em risco exigidos pela ANS.

O Resultado Líquido do exercício de 2023 foi de R\$ 1.294.984 (um milhão duzentos e noventa e quatro, novecentos e oitenta e quatro reais).



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

A Resolução Normativa (RN) 569/2022, que dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de assistência à saúde, revogando as normas anteriores, determina que, na apuração do capital regulatório seja observado o capital baseado em riscos. A Unimed de Pindamonhangaba apura mensalmente o CBR utilizando os modelos padrões de riscos de subscrição, de crédito, legal, operacional e de mercado, com dados da própria operadora e os fatores, regras de cálculo e estrutura de dependência, conforme definido no Anexo III, desta norma.

Ressalta-se que, conforme o **Art. 6º da RN 569/2022**, o capital baseado em riscos a ser apurado pelas operadoras que demonstrarem o cumprimento dos requisitos referentes aos processos de governança, gestão de riscos e controles internos, estabelecidos na Resolução Normativa (RN) **528/2022**, observará os fatores reduzidos constantes do **Anexo IV da RN 569**.

O ano de 2023 foi marcado por muitas incertezas no mercado de saúde suplementar, visto que mesmo com a redução dos atendimentos de diagnósticos de Covid-19, outras demandas surgiram de forma ainda mais agressivas que a própria Covid, como, por exemplo, as inúmeras terapias para o tratamento de TEA (Transtorno do Espectro Autista), ampliação do ROL da ANS, utilização do ROL como referência, judicialização excessiva, etc.

Houve ainda uma considerável demanda de exames e cirurgias que estariam represadas no período da pandemia, e voltaram à tona, numa crescente preocupação.

É de conhecimento público e tem sido relatado em todos os meios de comunicação, com frequência, o caos que o mercado de saúde suplementar vem enfrentando durante o ano de 2023, com prejuízos astronômicos no balanço de muitas operadoras de todas as modalidades.



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

A Unimed de Pindamonhangaba, ao longo dos últimos anos, mais precisamente desde 2010 vinha tentando fazer reservas econômicas e financeiras, que ao longo do tempo lhe permitiram investimentos importantes na Cooperativa, sendo o mais vultoso deles o início da construção do Hospital 10 de Julho®. Centro de Especialidade Médica de Moreira Cesar, e recentemente a APS, reposição de equipamentos e instrumentais do hospital, mesmo, com as dificuldades que o mercado estava apresentando para o nosso segmento.

Ainda assim, mesmo com todas as adversidades, no início do ano de 2023, com pouquíssima reserva, que foi sendo consumida ao longo do ano, com a sinistralidade acima de 100%, sendo totalmente utilizadas, e ainda se fez necessária captação de recursos de terceiros em instituições financeiras e antecipação de produção junto a FESP, para cumprimento das suas obrigações.

A política de adotada pela Cooperativa permitiu suficiência de patrimônio líquido ajustado (PLA) no ano de 2023.

Fatos Relevantes

O desempenho econômico e financeiro da Cooperativa, no ano de 2023, mostrou-se ainda mais desafiador que no ano de 2022. No momento em que se imaginava que os custos assistenciais seriam menos afetados, em razão da queda substancial nos atendimentos de Covid-19, outros tratamentos conservadores e procedimentos surgiram, com uma força de gasto ainda maior que no ano anterior.



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

Destaca-se, neste sentido, a crescente e desmedida demanda de atendimentos das terapias para o TEA (Transtorno do Espectro Autista) que significou um gasto na rede credenciada, da ordem de R\$ 1,8 milhões, sendo R\$ 1,20 milhões apenas em 2023.

Além deste fator, tivemos ainda uma crescente demanda de exames e cirurgias eletivas com um aumento de 8,7% no número de cirurgias realizadas, muito além dos valores previamente previsto para o exercício de 2023, que podem ter origem em solicitações que outrora estavam represadas, e que voltaram à tona com toda força, com o término do receio de contaminação da Covid.

Com o fechamento do balanço de 2023, e comparando com o exercício de 2022, apuramos um aumento de contraprestações efetivas de pré-pagamento e cessão de rede de 28,5%, e uma diminuição nos dispêndios assistenciais de 14,46%.

Considerando o consequente impacto de todas essas discrepâncias entre ingressos e dispêndios, neste exercício bem como no anterior, o fluxo de caixa da Cooperativa foi impactado diretamente, porém com ações realizadas pela área financeira, pudemos honrar com todos os compromissos assumidos com fornecedores e prestadores de serviços, não havendo qualquer inadimplência por parte da Cooperativa no período.

Para isso, foi necessário a obtenção de capital de terceiros para composição do fluxo de caixa, tanto de curto prazo quanto de longo prazo, o que elevou o índice de endividamento da Cooperativa para 65,50 %, no exercício de 2023.

Parceiros para a Excelência -, com a Faculdade Unimed e IBES, para a revisão do seu Planejamento Estratégico 2022/2025, por meio do modelo de gestão, dentro do Programa Qualifica, em seu terceiro ciclo, (RN 452 e 507) com início em outubro 2021



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

e finalização em maio de 2023, iniciando a partir daí o monitoramento das ações e indicadores definidos no mapa estratégico. Todos os indicadores, projetos e iniciativas estratégicas estão documentados no sistema de Gestão da Qualidade da Unimed de Pindamonhangaba e foram comunicadas a todos os colaboradores.

Em 2023, com a Política de Gestão de Riscos vigente e os riscos mapeados e avaliados, a Cooperativa avançou na identificação e monitoramento dos controles internos que visam mitigar os riscos, com alta criticidade. Os controles diretamente relacionados à Resolução Normativa nº 518 foram priorizados, o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva participaram, ativamente, das aprovações das políticas de Investimentos e Crédito, relacionadas ao Risco de Crédito e Mercado, da Política de Gestão Jurídica e Ouvidoria, relacionadas ao Risco Legal e Operacional, e da Política de Subscrição de Contratos, que está relacionada ao Risco de Subscrição, faltando somente a elaboração e finalização da Matriz de Riscos Corporativos, para aprovação do Conselho de Administração.

O processo teve início com a elaboração da estrutura responsável pelo gerenciamento e avaliação dos riscos, a cargo da Gestão de Riscos Corporativos, com o objetivo de promover o seu desenvolvimento. A estrutura do Comitê de Gestão de Riscos e Compliance (GRC) foi aprovada em reunião de diretoria em 02/01/2023 e em reunião do conselho em 09/01/2023. Na reunião de Diretoria em 07/02/2023, foram designados os membros do Comitê GRC. A Política de Gestão de Riscos (SED-POL-ADM-013) e o Regimento Interno de GRC (SED-REG-ADM-003) foram elaborados e aprovados pela Diretoria, Conselho Administrativo e Gerência.

O setor de Recursos Humanos pré-selecionou candidatos ao cargo de Gestor de Riscos por meio de testes psicológicos e comportamentais. Na reunião de Diretoria em 15/08/2022, foi decidido que Willian Satio Kayano, do setor de Controladoria, seria



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

nomeado Gestor de Riscos. A Descrição de Cargo do colaborador foi atualizada e um Ato de Nomeação foi realizado no Comitê GRC.

Em seguida, foi definida a metodologia de Gestão de Riscos Corporativos, abrangendo a identificação, classificação e monitoramento dos riscos corporativos. O procedimento sistêmico de Operacionalização da Matriz de Riscos (SED-PS-QUA-004) foi elaborado e aprovado.

Em 20/01/2023, um e-mail foi enviado a todos os colaboradores informando sobre a criação do Comitê GRC, com o objetivo de implementar e disseminar a cultura de monitoramento de riscos na operadora Unimed Pindamonhangaba.

Conforme o documento SED-PS-QUA-004, foram elaboradas e revisadas as matrizes de riscos de processos de cada setor da Sede Administrativa da Operadora. Foram mapeadas as atividades críticas e possíveis falhas em cada setor, identificando suas causas, consequências e domínios. Essas falhas foram avaliadas quanto à probabilidade de ocorrência e impacto financeiro, além da existência de controle e capacidade de bloqueio, resultando no Nível de Risco de cada falha. Também foi desenvolvido um plano de ação padrão em caso de ocorrência de determinada falha.

O Gestor de Riscos utilizou a ferramenta PLANNER para criar um plano de Gestão de Risco, cadastrando todas as matrizes elaboradas, revisadas e aprovadas, vinculando-as aos seus respectivos setores e colaboradores responsáveis. Além disso, foi criada uma planilha para Registro de Ocorrências de Falhas, facilitando a manutenção/revisão das matrizes e o monitoramento de ocorrências.

Em reunião realizada em 13/12/2023, com participação do Comitê GRC e coordenadores da operadora, ficou decidido que os responsáveis pelas matrizes de risco registrarão na



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

planilha REGISTRO DE OCORRÊNCIAS DE FALHA.xlsx apenas as falhas de seus próprios setores. Caso a falha seja identificada por outro setor, este deverá abrir um Relato de Não Conformidade no sistema SIGQUALI para o setor de origem da falha. Após receber o Relato de Não Conformidade, o setor de origem registrará a ocorrência na planilha REGISTRO DE OCORRÊNCIAS DE FALHA.xlsx.

Dessa forma estabelecendo o processo de monitoramento de riscos operacionais, onde as ocorrências serão monitoradas e serão realizadas reuniões periódicas para avaliar as ocorrências e se necessário elaborar junto aos coordenadores planos de ações para mitigar as perdas financeiros.

Com a implementação do Canal de Denúncia, a Cooperativa recebeu 42 relatos neste canal. Todos os relatos foram analisados pelo Comitê Operacional de Ética e Conduta e 2% deles foram considerados procedentes e ensejaram em medidas disciplinares definidas pela Comitê de Ética e Conduta, que é composto por membros da alta administração. Outro passo importante para a implementação do Programa de Compliance foi a aprovação da Política de Combate a Corrupção Anticorrupção e Integridade (SED-POL-ADM-009), visando combater à Fraude e Lavagem de Dinheiro, que reforça o compromisso da Unimed Pindamonhangaba em manter os mais elevados padrões de integridade, ética e governança na condução de seus negócios, além de definir as diretrizes e práticas específicas de prevenção e combate à prática de corrupção, fraude e lavagem de dinheiro, em especial, conforme a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013). Reforçando esse compromisso, a Unimed aderiu ao Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, em consonância a RN 518.

Em 2023, apoiados pelo IBES (Instituição Acreditora) avançou-se na implementação e monitoramento dos requisitos do manual OPSS ONA para acreditação hospitalar no Hospital 10 de Julho.



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

Para a implementação do Programa de Privacidade, em 2023 a Unimed concluiu o trabalho de análise e mapeamento dos fluxos dos tratamentos de dados pessoais e, em 2024, seguindo o ciclo PDCA, o trabalho deverá ser revisado de forma a manter-se atualizado, cumprindo assim as determinações da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados. O Comitê de Proteção de Dados, órgão instituído pela administração, atuou junto aos setores internos da Cooperativa no trabalho de conscientização, elaborando e emitindo Boletins LGPD, criou o “Portal Minha Privacidade”, e aprovou as revisões as Políticas Geral de Segurança da Informação (SED-POL-TI-002) e a Política de Privacidade e Proteção de Dados (SED-POL-ADM-017), que orientam quanto às normas e procedimentos internos relacionados à construção de senha, uso de dispositivos móveis, acesso remoto, mesa e tela limpa, impressão e guarda de documentos e uso aceitável de sistemas e equipamentos. Além disso, a Cooperativa estabeleceu obrigatoriedade de treinamento da LGPD para 100% dos seus colaboradores.

Em 2023, o Setor de Provimento realizou algumas atividades, como a reestruturação da equipe e de procedimentos na auditoria concorrente e pré. Também reestruturou e profissionalizou o processo de auditoria retrospectiva (contas), implantou nova metodologia de auditoria concorrente, com a contratação da empresa da Dra. Cristina Eustáquia, buscando a intensificação do processo de análise de contas, principalmente hospitalares, uma maior rapidez na desospitalização com apoio dos médicos visitantes do Hospital 10 de Julho e implantou o processo de auditoria nas terapias do TEA.

Iniciou-se também o processo de implantação da Atenção Primária à Saúde (APS), com estudo reestruturado para assumir algumas atividades de Medicina Preventiva, com o aprimoramento do programa de gerenciamento de crônicos, bem como redefiniu e modernizou a gestão do Home Care.



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

As áreas de Assessoria ao Cooperado, Provimento e Jurídico iniciaram e concluíram o processo credenciamento e regulação para o processo de qualificação da rede credenciada, para tanto um grupo de trabalho foi treinando pela Faculdade Unimed, para realização desse trabalho, através de visitas in loco nos prestadores, com adesão de 70% da rede.

Foi realizada a Pesquisa de Satisfação junto aos cooperados, com uma baixa adesão, mas, com objetivo de identificar pontos de satisfação e insatisfação que impactam o desempenho da cooperativa, mas devido a pequena quantidade de respostas, ela foi descartada.

Também foi adotado estudos internos para predição de sinistro da carteira global da Unimed de Pindamonhangaba, com a eliminação de contratos de alto riscos, buscando resultados positivos na sinistralidade, principalmente nas análises dos contratos empresariais. Durante o ano de 2023, foram realizados diversos estudos para as áreas de Mercado, Provimento em Saúde e Controladoria. Dentre estes, podemos citar: a contínua análise da carteira de beneficiários da Unimed de Pindamonhangaba, tanto nos segmentos individual, adesão e coletivo empresarial, bem como análises detalhadas das carteiras estratégicas para a Cooperativa.

Iniciamos também, estudos para implantação do projeto da Telemedicina, que conta atualmente com alguns médicos utilizando a Amplimed, empresa parceira com a Federação das Unimed do Estado de São Paulo, responsável pela tecnologia, em consultas de Telemedicina, conecta médicos e pacientes de maneira segura por chat de vídeo. É simples de utilizar, como outros meios digitais com os quais o cooperado está acostumado, e os dados são protegidos, com total garantia de sigilo. A essa atividade, também está agregado o RES - Registro Eletrônico da Saúde, que traz a informação de saúde coletada pelo RES, que forma um material poderoso para a análise e tomada de



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

decisão. Antecipando tratamentos baseando-se no histórico do paciente. Garantindo ao profissional da saúde muito mais segurança, qualidade e agilidade no atendimento. Faz também a Integração entre os processos de saúde, que são integrados pela disponibilidade da informação, onde prestadores fornecem os prontuários e resultados de exames, envolvendo o Hospital 10 de Julho; laboratório 10 de Julho; Centro de Especialidades 10 de Julho; APS; Prestadores de Outras Unimed's que já estejam integrados; e Clínicas médicas com o sistema Amplimed; permitindo assim a Redução de duplicidades de exames e do desperdício de recursos da cooperativa.

O departamento de Assessoria ao Cooperado segue critério próprio estabelecido para o processo de seleção de novos cooperados. Tem como principal objetivo padronizar e seguir as normativas da ANS, somado as demandas de cada especialidade, buscando profissionalizar a seleção dos novos médicos cooperados da Unimed da Unimed de Pindamonhangaba, administrando as especialidades, com transparência, e aqualificação dos profissionais, que hoje o mercado de saúde suplementar exige.

Consciente dos desafios orçamentários enfrentados pela Unimed Pindamonhangaba, a Diretoria redobrou esforços, em 2023, para ampliar vendas, tarefa essa muito difícil, considerando a suspensão das vendas de Pessoa Física, com objetivo de preservar de acesso de beneficiários de alta idade e custo, que poderiam migrar para nossa singular, provenientes da Unimed de Taubaté e AVAMP, que estavam em Direção Fiscal pela ANS, porém, como a área de ação da singular é muito pequena (Pindamonhangaba, Roseira e Lagoinha), e os grandes clientes pertencem a Unimed Nacional e Bradesco, o foco maior foi na retenção dos clientes e estabelecer negociações compatíveis com a sinistralidade apresentada pelos Contratos.



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

A Unimed Pindamonhangaba reconhece que fidelizar clientes custa entre cinco e sete vezes menos, na comparação com uma nova venda. Por isso, há fortes estratégias voltadas para a fidelização, por meio do Relacionamento Cliente Corporativo.

Para atendimento da RN 518 e política de gestão de riscos, e diante da disparada da sinistralidade em 2023, a Cooperativa uma Política de análise detalhada dos contratos com dois meses antes do aniversário, onde a Diretoria participava das decisões sobre os reajustes, buscando as melhores soluções para empresas com maior número de vidas, com percentual de sinistralidade acima de 80%, por mais de 02 anos.

Há que se observar, também, que 29% dos moradores de Pindamonhangaba já têm plano de saúde. Desses, a Unimed de Pindamonhangaba acolhe 14%. Como singular tem perfil de prestadora de serviço, ela atende mais 41% de beneficiários do sistema Unimed, ficando a concorrência com 45% do mercado.

Efetivamente, o cliente reconhece a relação custo-benefício dos planos Unimed de Pindamonhangaba, e, neste âmbito, todos os médicos, funcionários e prestadores atuam fortemente para manter em alta a boa reputação da marca e divulgar os serviços oferecidos, apesar a grande restrição de mercado em decorrência da pequena área de ação que possuímos. Em 2023, o valor investido em marketing correspondeu a 0,20% do faturamento da Cooperativa. Em termos comparativos, vale destacar que o mercado trabalha com o percentual referencial de 1% do faturamento. Mesmo investindo menos, devido a marca já ser muito forte na área de ação o Marketing registrou resultados bastante positivo, mantendo a marca Unimed como a preferida dos municípios.

Na Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, recomendada pela ANS e articulada pelo Setor de Ouvidoria, a Unimed de Pindamonhangaba continua muito bem. Em 2023, no período de março a abril, a Unimed de Pindamonhangaba realizou a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, elaborada pela Agência Nacional de



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

Saúde Suplementar (ANS), por meio do Instituto 121 Labs, que revelou a satisfação geral dos entrevistados, com a Unimed de Pindamonhangaba, em torno de 79%.

Importante é que 73% dos entrevistados recomendaria o plano de saúde da UNIMED DE PINDAMONHANGABA a amigos e familiares. Embora essa pesquisa ainda seja voluntária, a Unimed considera de extrema importância ouvir seus beneficiários para identificar as oportunidades de melhorias, contribuindo para a garantia da satisfação de seus clientes.

Na área de Gestão de Pessoas, o ano de 2023 foi pautado pelo desenvolvimento de diversas ações, visando o cumprimento dos requisitos da ONA no Hospital 10 de Julho e RN 507 na Operadora. Foram desenvolvidas e aprovadas pelas instâncias internas competentes, a política de Gestão de Pessoas, revisão das diretrizes de Treinamento e de Recrutamento e Seleção e os indicadores Estratégicos e Táticos.

Atuamos no processo de capacitação de colaboradores, tanto assistenciais como administrativos, com diversas atividades ministradas por professores viabilizados pelo SESCOOP, pelo nosso setor de Recursos Humanos, pelo setor de Educação Continuada e pela Faculdade Unimed. Realizamos um programa de desenvolvimento de líderes chamado “Trilhas de Liderança” com objetivo de aprimorar as competências e habilidades necessárias para gestão de pessoas.

Além disso, foram realizadas algumas ações internas, com atuação da Medicina do Trabalho, como as campanhas de vacinação influenza pela Medicina Preventiva, destinadas aos colaboradores e cooperados que atuam nos serviços próprios, conscientização quanto à higienização das mãos, campanhas de prevenção e combate ao câncer de mama e de próstata também pela Medicina Preventiva, renovação da brigada de incêndio, de acordo com a NR3, manutenção da CIPA e realização da SIPAT,



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

realização da simulação do plano de abandono em caso de incêndio, através da equipe de Segurança do Trabalho.

O importante projeto da área de Controladoria iniciado em 2022, para implantação Orçamento Gerencial (Budget), já atingiu 80% de sua implantação, e, atualmente está sendo elaborado um projeto para treinamento e disseminação da cultura de custos para os envolvidos.

Durante 2023, não descuidamos da segurança cibernética, principalmente mediante o grande aumento de ameaças e incidentes que muitas empresas vêm sofrendo, o que nos levou a constante revisão das diretrizes de governança de TI e segurança da informação, conforme atualizações das normas vigentes. Passamos por um processo de auditoria e revisão dos contratos de TI, com foco na melhoria dos serviços recebidos e diminuição de custos. Revisamos, também, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) ajustando-o ao novo planejamento estratégico da operadora e dos serviços próprios.

SERVIÇOS PRÓPRIOS

Unimed de Pindamonhangaba para melhor atender os seus beneficiários, hoje em sua estrutura conta com os seguintes recursos próprios: Hospital 10 de julho, Laboratório 10 de Julho, Centro de especialidades médicas de Moreira Cesar, Farmácia Unimed Pinda, Saúde Ocupacional Unimed Pinda, Medicina preventiva, e tivemos em 2023 a implantação e criação do nosso novo recurso próprio a APS- Atenção Primária a Saúde que visa proporcionar aos nossos beneficiários um cuidado mais próximo e humanizado para o beneficiário e toda sua família. Também no ano de 2023 constatamos que nosso CDI, durante todo o ano de 2023, apresentou pouca evolução no que tange às agendas que necessitam da disponibilidade médica para a produção de exames. Os indicadores evidenciam que ainda há muita ociosidade nestes exames, em detrimento de outros



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

exames que não dependem de agenda médica para a sua realização, tais como, TC, RNM e Colonoscopia, que já apresentam indicadores superiores a 80% de ocupação da agenda.

Responsabilidade Social

As ações de sustentabilidade e sociais realizadas pela Cooperativa buscaram, em 2023, não só a manutenção dos projetos já existentes, bem como realizar outros que contribuíssem com o meio ambiente e fortalecesse nosso apoio social a comunidade.

Campanha de Inverno Solidário: Com o apoio generoso de cooperados, colaboradores e da comunidade, foram arrecadados 86 cobertores e cerca de 55 kg de roupas. As doações foram destinadas à Casa Transitória Fabiano de Cristo e à Casa do Caminho.

Campanha Natal Solidário: Arrecadação de Produtos de Higiene e Cestas Básicas: Realizada pelo quarto ano consecutivo, a campanha obteve a arrecadação de cerca de 600 produtos de higiene, que foram destinados ao Lar Vicentinos (assistência ao idoso), além de 80 cestas básicas e panetones, que foram doados à Casa do Caminho.

Páscoa Solidária: Doação de 150 ovos de Páscoa à APAE

Eu Ajudo na Lata: Desenvolvida pela Unimed Brasil com adesão nacional. O objetivo é arrecadar lacres de alumínio e, com o valor da revenda, reverter na compra de cadeiras de rodas. Em 2023, conseguimos, com a arrecadação, adquirir a primeira cadeira de rodas e ampliamos o projeto para incluir também a Tampinha Solidária, que consiste na arrecadação de tampas de plástico.

Projeto Ecocoop: Projeto de intercooperação entre Unimed, Uniodonto, Sicredi, Sicoob e Coopertech, com o auxílio do SESCOOP. O projeto visa à coleta e a descarte correto de resíduos eletroeletrônicos.

Projeto de Reciclagem de Medicamentos em Desuso: Foram recolhidos cerca de 25 kg de medicamentos em desuso, direcionados à incineração conforme a legislação.



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

Reciclagem de Pilhas e Baterias: Iniciada em 2022, a coleta, reciclagem e destinação correta de pilhas e baterias. Foram disponibilizados coletores em todos os recursos da Unimed.

Projeto Picotar: Em 2023, o projeto completou 2 anos. Nesse período, foram poupados mais de 1 mil litros de água e mais de 20 kg de papéis foram coletados para reciclagem.

Empresa Amiga da Cidade: Recebemos o prêmio por termos contribuído de forma significativa com o município para a conquista da certificação ABNT NBR ISO 37120.

Programa Cidade Florida: Adoção espontânea de área verde do município para aprimoramento da manutenção, conservação e melhorias urbanas.

Recanto Cultural (Biblioteca): Visando o estímulo à leitura e a produção de textos, repaginamos o espaço da biblioteca, atualmente conta com o acerca com 2400 exemplares, disponíveis aos funcionários e aos Cooperados.

Plantio e Manutenção de Espécies Nativas Florestais: Cultivo em terreno próprio da Unimed, com adubações em cobertura, de 750 árvores, objetivando estimular o desenvolvimento vegetativo.

Considerando que adotamos a contratação do Mercado Livre de Energia Elétrica, isso resultou numa economia no ano de 2023 de 600.152 toneladas de CO².

Em razão dos vultuosos dispêndios assistenciais em 2023, que sufocaram o fluxo de caixa da Cooperativa, os investimentos previamente idealizados para este exercício tiveram que ser adiados por tempo indeterminado, o que paralisou temporariamente a conclusão simultânea da Recepção e do novo PA Infantil no Hospital 10 de Julho®.

Investimentos

do estudo de capacidade a ser construída e expectativa de investimento, foi concluída, porém as fases seguintes de estruturação de capex e opex foram suspensas pelos motivos expostos.



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

Nas unidades de Serviços Próprios está previsto, para 2024, um investimento da ordem de R\$ 1,6 milhões para ampliação da recepção e ampliação do PSI do H10J.

Capacidade Financeira

Em 2023, por conta dos altos gastos assistenciais, a Unimed de Pindamonhangaba se viu obrigada a aumentar sua dependência de capital de terceiros, tanto de curto como de longo prazo, a fim de honrar rigorosamente seus compromissos.

É importante considerar que, em razão de diversos anos de constituição de reservas financeiras, que suportaram a necessidade de cobertura de caixa até meados do ano passado, a Unimed de Pindamonhangaba considera que, ainda que tenha aumentado sua dependência de capital de terceiros, encerrou este exercício com um indicador de endividamento absolutamente suportável, e projeta para 2024 uma redução gradual dessa dependência, desde que se cumpram as previsões orçamentárias econômicas e financeiras para o período.

Cabe ainda destacar que finalizamos este exercício com um volume de aplicações financeiras suficiente, e, com cobertura total aos ativos garantidores exigidos pela ANS, por sua RN 521, de 29 de abril de 2022, atendendo ainda as regras de diversificação de ativos e de instituições financeiras.

Por fim, e seguindo as diretrizes constantes na Política de Investimentos da Unimed de Pindamonhangaba, que obedece a critérios de diversificação de ativos, principalmente em atendimento às exigências da ANS, ao longo do período não houve reclassificação dos títulos classificados na categoria "mantidos até o vencimento", e a Unimed de



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

Pindamonhangaba manifesta a intenção de manter esses títulos até seus respectivos vencimentos, dispondo, para tanto, de capacidade financeira, como tem sido atestado ao longo de períodos anteriores.

Perspectivas para 2024

A atual Diretoria, que iniciou um novo ciclo de quatro anos de gestão em 2023, vislumbra para 2024 um ano de manutenção dos resultados crescentes apurados em 2023 e 2022, para enfim fortalecer e manter suas reservas econômicas e financeiras, visando equilíbrio e perenidade da Cooperativa.

Com a elaboração da Revisão do Planejamento Estratégico realizado em 2023, o mesmo deverá ser revisto durante o ano de 2024, e que contempla o período de 2022 a 2025, a Cooperativa se estrutura de forma organizada e profissional para que, com objetivos claros e indicadores que acompanham a evolução desses objetivos, possa retomar o caminho do crescimento e de sua consolidação no mercado, atuando de forma positiva num cenário de saúde suplementar que atualmente tem um nível de complexidade e distorções financeiras muito altas.

Para que possamos alcançar a tão desejada manutenção do reequilíbrio econômico e financeiro, devemos em 2024 manter os níveis de austeridade e comprometimento, com a regulação da assistência à saúde que alcançamos ao final de 2023, sem comprometer a qualidade do atendimento oferecido aos nossos clientes, que são o bem maior de nossa Cooperativa.

Devemos intensificar a prática dos procedimentos adotados e aprovados pelo Conselho de Administração, controles internos, transparência das ações, aspectos de governança,



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

políticas corporativas, gestão de riscos, compreensão do comportamento das variáveis-chave, para fazer com que tenhamos um fluxo operacional condizente com nossa capacidade.

Em 2024, deveremos iniciar um processo de atualização no nosso Estatuto, com o objetivo de deixá-lo alinhado com as necessidades atuais. Antes de aprovação em Assembleia, será realizada uma consulta pública, com sugestões de todos os cooperados. Ainda, no jurídico, tendo em vista o crescente número de demandas judiciais, e para que tenhamos melhores resultados, optamos, após pesquisa dentro do sistema Unimed,

Em 2024, a Unimed de Pindamonhangaba passará pela avaliação da Auditoria Independente, Walter Hauer, que atestará a adoção integral das Práticas Mínimas de Gestão de Riscos e Controles Internos, conforme procedimentos previstos no Anexo V da RN nº 518/22, com vistas ao cumprimento da norma e fazer jus aos fatores de Capital Baseado em Riscos - CBR reduzidos, um importante incentivo regulatório concedido às Operadoras que cumprirem todos os requisitos.

Na área Assistencial, o maior desafio será a implementação do prontuário eletrônico do paciente nos consultórios de todos os cooperados, pela área de Tecnologia da Informação de nossa Cooperativa, e a integração destes dados, fortalecendo a área de Provimento em Saúde para melhor regulação e implementação de linhas de cuidados e monitoramento de portadores de doenças crônicas, com objetivo de racionalização dos recursos da Cooperativa.

Para 2024, a Unimed Pindamonhangaba prosseguirá com a estratégia de foco nos planos empresariais, em especial nas PME. Já existe mapeamento das principais empresas da região que ainda não possuem contrato com a Unimed de Pindamonhangaba, e este cenário será fortemente trabalhado. O estudo é fundamental para que sejam apresentadas



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

propostas comerciais ao longo do ano, com o objetivo de ampliação da carteira de clientes e entrada de dinheiro novona Cooperativa.

Como foco serão as Pequenas e Médias Empresas. Estão previstas ações em conjunto com as associações comerciais em cada uma das cidades de nossa área de atuação, além de promoções pontuais com oferta de condições especiais. Faz-se necessário e serão aprofundados os estudos para criação de novos produtos, com valores competitivos frente à concorrência, mantendo o padrão de qualidade Unimed egerando trabalho e renda para o cooperado.

Por outro lado, continuarão recebendo atenção especial as estratégias de fidelização de clientes e de renovação contratual, considerando-se a sinistralidade. O Relacionamento Corporativo também possui meta de conquistar receita nova, mediante a comercialização de produtos acessórios. O Marketing manterá a política de enxugamento de custos, mas com as estratégias elaboradas para assegurar a visibilidade da Cooperativa e cuidar da marca, além de mantê-la como ativo estratégico para a organização, objetivando não apenas a sua projeção, como também resultados financeiros.

A Unimed Pindamonhangaba tem trilhado um caminho de inovação e tecnologia com o objetivo de aprimorar a gestão da saúde e o atendimento aos seus beneficiários. Este documento apresenta um resumo cronológico das principais implementações e avanços tecnológicos realizados pela cooperativa, destacando a evolução contínua desde 2010 até os planos futuros. Com um compromisso com a sustentabilidade e eficiência, a Unimed Pindamonhangaba se destaca por sua abordagem proativa na adoção de soluções digitais, visando a excelência no cuidado ao paciente e a otimização dos recursos. A seguir, você





www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

encontrará um panorama das conquistas e dos projetos que moldam o futuro da instituição.

Avanços Tecnológicos e Inovações

2013: Implementação do sistema Tasy no Hospital 10 de Julho, um software de gestão hospitalar líder de mercado.

2019: Integração do sistema SHIFT no Laboratório 10 de Julho e adoção das ferramentas Invenis e DocuSign para monitoramento de litígios e assinaturas eletrônicas.

2020: Implantação do sistema Totvs para gestão de cooperativas médicas. Renovação do Parque de Data Center, introdução do software de Business Intelligence WeKnow.

2021: Expansão do sistema Tasy para o Ambulatório 10 de Julho e atualização dos equipamentos de informática e impressão.

2022: Implantação do Pronto Atendimento Eletrônico (Teleatendimento) e lançamento do sistema Nina para gerenciamento de agendamentos e do.

2023: Implementação de módulos de higienização e SAME do Tasy no Hospital 10 de Julho, além da assinatura digital BIRD ID.

2024: Implementação do RES para integração e análise de dados de saúde. Adoção do sistema MEVO para prescrição eletrônica, negociação da plataforma GREEND para assinaturas digitais e lançamento do novo Portal Institucional do Beneficiário.

Projetos Futuros:

Em 2024, a TI terá uma importância estratégica nos processos de inovação e transformação digital tanto para a Operadora como para Hospital 10 de Julho®, sem deixar de dar o forte e importante suporte operacional para todas as áreas da empresa.

Migração para o Tasy HTML: Para aumentar a segurança do paciente com checagem eletrônica de medicação; Plataforma GIF: Para otimizar o faturamento de contas



www.unimedpinda.com.br
 Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
 12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
 T. (12) 3644-4400
 Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

hospitalares; Ampliação do sistema Amplimed; Ampliar Integração Barramento/RES com Prestadores credenciados Biometria Facial para Execução de Procedimentos (Clínicas e consultórios); Implantar Política de Atendimento a Pessoas Especiais; Implantar processo automatizado de controle de estoque na CME; Aplicar o modelo de Gestão Paperless (sem papel); Implantar Solução de Gestão da rede WI-FI; Implantação função Gestão de Fornecimento TASY; Controle de Acesso com biometria facial no H10J (Em andamento); Sistema de Vendas on-line para a Farmácia Unimed; Iniciativas de inclusão digital: Como o Programa Felix, para promover o acesso à tecnologia para jovens.

O ciclo se renova, e que seja virtuoso frente à grandiosidade da Unimed de Pindamonhangaba, que neste ano completa 46 anos de atividades.

Estejamos preparados para os desafios que virão, com responsabilidade, austeridade, conduta ilibada, lançando mão de ferramentas tecnológicas, provendo soluções de excelência para o cliente e elevando o cooperado à condição de dono, cada vez mais próspero, deste negócio.

Nossos sinceros e profundos agradecimentos pela confiança e apoio, pelo respeito e reciprocidade, pelo dia a dia de trabalho nos consultórios e serviços, pela condução frente à da nova pandemia e tantas outras situações que garantem à Unimed de Pindamonhangaba a continuidade da trajetória de sucesso.

Diz o poeta: “Saibamos viver o sabor do nosso tempo”. Podemos adaptar, e dizer: “Saibamos viver o sabor da nossa Cooperativa”, intensamente, com todos os seus desafios, para uma vitória mais sávida e valorosa.

Muito obrigada!



www.unimedpinda.com.br
Rua Alcides Ramos Nogueira, 650
12421-705, Mombaça, Pindamonhangaba - SP
T. (12) 3644-4400
Atendimento aos Beneficiários | 0800-0570000 - 24h

Atenciosamente.

UNIMED DE PINDAMONHANGABA
Dra. Maura Aparecida da Silva
Diretora Presidente

