

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO
2023
UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO**

MENSAGEM DA DIRETORIA

Cooperar, palavra que traduz o nosso negócio e diz muito sobre o futuro que nos espera. Nos últimos anos, vimos tudo mudar repentinamente, a pandemia acelerou incontáveis transformações e nos fez refletir sobre como queremos evoluir como operadora preocupada com a qualidade de vida das pessoas e, assim, o que já era a nossa essência, passou a ser uma preocupação social. Não cabe mais pensar o desenvolvimento sem a palavra sustentabilidade e sem envolver todos os protagonistas dessa história: médicos cooperados, colaboradores, clientes, comunidade, fornecedores e parceiros. Mais do que nunca, precisamos ser uma Cooperativa que se preocupa não somente com a prestação de serviços, mas também com a geração de valor. A Unimed gera valor pela cooperação, por isso, a coletividade e o cuidado com o todo são os nossos maiores compromissos. Esse é o nosso Jeito de Cuidar!

Em 2023 tivemos avanços em questões muito relevantes. Além do reajuste responsável de honorários médicos, estabelecemos novos canais de relacionamento e escuta através da implantação do Programa Nacional de Gestão do Relacionamento com o Cooperado – PNGRC priorizando a valorização e fortalecimento do relacionamento da cooperativa com seus cooperados.

Para os próximos anos, os desafios se mostram ainda maiores. As oscilações no mercado e os aumentos crescentes dos custos do setor, oriundos de exigências regulatórias, judicialização e incorporação de novas tecnologias tornam imperativa a necessidade de gerenciar os custos assistenciais por meio do cuidado centrado na saúde dos beneficiários e isso requer uma gestão cada vez mais ágil e eficaz, com práticas e diretrizes asseguradas pela governança para gerar resultados sustentáveis.

Graças a uma gestão sólida, superamos cada dificuldade com maestria e mais uma vez fechamos o ano com resultados positivos. O crescimento da carteira de cliente ultrapassou 25.000 beneficiários, consolidando e ampliando a presença no mercado regional e avançando rumo aos principais objetivos estratégicos: gerar valor para o cooperado e assegurar a sustentabilidade econômico-financeira. De fato, tratam-se de conquistas decorrentes do trabalho duro das nossas equipes e do nosso compromisso, como médicos e profissionais da saúde, com a qualidade da assistência que prestamos. Demos passos importantes, mas sabemos que ainda temos muito para avançar. A marca da nossa administração é a busca incansável pela excelência e ao longo da nossa gestão isso se tornou o DNA da singular, fazendo com que a Unimed Costa do Descobrimento se tornasse referência dentro do sistema estadual. Em 2023, a melhoria contínua se tornou o objetivo central da nossa administração. As novas conquistas passaram a ser celebradas com o entendimento de avançar ainda mais nas diferentes áreas.

A Gestão competente e ética, requer adoção de práticas estratégicas que conduzam ao aumento da eficiência e à evolução dos resultados. A forma como estamos dirigindo e monitorando a cooperativa com transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa são os pilares que sustentam o nosso trabalho. A nossa Unimed caminha rumo à excelência em gestão e a maior prova disso é o reconhecimento nacional da Organização das Cooperativas do Brasil – OCB através do Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão.

Mas podemos e devemos continuar fazendo muito mais. O nosso compromisso será continuar construindo, dia a dia, uma cooperativa de trabalho médico que é referência em qualidade assistencial, inovação e cuidado com as pessoas. Nesse sentido, os conceitos de ESG têm se tornado cada vez mais relevantes na agenda estratégica da nossa instituição. Zelando pela nossa governança, mantendo uma conduta corporativa consistente, com transparência nas relações, ética e a efetiva participação de todos e tendo em vista o bem comum, cuidaremos das pessoas, direcionando também os nossos esforços para cuidar do meio ambiente. Além disso, almejamos pautar nossas decisões com o olhar no coletivo, contribuindo ativamente para uma sociedade e um mundo melhor. Sabemos que toda conquista é coletiva, por isso, queremos agradecer aos membros dos conselhos, aos comitês, aos colaboradores, prestadores, parceiros e, acima de tudo, a cada um de nossos clientes, que acreditam no nosso trabalho. Agradecemos a confiança depositada em nosso trabalho e seguiremos, juntos, construindo uma cooperativa cada vez mais sólida, sem perder de vista o nosso propósito de cuidar de todos com excelência e o compromisso com a perenidade do nosso negócio.



A Cooperativa

Fundada em 3 de janeiro de 1994 por 27 médicos guiados pelo espírito cooperativista com o propósito de promover o cuidado na região da Costa do Descobrimento, a Unimed Costa do Descobrimento se destaca hoje como a principal operadora de plano de saúde em sua área de atuação. É classificada como médio porte, possui área de ação composta por oito cidades e corpo diretivo constituído por médicos cooperados. O Jeito de Cuidar Unimed está pautado na filosofia cooperativista, onde os médicos cooperados atuam na promoção da saúde, cuidando e garantindo saúde de excelência para todos os beneficiários.

ESSÊNCIA UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO

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

Propósito - Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades, por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde, através de relações transparentes, com qualidade, segurança e sustentabilidade, para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.

Princípios - Atratividade para médicos; Pessoas; Sustentabilidade; Conhecimento; Visão sistêmica; Inovação; Agilidade; Princípios cooperativistas.

Valores - Pessoas; Inovação; Conhecimento; Sustentabilidade; Empatia.

Compromisso - Ser reconhecida como a melhor e mais confiável operadora de planos de saúde do Extremo Sul da Bahia.

DESTINAÇÃO DE SOBRAS

A Política de destinação de Sobras da Unimed Costa do Descobrimento se baseia conforme disposições estatutárias com incorporações a reservas legais ou quando decidido em Assembleia Ordinária, a incorporação ao capital social dos cooperados, ao FATES ou Reserva de Contingência.

GOVERNANÇA

A Assembleia Geral é a instância soberana de deliberação, o principal órgão de governança da cooperativa onde a cada cooperado cabe um voto. Por meio de uma gestão transparente e compartilhada, a Unimed Costa do Descobrimento incentiva a participação dos médicos em projetos para a construção de uma cooperativa sólida e sustentável.

A 36ª Assembleia Geral Extraordinária e a 29ª Assembleia Geral Ordinária da Unimed Costa do Descobrimento foram realizadas no dia 22 de março de forma semipresencial, no auditório da antiga sede e por videoconferência através do Zoom. A reunião contou com a participação de 37 cooperados presencialmente e 49 online, 1 médico em estágio probatório presencialmente e 7 online. Na oportunidade foram apresentados os resultados da gestão do último ano, com destaque para as principais ações realizadas no período. Também foi realizada a eleição e a posse do novo membro do Conselho de Administração e membros do Conselho Fiscal - exercício 03/2023 – 03/2024.

Diretoria Executiva - Formada por um Presidente e dois Diretores Executivos com mandato de dois anos, a Diretoria da Unimed Costa do Descobrimento responde pela gestão e tem encargo de alcançar resultados e executar as normas para cumprimento dos objetivos da Cooperativa.

Conselho de Administração - Além da Diretoria Executiva, o Conselho de Administração é composto por quatro cooperados eleitos com mandato de dois anos e tem a responsabilidade de planejar e traçar metas para operações e serviços da Cooperativa, acompanhando e controlando resultados.

Conselho Técnico - Composto por três membros efetivos e três membros suplentes com mandato de dois anos, a este Conselho é atribuída a responsabilidade de apresentar parecer prévio sobre admissão de cooperado, fazendo relatório pormenorizado no caso de optar pela não admissão, entre outras atribuições de caráter técnico-médico.

Conselho Ético - Composto por três membros efetivos e três membros suplentes com mandato de dois anos, ao Conselho Ético é atribuída a responsabilidade de apresentar parecer prévio sobre admissão de cooperado, fazendo relatório pormenorizado no caso de optar pela não admissão, entre outras atribuições de caráter técnico-médico.

Conselho Fiscal - Composto por três membros efetivos e três membros suplentes eleitos com mandato de um ano, ao Conselho Fiscal compete exercer assídua fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da Cooperativa.

Conselho de Especialidades - O Conselho de Especialidades é o órgão de caráter consultivo que presta apoio e assessoria técnica e científica ao Conselho de Administração.

Estratégia

A Unimed Costa do Descobrimento desenvolve ações e programas na área de sustentabilidade utilizando os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. Os ODS, conhecidos também por Agenda 2030, compõem uma série de trabalhos envolvendo governos, setor privado e a sociedade para a superação de desafios globais preocupantes, como a fome, a miséria e a proteção do meio ambiente. A cooperativa busca conectar suas ações locais com as aspirações globais que os ODS trazem para 2030.

Planejamento Estratégico

Em 2023 foi realizada a revisão do Planejamento Estratégico para o período 2024 a 2027. Subsidiado pela Unimed do Brasil, os trabalhos foram conduzidos pelo moderador Gabriel Pesce, especialista em coordenação metodológica e moderação para o desenvolvimento de processos participativos/colaborativos. A diretoria executiva, gerência geral, coordenadores, conselheiro de administração e assistente de diretoria da cooperativa participaram de todo o processo.

Acompanhamento Contínuo - O trabalho de revisão e acompanhamento dos resultados é contínuo e realizado por meio de reuniões periódicas que avaliam os resultados já alcançados, os possíveis impactos, riscos do negócio, entre outros, de forma a garantir a execução e controle dos custos para cumprimento das ações planejadas.

Report ao Conselho de Administração - Nas reuniões periódicas do Conselho de Administração é apresentado pela diretoria executiva o andamento dos projetos e seus indicadores, colocando em discussão para deliberação, quando necessário.

Monitoramento dos Riscos do Negócio - A diretoria faz o acompanhamento dos riscos mapeados através de reuniões periódicas e conforme modelo da Resolução Normativa – RN 518, que dispõe sobre as práticas mínimas de governança com ênfase em controles internos e gestão de riscos.

MAPA ESTRATÉGICO 2024 - 2027

Aprovado no Planejamento Estratégico realizado em 2023



Programa de integridade

Em 2023, a cooperativa seguiu avançando nas boas práticas para o fortalecimento dos princípios de ética, integridade e conformidade. O Programa de Integridade da Unimed Costa do Descobrimento é composto por um conjunto de mecanismos e procedimentos que ajudam no desenvolvimento da cultura e na construção de um ambiente corporativo ético e íntegro em compromisso com uma governança transparente e fortalecida.

Pilares do Programa

Avaliação de Riscos e Controles Internos - Definição das políticas internas, metodologias e outros normativos com o objetivo de aumentar o controle sobre as situações de risco e para diminuir as chances de ocorrência de atos lesivos.

Investigações Internas - Uma investigação é um exercício de averiguação de fatos e a cooperativa deve possuir processos internos que permitam investigações para atender prontamente às denúncias de comportamentos ilícitos ou antiéticos.

Treinamento e Comunicação - O Programa de Integridade busca aperfeiçoar a comunicação por meio de treinamentos que englobam todos os níveis hierárquicos da cooperativa.

Diversidade e Inclusão - Combinar diferentes culturas proporciona experiências que agregam valor, melhoram a convivência e permitem a troca de aprendizado, contribuindo significativamente para o crescimento da cooperativa, com foco nos objetivos estratégicos.

Monitoramento - Avaliar a aplicabilidade e efetividade do Programa de Integridade, analisando os resultados para tomada de ação e estabelecer melhorias para o Programa.

Due Diligence - Na Due Diligence a busca e análise prévia de informações sobre fornecedores e prestadores de serviço é essencial antes de firmar novas parcerias.

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Ações de relacionamento com Clientes

Beneficiários

A Unimed Costa do Descobrimento é uma cooperativa que se preocupa com a saúde e o bem-estar da sociedade. Seu diferencial vai muito além da oferta de planos de saúde, está no desejo de aperfeiçoar e humanizar cada vez mais seus processos. A cooperativa quer ser reconhecida como uma marca que está ao lado das pessoas na busca por um mundo melhor para todos. As unidades de atendimento são responsáveis por realizar as tratativas, abordagens e acompanhamento estratégico dos clientes. Durante a jornada do cliente na cooperativa os pontos críticos são avaliados para posteriores condutas corretivas e preventivas. Os canais de atendimento presencial e por e-mail permanecem ativos. A central de atendimento 24horas também está disponível, de forma gratuita, com linhas exclusivas e pessoal qualificado para atender as urgências e emergências fora do horário comercial e prestar suporte à rede credenciada e clientes.

A Unimed do Brasil, com o objetivo de fortalecer a marca Unimed no âmbito nacional e direcionar a estratégia com foco no cliente, contribuindo com a evolução dos serviços e a qualificação contínua das singulares, retomou a implementação do Programa Jeito de Cuidar. A Unimed Costa do Descobrimento aderiu a esse novo modelo de gestão que impulsiona o processo de evolução cultural em que o cliente é posicionado no centro do negócio e é orientado pelo propósito de entregar a promessa da marca. Neste contexto, se harmoniza ao conjunto de crenças, princípios e valores da Essência Unimed. O Jeito de Cuidar Unimed contribui para que dirigentes, cooperados e colaboradores e parceiros, estejam imbuídos do compromisso de zelar por este importante ativo que é a marca Unimed e buscar soluções eficazes diante de um mercado ágil, inovador e competitivo.

Para disseminar este novo conceito, que envolverá todos os seus setores, a Unimed realizou treinamentos para diretores, líderes e colaboradores. Como etapa para iniciar as atividades do Jeito de Cuidar, foi realizado um diagnóstico, com análise de cada pilar de acordo com as perspectivas, práticas existentes e lacunas práticas.

Dessa avaliação, nasceu o plano de ação conforme a realidade e a necessidade de cada área. As ações que vão permear a estratégia do ciclo de gestão 2024, são baseadas em cinco pilares: Confortar, Acolher, Profissionalizar, Individualizar e Encantar.

Pesquisa de Satisfação

Por mais um ano, a Unimed Costa do Descobrimento realizou a pesquisa de satisfação dos beneficiários. A satisfação geral dos entrevistados apontou o índice de 80%, seis pontos a mais que o ano anterior. Esse crescimento indica a eficácia dos processos internos direcionados para atender as necessidades dos clientes.

Novo canal do beneficiário e app unimed cliente

A Unimed Costa do Descobrimento migrou para o novo Canal do Beneficiário. O canal utiliza a mesma plataforma do site singular e, assim como o App Unimed Cliente, possui serviços integráveis aos sistemas de gestão de cada Unimed, unificando a linguagem e layout de todas as plataformas para melhor usabilidade e experiência do cliente.

No novo ambiente, o beneficiário encontra todas as informações do plano e de seus dependentes e, tem na mão diversos serviços para obter o que precisa com mais autonomia e praticidade. Está tudo reunido em uma interface moderna, intuitiva e responsiva para qualquer formato de dispositivo, o cliente pode acessar pelo computador, celular ou tablet através do site da Unimed.

Ouvidoria e demandas NIP

A ouvidoria da Unimed Costa do Descobrimento disponibiliza aos beneficiários um canal eficiente para tratativas de resolução de conflitos. Criada para atender a RN 393 da ANS, a ouvidoria hoje se apresenta como um apoiador estratégico nas demandas da cooperativa. Foram recepcionadas 110 demandas de ouvidoria e 32 NIPs no ano de 2023.

O Reclame Aqui é um dos principais sites de reclamações dos consumidores. A Unimed Costa do Descobrimento realiza o acompanhamento e gestão das demandas deste canal, pois o site se tornou uma forte referência para o público que quer conhecer a reputação das empresas.

Serviços

Remoção Terrestre

Em 2023, houve continuidade no serviço de remoção hospitalar, com ambulâncias UTI equipadas, prontas para atender aos beneficiários de acordo com a necessidade apontada pelo médico assistente. Os serviços municipais são prestados com duas ambulâncias próprias, os intermunicipais e interestaduais pela empresa contratada Pallear, com suporte 24h todos os dias da semana.

Remoção Aérea

O transporte aeromédico é um serviço contratado com a Unimed Aeromédica que oferece transporte aéreo aos beneficiários em emergência e em local sem recursos para continuidade do tratamento. É realizado de um centro médico hospitalar para outro com melhores recursos de atendimento, mediante solicitação do médico assistente e após avaliação da equipe médica responsável pelo transporte.

RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

O cuidado, o engajamento, o reconhecimento, a transparência e a valorização ao médico cooperado são imprescindíveis para a Unimed Costa do Descobrimento. Por isso, 2023 foi um ano de estratégias em prol desse público, que seguiu superando desafios e cumprindo o propósito de cuidar das pessoas. Movidos pela vocação para o cuidado, os médicos cooperados reforçam a posição de destaque da cooperativa no mercado, dedicando-se dia a dia à oferta de assistência à saúde com excelência aos clientes. Se hoje a Unimed Costa do Descobrimento existe, prospera e mantém relevância no mercado é graças aos médicos cooperados, que não apenas desempenham sua parte enquanto profissionais de saúde, como também integram questões de sustentabilidade do negócio e de gestão da cooperativa.

Em alinhamento com as diretrizes estratégicas da cooperativa, em 2023 a cooperativa aderiu ao Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com o Cooperado. A adesão foi a nível estadual, pois a PNGRC Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com o Cooperado Unimed Costa do Descobrimento assumiu a representação do projeto junto à Federação Bahia, se comprometendo a guiar as demais cooperativas da Bahia na implantação do projeto em suas singulares, através da capacitação dos colaboradores nomeados pelas mesmas. São realizadas reuniões, visitas presenciais e acompanhamento para implantação do programa. Os resultados devem ser apresentados à Unimed do Brasil conforme cronograma pré-estabelecido. A Federação Bahia é a patrocinadora atuando em conjunto com a Unimed Costa do Descobrimento, de forma a contribuir com a implantação em 7 coirmãs que aderiram ao programa.

O PNGRC tem como objetivo implantar melhorias nos processos de relacionamento com os cooperados e aperfeiçoar os canais de escuta dos médicos, contribuindo para a melhoria dos índices de atratividade, satisfação e retenção, além de favorecer na construção de um futuro mais competitivo e sustentável para a cooperativa. Com este objetivo, foi criada uma área na sede da Unimed Costa do Descobrimento que dispõe de múltiplos canais de atendimento presenciais e virtuais exclusivos para receber e acolher as solicitações, reclamações, sugestões e elogios de seus médicos cooperados.

Além de atender aos médicos, esta área dará total suporte às secretárias, complementando essa assistência. O relacionamento com o cooperado envolve a execução de ações que contemplem toda a jornada do médico junto à Unimed.

A promoção de ações de comunicação é fundamental para gerar o engajamento e aproximação necessários entre cooperado e cooperativa. Com o objetivo de manter o cooperado sempre atualizado, a cada três meses é divulgado o boletim com as principais atividades.

Programa de Participação Pontuada

O Programa de Participação Pontuada, tem como objetivo estreitar e valorizar o relacionamento da Unimed Costa do Descobrimento com o cooperado e, estimular a sua participação e envolvimento nas ações da cooperativa, além de estimular o aprimoramento científico e profissional, consolidando as boas práticas de governança, fortalecendo o sentimento de pertencimento, melhorando a gestão e os resultados da cooperativa. Ao participar, o médico soma pontos, convertidos em benefícios como: anuidade do CRM-BA, inscrição em congresso de especialidade, bonificação em consultas, entre outros, a depender da faixa de premiação.

NDH - Núcleo de Desenvolvimento Humano

Anualmente, o Núcleo de Desenvolvimento Humano - NDH desenvolve ações voltadas à promoção e integração entre seus médicos cooperados através da realização de eventos, além do incentivo a educação médica continuada através de subsídio a cursos/congressos para atualização profissional do cooperado. Estes incentivos visam também tornar os cooperados mais eficientes na gestão dos seus negócios, ampliando a atuação dos médicos junto à cooperativa e, com isso, oferecer melhores serviços de saúde aos seus beneficiários.

Benefícios

A Unimed Costa do Descobrimento sabe que tão importante quanto cuidar dos clientes, é cuidar dos seus cooperados e, por isso, além de possibilitar todo o suporte para realização do seu trabalho, o cooperado tem à disposição uma série de benefícios para facilitar sua vida e trazer mais tranquilidade para sua família.

PGBL: O Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) é um plano de previdência complementar que permite acumular e investir recursos para o futuro. A cooperativa é responsável e contribui financeiramente com o valor de uma consulta e meia para os seus cooperados ativos. O valor é reajustado anualmente, pelo índice definido em contrato com a Seguros Unimed.

SERIT: O Seguro de Renda por Incapacidade Temporária é um benefício parcialmente subsidiado pela Unimed aos seus cooperados com o objetivo de garantir um suporte financeiro quando este encontrar-se impedido de exercer suas atividades. O valor por 30 dias de afastamento equivale a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)

Seguro VG: A preocupação com a família move as pessoas a buscarem um seguro de vida, proporcionando mais tranquilidade na ocorrência de eventos indesejáveis. Em caso de morte do segurado, seja natural ou acidental, é garantido ao beneficiário, o pagamento do capital contratado. Desta forma, a Unimed

proporciona aos seus cooperados este benefício no valor de R\$ 124.747,18 (cento e vinte e quatro mil, setecentos e quarenta e sete reais e, dezoito centavos).

Plano de Saúde: A cooperativa proporciona ao médico cooperado o melhor plano de assistência à saúde com desconto na mensalidade nos percentuais de: 100% ao cooperado, 50% aos seus dependentes legais e, 30% aos agregados.

FATES: A Unimed Costa do Descobrimento incentiva os seus cooperados no aprimoramento técnico-científico, buscando contribuir com o crescimento profissional e, conseqüentemente melhoria na qualidade dos serviços prestados à comunidade. Desta forma, disponibiliza anualmente o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES), cujo valor é definido em Assembleia Geral Ordinária, de acordo com os resultados apurados ao final de cada exercício e, rateado igualmente a todos os cooperados ativos até a data da AGO para utilização dentro do ano da disponibilização. Em 2023 o valor rateado por cooperado foi de R\$12.000,00.

Imunização: A Unimed Costa do Descobrimento realizou mais uma vez a campanha de vacinação contra a Influenza e foram disponibilizadas vacinas para todos os médicos cooperados e em estágio probatório.

MERCADO

A Unimed Costa do Descobrimento realizou ações estratégicas para promover o crescimento da carteira e melhoria em sua atuação comercial. A ação mais importante foi a contratação de uma consultoria especializada para trabalhar na reestruturação da área comercial. A Unimed Federação Minas foi contratada para realizar trabalhos com foco na reestruturação dos processos de vendas, identificação de novos nichos, abordagem de vendas, negociação, fechamento e manutenção de clientes e otimização dos resultados da equipe de vendas.

Principais Ações

- Definição das metas comerciais;
- Implementação da gestão de vendas (relatórios);
- Implementação do relacionamento empresarial (retenção e pós venda);
- Realinhamento da rotina do coordenador comercial;
- Treinamentos com equipe comercial;
- Campanhas de vendas;
- Contratação de ferramenta para gestão de vendas;
- Revisão e reformulação de todo material comercial utilizado para vendas;
- Renovação dos flyers de produtos; Revisão da política de comissionamento;
- Participação na Coop Unimed de Vendas;
- Reforma do escritório comercial em Porto Seguro;
- Realinhamento de produtos;
- Implementação dos cargos de relacionamento.

Dia imperdível Unimed

Cumprindo o plano de ação proposto pela consultoria de mercado da Federação Minas, entre os meses de outubro a dezembro, a Unimed Costa do Descobrimento participou da ação de Dia imperdível Unimed promovida pela equipe de desenvolvimento de mercado da Unimed do Brasil, em conjunto com o grupo de trabalho do comitê nacional de mercado. Todo o planejamento da ação é coordenado pela Unimed do Brasil, a execução e os custos são de responsabilidade de cada Unimed.

Dia dos Pais

Realizada no mês de agosto, a campanha concedeu descontos durante as três primeiras mensalidades para pais e filhos com inclusão conjunta de plano de saúde, exclusivamente para contratos novos nas modalidades individual/familiar ou coletivo empresarial.

O ano de 2023 fechou com 25.211 beneficiários, 9,11% de crescimento em relação ao ano anterior, concretizando o compromisso de aumentar a carteira de clientes de forma sustentável, melhorar o relacionamento de vendas e, manter a qualidade de assistência aos clientes Unimed. A maioria dos contratos firmados foi na modalidade Participativo Local – Enfermaria, representando 37,52% no número computado de vendas na carteira de novos beneficiários.

AUDITORIA EM SAÚDE

A gestão de despesas assistenciais é operacionalizada pela auditoria prospectiva (de autorizações), concorrente (acompanhamento durante evento) e retrospectiva (de contas). A equipe é composta por médicos auditores e enfermeiros. Composta por 3 médicas auditoras, as profissionais são médicas cooperadas com contrato de prestação de serviços que seguem o Estatuto Social e Regimento Interno da cooperativa

A Unimed Costa do Descobrimento possui contrato de prestação de serviços com consultores especializados nas áreas de cardiologia, genética, oncologia, OPME, segunda opinião e junta médica.

OPME e Medicamentos

No ano de 2023 foram realizadas 2.405 negociações, gerando uma economia de R\$ 7.297.239,79 para a cooperativa, reafirmando a importância do Núcleo de OPMEs como agente que colabora efetivamente com o equilíbrio econômico-financeiro.

Ressarcimento ao SUS

Para as demandas de Ressarcimento ao SUS a cooperativa teve que ressarcir ao SUS o valor de R\$ 724.849,76 (setecentos e vinte e quatro mil oitocentos e quarenta e nove reais e, setenta e seis centavos). O valor pago foi inferior ao custo do ano anterior que foi de R\$ 763.940,65.

JURÍDICO

A judicialização da saúde suplementar destaca a necessidade de uma abordagem integrada e colaborativa no enfrentamento dos desafios do setor para garantir o acesso justo e equitativo aos serviços de saúde, sem perder o foco na sustentabilidade da cooperativa. O cenário aponta para a eminente necessidade de desjudicializar conflitos, com a criação de mecanismos extrajudiciais e o fomento pela solução amistosa das demandas. Tal abordagem não importa na concessão ampla e irrestrita a todos e quaisquer procedimentos solicitados, mas analisar os históricos de êxitos e custos para cada tipo de demanda, somando-se os valores e custos jurimétricos com eventuais ações judiciais.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) entrou em vigor em 2020, desde então a Unimed Costa do Descobrimento promove cursos de reciclagem e aprendizado para os colaboradores para atender

obrigações legais e quesitos técnicos da legislação vigente. A cooperativa investiu na contratação do software MD-2 Quality Manager especializado na gestão de dados pessoais, facilitando a geração de relatórios de impactos e outras demandas relacionadas ao exercício do direito do titular dos dados. Em 2023 não foram recepcionadas demandas ou reclamações de titulares de dados.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A segurança da informação é uma prioridade fundamental para a cooperativa, há um empenho contínuo em proteger os ativos de dados críticos e garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações nos sistemas internos. Em 2023, houve a implementação de uma série de medidas proativas para fortalecer a postura de segurança, incluindo o aprimoramento e a atualização dos controles de acesso, rotinas de criação e troca de senha mais robustas e, a realização de treinamentos de conscientização em segurança para os colaboradores.

A segurança da informação é um desafio contínuo da cooperativa, que requer vigilância constante, adaptação às ameaças, compromisso em manter os padrões de segurança elevados e investimento em novas tecnologias para auxiliar no enfrentamento de futuros desafios. Como resultado dos esforços, a cooperativa se alegra em relatar que não obteve registros de incidentes de segurança. De forma constante, a Unimed Costa do Descobrimento busca uma melhoria geral na resiliência de seus sistemas e a segurança da informação que há hoje na cooperativa reflete o compromisso em proteger os dados e garantir a confiança dos seus públicos.

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

A Unimed Costa do Descobrimento se manteve atenta a inovação com foco em infraestrutura tecnológica e nos projetos para aquisição de programas e sistemas que ofereçam processos mais eficientes e transparentes. Em 2023, destacam-se os avanços significativos alcançados em abordagem à inovação e tecnologia, fomentando uma cultura de criatividade e experimentação. Foi realizado um processo abrangente para identificar novos sistemas de gestão que atendam às necessidades específicas da cooperativa. Reuniões, apresentações e visitas técnicas foram realizadas, a fim de conhecer as soluções disponíveis no mercado para o segmento. Esse trabalho reforça o compromisso com a busca da melhoria contínua para os processos operacionais e estratégicos da Unimed Costa do Descobrimento. Através de investimentos estratégicos e parcerias colaborativas, houve melhora em soluções para a rotina interna, sistemas, aplicativos e portais web, que impulsionaram a eficiência operacional, aprimoraram a experiência do cliente e consequentemente fortaleceram a posição competitiva da cooperativa no mercado.

Foi realizada a implantação do CRM (“Customer Relationship Management” em português “Gestão de Relacionamento com o Cliente”) como parte da estratégia de gestão de relacionamento com o cliente. Esta iniciativa foi projetada para vincular o atendimento ao cliente de ponta a ponta, fortalecendo as relações, melhorando a eficiência operacional e impulsionando o crescimento do negócio. A implantação do CRM foi concluída no mês de dezembro, a proposta é que a aplicação proporcione uma visão abrangente e integrada dos clientes, permitindo entender melhor suas necessidades, histórico de interações e preferências.

Em decorrência da ampliação e aumento da complexidade da rede assistencial e, objetivando garantir o acompanhamento e assistência de todas as esferas da auditoria a toda a sua rede prestadora, a Unimed Costa do Descobrimento contratou empresa atuante na área de auditoria e serviços correlacionados com ênfase na área de regulação em saúde. A empresa se propõe a atuar com equipe própria e capacitada, garantindo a excelência nos processos avaliados.

GESTÃO DE RISCOS

O mapeamento e o gerenciamento de riscos em todos os níveis de processos do negócio são parte das premissas do Programa de Integridade - Compliance da Unimed Costa do Descobrimento como medida de

responsabilidade com todos os públicos. A cooperativa buscou com excelência definir diretrizes de avaliação de controles internos para o desenvolvimento, disseminação e implementação de metodologias de gerenciamento de riscos, promovendo a melhoria contínua de processos, alocação e utilização eficaz dos recursos disponíveis para tomada de decisões estratégicas.

Em 2023 houve avanço com a implantação da avaliação dos riscos mapeados, promovendo orientações e melhorias nos processos de controle da cooperativa. Ainda, foi entregue o relatório de riscos nos moldes da Resolução Normativa - RN 518/2022, que dispõe sobre as práticas mínimas de governança com ênfase em controles internos e gestão de riscos. Esse descritivo por parte das operadoras passou a ser uma exigência da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 2023.

FINANCEIRO

As receitas em 2023 apresentaram um crescimento de 13,38% em relação a 2022, atribuído ao crescimento significativo da carteira de clientes e o compromisso firmado pela gestão para alcance de entrega de produtos e serviços de qualidade.

O custo assistencial é um índice com impacto significativo no desempenho da cooperativa. A análise dos resultados evidencia um aumento de 23,5% em relação ao ano anterior, reflexo do cenário econômico e dos altos custos na saúde suplementar.

Aplicações Financeiras

A Unimed Costa do Descobrimento mantém suas obrigações de provisões técnicas com a ANS, além da diversificação de seus ativos, conforme prevê a política de investimentos, buscando sempre a segurança, rentabilidade, solvência e liquidez. O ano de 2023 finalizou com o total de R\$ 64,4 milhões em aplicações financeiras. A Unimed Costa do Descobrimento permanece atenta ao mercado financeiro buscando conhecer mais sobre as carteiras de investimentos disponíveis, visando uma diversificação segura dos recursos investidos

Indicadores financeiros

Capital Baseado em Riscos: A partir de 1 de janeiro de 2023, o cálculo da Margem de Solvência foi substituído pelo Capital Baseado em Riscos (CBR). A regra do CBR previsto na RN 569/2022 define o montante variável a ser observado pela operadora em função de fatores pré-determinados por modelo padrão estabelecido pela ANS, compreendendo os principais riscos envolvidos nas atividades relacionadas à operação de planos privados de assistência à saúde, quais sejam: o risco de subscrição, o risco de crédito, o risco de mercado, o risco legal e o risco operacional. Enquanto a Margem de Solvência utilizava fatores simples e genéricos, o Capital Baseado em Riscos avalia de forma customizada a realidade de cada operadora. Para a data base 31/12/2023, a Unimed Costa do Descobrimento atingiu suficiência no CBR, encontrando-se a cooperativa em situação confortável com volume suficiente.

Inadimplência: O cenário nacional do mercado financeiro passou por mais um ano de desafios e incertezas na economia, esses fatores não desanimaram a cooperativa, que continuou com a meta de ser referência em plano de saúde no Extremo Sul da Bahia.

Sinistralidade: Sinistralidade é o percentual obtido na relação entre as despesas assistenciais e as receitas de contraprestações da operadora em um determinado período. O índice pode ser o principal indicativo de viabilidade econômica da carteira de clientes na operadora. Quanto maior for a despesa, maior será a sinistralidade e, conseqüentemente, menor será o resultado econômico da carteira da operadora. No ano de 2023 a cooperativa atingiu a sinistralidade 81,6%, tendo atingido 76,60% em 2022.

Provisões Técnicas e Ativos Garantidores: As provisões técnicas exigidas pela ANS, PEONA, PEONA SUS, Remissão fecharam o ano de 2023 em situação suficiente, assim como o Lastro dos Ativos Garantidores com suficiência de 108%.

RECURSOS HUMANOS

Relacionamento com colaboradores

Em 2023 contamos com 98 colaboradores, 70 mulheres e 28 homens. Considerando a escolaridade, 15% tem Superior incompleto, 53% com superior completo e 10% com pós graduação. Em 2022 contamos com 87 colaboradores, 26 homens e 61 mulheres.

Saúde e Segurança - Seguiu-se o calendário anual de vacinação contra a influenza e outras doenças por meio da atualização do cartão vacinal, que contribuiu com a imunidade coletiva e o cuidado com a saúde dos colaboradores. O departamento pessoal da cooperativa é responsável pelo acompanhamento dos eventos de SST – Saúde e Segurança do Trabalho. O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) é desenvolvido por uma empresa terceirizada para orientar os colaboradores quanto aos cuidados de proteção necessários ao exercício de sua função. Em 2023 a Unimed costa do Descobrimento não registrou ocorrências de acidente de trabalho e de doenças ocupacionais.

Comitê de Endomarketing - Buscando a promoção de um ambiente de trabalho ideal, aumento da motivação e satisfação dos colaboradores, o Comitê de Endomarketing realiza ações internas periódicas de valorização do bem estar e saúde dos colaboradores. Tais estratégias promovem o alinhamento estratégico corporativo, agregam valor a marca, a imagem e reputação da organização junto ao colaborador.

Brigada de Incêndio - A Unimed Costa do Descobrimento possui uma equipe de brigada de incêndio que atua na sede administrativa. A equipe é composta por colaboradores treinados e capacitados anualmente para atuar de acordo com a NR 23, que prevê a proteção dos colaboradores em eventos relacionados a sinistros (desastres naturais e acidentes de trabalho), que possam eventualmente ocorrer na sede da cooperativa. Todos os componentes da equipe atuam de forma voluntária.

CIPA - Em atendimento a Norma Regulamentadora Nº 5, ou NR 5, a Unimed Costa do Descobrimento constituiu a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio – CIPA por meio de eleição dos colaboradores e indicação da cooperativa. A CIPA é responsável por realizar reuniões periódicas com o objetivo de discutir questões relacionadas aos riscos no ambiente de trabalho, planejar, acompanhar ações preventivas e corretivas quanto a acidentes e doenças ocupacionais, assim como a preservação da vida e promoção da saúde dos colaboradores.

COMUNICAÇÃO E MARKETING

Campanhas

- Janeiro: 29 anos da Unimed Costa do Descobrimento
- Fevereiro: Carnaval
- Março: Dia Internacional da Mulher
- Abril: Saúde sem fraude e Dia mundial da saúde
- Maio: Dia das mães
- Junho: Dia internacional do doador de sangue
- Agosto: Dia dos pais

- Setembro: Prevenção ao suicídio, dia do cliente, dia imperdível e dia do secretariado.
- Outubro: Hospital Navegantes, Outubro rosa e dia do médico
- Novembro: Novembro azul, Dia nacional do doador de sangue
- Dezembro: Fim de ano: para tudo que desejar, saúde e Feliz 2024.

SOCIEDADE

A Unimed Costa do Descobrimento incentiva projetos que desenvolvam a qualidade de vida e a promoção à saúde nas comunidades onde está inserida. Por isso, no ano de 2023, apoiou projetos que reforçaram o trabalho constante em cuidar das pessoas. Alguns dos projetos apoiados foram:

Associação Mares de Judô - O projeto foi criado pelo professor Evandro Mares e sua esposa e contribui com a prática do judô para a formação social de crianças e adolescentes carentes que vivem em situação de risco na região.

Marina Carraro - Jiu Jitsu - Em 2023 a Unimed Costa do Descobrimento manteve o seu patrocínio mensal com a atleta de jiu-jitsu Marina Carraro, que conquistou inúmeras medalhas em campeonatos nacionais e internacionais.

Encontro de carros antigos - Disponibilização de ambulância para o evento que, além de proporcionar o encontro dos apaixonados por carros antigos, promoveu uma ação beneficente de doação de alimentos a serem destinados para instituições e famílias carentes

Capacitação curso hemocomponentes - A Unimed Costa do Descobrimento apoiou o Hemocentro de Eunápolis na realização do curso de hemocomponentes.

Copa CAAB - Para suporte e segurança dos participantes da V Copa CAAB (Caixa de Assistência dos Advogados da Bahia), a Unimed Costa do Descobrimento disponibilizou uma ambulância com equipe completa

Liga de Futebol de Eunápolis - A cooperativa fechou por mais um ano patrocínio com a Liga de Futebol de Eunápolis, time que representa a cidade de Eunápolis nas competições regionais de futebol

Meia Maratona do Descobrimento - A corrida contou com as distâncias de 5, 10 e 21km em sua 7ª edição. Além do patrocínio financeiro, o evento contou com ambulância com equipe da Unimed e palestra do médico Dr. Jô Furlan (especialista em Nutrologia) sobre os benefícios da prática esportiva.

Cia de ballet Isabel Santana - Estimulando a cultura na cidade de Eunápolis, a Unimed Costa do Descobrimento apoiou financeiramente a participação de bailarinas da Cia de Ballet Isabel Santana no Festival Dança Conquista.

Programa de atendimento especializado Apae - Apoio e manutenção do Programa da APAE, que possibilita o cuidado integral de crianças que apresentam alguma deficiência intelectual ou múltipla por meio dos serviços técnicos multidisciplinares, acompanhamento e intervenção clínico-terapêutica multiprofissional.

Jornada de Cardiologia - O evento promovido pela Clínica Provida e pela Sociedade Brasileira de Cardiologia tem o objetivo de situar profissionais da saúde sobre temas relacionados a Cardiologia, bem como discutir cientificamente as principais tendências e inovação do segmento.

Grupo de evangelização guardiões - Três grupos de adolescentes da faixa etária de 12 a 16 anos contou com o apoio da Unimed Costa do Descobrimento para confecção de material gráfico utilizados em um retiro no mês de novembro.

Dia nacional do doador de sangue - Em celebração ao dia nacional do doador de sangue, a cooperativa apoiou o Hemoba através da doação de camisetas para divulgação da campanha, que incentiva e reforça a importância da doação de sangue entre os cidadãos.

Responsabilidade Socioambiental

A Unimed Costa do Descobrimento desenvolve suas atividades de forma responsável, pois entende que pequenas ações são necessárias e eficientes para preservação e conservação do meio ambiente. O compromisso com a sustentabilidade ambiental permite evoluir nesse contexto, buscando constantemente novos processos, tecnologias e ferramentas para apoiar as ações que respeitam e protegem o meio ambiente, reafirmando o compromisso com a sociedade e com as próximas gerações.

Água - Há aproveitamento da água das chuvas para limpeza das áreas externas da cooperativa.

Energia Solar - A cooperativa utiliza usina solar fotovoltaica, que produz energia a partir do calor e da luz solar. A geração de energia solar fotovoltaica é uma das mais sustentáveis no mundo, sendo renovável e limpa, uma vez que não emite poluentes e não utiliza matérias-primas escassas na natureza.

Boleto Digital - Os beneficiários contam com a opção de acesso ao boleto através do portal Unimed e aplicativo Unimed Cliente.

Carteirinha Digital - A adoção das carteirinhas digitais também merece destaque. Hoje as carteirinhas só são emitidas em casos específicos ou por exigência dos beneficiários, pois estão disponíveis no aplicativo Unimed Cliente.

Resíduos - Cumprindo com afinco o princípio do cooperativismo de Interesse pela Comunidade, a Unimed Costa do Descobrimento trabalha para o desenvolvimento sustentável da região. A Cooperativa busca fortalecer e contribuir para a preservação e conservação do meio ambiente, além de reforçar o compromisso de inclusão social

Confira as iniciativas estabelecidas com o objetivo de manter esse cuidado:

- Parceria com a Associação Gota do Óleo na reciclagem de resíduos como papelão, garrafas pet e latinhas gerados pela cooperativa;
- Cartas e comunicados enviados no formato digital;
- Versão digital do Relatório de Gestão;
- Reuniões por vídeo.

RECONHECIMENTO CERTIFICAÇÕES

Programa de Desenvolvimento de Gestão de Cooperativas (PDGC)

Por mais um ano a Unimed Costa do Descobrimento participou do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC). O programa tem como objetivo promover a adoção de boas práticas de gestão e governança e melhoria contínua pela excelência nos processos contribuindo para a sustentabilidade das cooperativas participantes.

Prêmio Somoscoop

Com a participação no PDGC a Unimed Costa do Descobrimento foi reconhecida no âmbito do Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão, ciclo 2023. Promovido pelo Sistema OCB, a cooperativa foi merecedora do SELO DE RECONHECIMENTO, no nível Primeiros Passos para a Excelência. Esse reconhecimento é destinado a um grupo seleto de 222 cooperativas em todo o Brasil, um reflexo das boas práticas de identidade cooperativista, gestão e governança desenvolvidas, da constante promoção da qualidade e competitividade do modelo cooperativista.

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

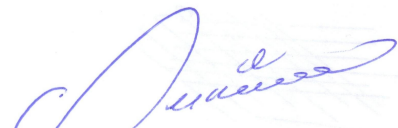
O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), é uma iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde. Tem como objetivo o estímulo da qualidade setorial e a redução da assimetria de informação, promovendo maior poder de escolha para o beneficiário e oferecendo subsídios para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS. A pontuação atingida no ano de 2022 foi 0,7809.

Ranking de Intercâmbio

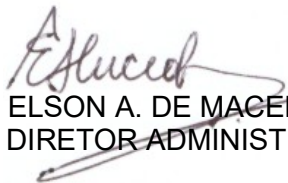
Gerido pela Unimed do Brasil, o Ranking de Intercâmbio auxilia no monitoramento, aprimoramento e qualificação dos trabalhos técnicos e operacionais da cooperativa. A Unimed Costa do Descobrimento manteve classificação com predominância do nível B.

Unimed Costa do Descobrimento Cooperativa de Trabalho Médico

Eunápolis-BA, 21/03/2024.



EUGENIO LUIS CARVALHO FRANCA
PRESIDENTE



ELSON A. DE MACEDO
DIRETOR ADMINISTRATIVO



VOLMAR FILADELFO P. JUNIOR
DIRETOR FINANCEIRO