

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2024

UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO

MENSAGEM DA DIRETORIA

É com imensa satisfação que apresentamos mais um compilado de ações da nossa gestão. Anualmente, quando elaboramos o relatório de gestão e sustentabilidade, passamos por uma rigorosa análise de todos os projetos, ações e processos realizados dentro e fora da Unimed Costa do Descobrimento. Em cada etapa de sua construção, reforçamos o nosso Jeito de Cuidar de todas as pessoas envolvidas e alcançadas pelo compromisso da cooperativa de ser reconhecida como a maior e melhor operadora de planos de saúde do Extremo Sul da Bahia. Este relatório analisa os acontecimentos de 2024 e traz um paralelo de anos anteriores. O documento prima não só pela transparência da gestão como também nos ajuda a refletir sobre a nossa trajetória, analisando conquistas e desafios a serem superados. Desejamos que a leitura traga uma visão geral do trabalho desenvolvido por todas as áreas, esclarecendo a atuação da Unimed Costa do Descobrimento em diferentes dimensões, prezando sempre princípios que regem o cooperativismo e a governança corporativa. Os últimos anos têm sido extremamente desafiadores para o setor da Saúde Suplementar, para o Sistema Unimed e, conseqüentemente, para a Unimed Costa do Descobrimento. Contudo, destacamos todos os esforços que juntos estamos empenhando para reverter e ultrapassar esse cenário, convictos de que nos tornaremos mais fortes do que sempre fomos! Os 30 anos representam a maturidade e a base do desenvolvimento da Unimed Costa do Descobrimento está na construção conjunta. Tudo começou com uma ideia simples: integrar propósitos, valorizar o trabalho médico e disponibilizar assistência de qualidade para a comunidade da região. Ano a ano muitas ideias foram surgindo, muitas ações e projetos vieram nessas três décadas, todos bem-sucedidos e representando reais benefícios aos cooperados e todos os demais públicos com interesse e participação na cooperativa. Temos muito orgulho de onde chegamos e muita satisfação em contar uma equipe abnegada e eficiente, que trabalha com afinco para garantir o sucesso desta organização. Equipe, que começou pequena e foi crescendo aos poucos, sem inchaços, como deve ser em todas as instituições que também precisam ser economicamente sustentáveis. Olhamos para o futuro e temos a certeza que inúmeras conquistas ainda estão por vir. A Unimed Costa do Descobrimento tem muitos planos e está pronta para vivê-los ao lado de seus médicos cooperados, lideranças, clientes, colaboradores e parceiros de jornada.

A Cooperativa

Tudo começou em 03 de janeiro de 1994, quando a Unimed Costa do descobrimento foi fundada, pelas mãos do Dr. Nelson Pereira Santos, primeiro diretor presidente da cooperativa. Hoje, 30 anos após a fundação, a Unimed Costa do Descobrimento carrega uma história de muitas lutas, conquistas, dedicação e trabalho de pessoas que acreditam na essência da cooperativa e fazem do cuidar de pessoas seu principal propósito. A Unimed Costa do Descobrimento é uma singular do Sistema Unimed, localizada em Eunápolis/BA e, tem como área de abrangência os municípios de Itapebi, Belmonte, Itagimirim, Eunápolis, Santa Cruz Cabralia, Porto Seguro, Itabela e Guaratinga. A cooperativa se destaca como a principal operadora de plano de saúde da região. 177 médicos cooperados formam o seu quadro social e juntos trabalham para o aprimoramento da medicina e o desenvolvimento da região.

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 Unimed Costa do Descobrimento, seguindo as boas práticas de governança corporativa, estabeleceu um conjunto de mecanismos de controles internos para assegurar as decisões estratégicas conforme os objetivos da cooperativa. Baseado nos princípios da boa governança, o Conselho de Administração tem a missão de representar os cooperados nas decisões estratégicas. À Diretoria Executiva e Gerência cabem a responsabilidade de conduzir e direcionar a gestão estratégica e executiva e, a gestão e direção efetiva dos negócios da Unimed. A assembleia geral é a principal instância dos médicos cooperados, dentro dos limites legais e estatutários, com poderes decisórios sobre os negócios da cooperativa e na tomada de decisões.

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 orientado pelos 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 e Gerenciamento Estratégico

A última versão do planejamento estratégico da Unimed Costa do Descobrimento foi elaborada para o quadriênio 2024 -2027. Foi realizada revisão para desdobramento do mapa estratégico com intenso envolvimento da alta direção, gestores e conselhos. Foram direcionados esforços para a estruturação do Núcleo de Atenção a Saúde – Espaço Descobrir, nas cidades de Eunápolis e Porto Seguro. Além disso, outros importantes projetos foram iniciados, e seu andamento está relatado ao longo desse relatório.

Acompanhamento Contínuo	O acompanhamento dos resultados é contínuo, realizado por meio de reuniões periódicas que avaliam os resultados já alcançados, seus possíveis impactos e riscos do negócio.
Report ao Conselho de Administração	Os desdobramentos estratégicos são apresentados periodicamente ao Conselho de Administração pela Diretoria Executiva que acompanha de perto o andamento dos projetos e seus indicadores, colocando em discussão para deliberação, quando necessário.
Monitoramento dos Riscos do Negócio	A diretoria faz o acompanhamento periódico dos indicadores dos riscos de subscrição, crédito e mercado além dos riscos legais e operacionais, garantindo atuação imediata caso ocorra algum resultado inesperado.

MAPA ESTRATÉGICO 2024 - 2027

	E Cuidar do planeta para uma vida melhor	S Atuar na redução da desigualdade social.	G Fortalecer a governança.
INSTITUCIONAL	Vincular e gerar valor para o cooperado em todas as etapas da sua vida na Unimed	Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da Unimed Costa do Descobrimento	
MERCADO	Fortalecer a reputação e a percepção de valor da marca	Maximizar a satisfação e fidelização dos clientes	Desenvolver novos mercados de maneira sustentável
PROCESSOS	Ampliar a jornada de relacionamento, participação e desenvolvimento profissional dos cooperados	Atingir a excelência na experiência do cliente por meio do Jeito de Cuidar Unimed	Criar recursos próprios em rede, para ganhar escala e uniformizar a qualidade assistencial
	Intensificar a adoção do modelo AIS e de novos modelos de remuneração baseada em valor	Criar escala por meio de novos negócios e soluções empresariais para a Unimed Costa do Descobrimento	Aprimorar o uso da TI como instrumento de transformação, inteligência e inovação
PESSOAS	Impulsionar o desenvolvimento organizacional a partir do desenvolvimento profissional de colaboradores e cooperados	Fortalecer a visão sistêmica, a cultura de inovação e a gestão por propósito	Intensificar a comunicação assertiva e o posicionamento institucional

Compliance e Integridade

A Unimed Costa do Descobrimento possui uma área de Governança, Riscos, Compliance e Integridade, responsável por conduzir e monitorar o Programa de Integridade que contempla nove pilares:



O Programa de Integridade da Unimed Costa do Descobrimento é um componente essencial na construção da cultura corporativa, está baseado na ética, transparência e conformidade e busca prevenir e combater práticas ilícitas como corrupção, fraude e assédio, além de promover a responsabilidade social e a sustentabilidade da cooperativa.

Em 2024, foram intensificadas as ações para a análise de integridade, realizadas pesquisas da pessoa jurídica acerca de temas como irregularidades junto a órgãos reguladores, processos judiciais, eventuais conflitos de interesses, dentre outros. O objetivo das análises é promover conhecimento e apoiar as decisões gerenciais e administrativas em consonância com as legislações vigentes e boas práticas de governança e compliance. Foram realizadas também treinamentos para colaboradores, acompanhamento e análise dos riscos mapeados.



Políticas Corporativas: A Unimed tem trabalhado de forma contínua na revisão de suas políticas internas, assegurando que estejam em consonância com as melhores práticas globais de compliance e as exigências legais do Brasil. Como parte do compromisso com a transparência, os documentos são públicos e estão

divulgados no Portal da Unimed Costa do Descobrimento
<https://www.unimed.coop.br/site/web/costadodescobrimento/politicas-corporativas>

Código de Conduta: O Código de Conduta da Unimed é um documento fundamental que reflete os princípios éticos e as diretrizes que orientam o comportamento de todos os colaboradores, cooperados, parceiros e fornecedores da organização. O objetivo do documento é garantir a conformidade com as leis, regulamentações e as melhores práticas de governança corporativa. O código de conduta da Unimed Costa do Descobrimento está disponível pelo link
<https://www.unimed.coop.br/site/web/costadodescobrimento/codigo-de-conduta-ucd>

Canal de Denúncias: A Unimed Costa do Descobrimento possui um canal de denúncias, que oferece maior segurança e anonimato para os colaboradores, cooperados e terceiros. As demandas são conduzidas pela área de GRCI da cooperativa e não são admitidas retaliações ou exposição de pessoas pois nos comprometemos em respeitar os direitos dos denunciante e denunciados. As demandas podem ser registradas através do site da cooperativa pelo link
<https://www.unimed.coop.br/site/web/costadodescobrimento/canal-de-denuncias>

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Ações de relacionamento com Clientes

Beneficiários

A paixão pelo cuidar norteia as ações da cooperativa direcionadas aos beneficiários, o jeito de cuidar molda um atendimento de excelência em todas as unidades de atendimento, refletindo um compromisso constante na promoção do bem-estar dos beneficiários. Em 2024, os valores do Jeito de Cuidar Unimed trouxeram uma mudança de cultura interna e externa. Os colaboradores estão engajados para que esses valores sejam inseridos nos processos da cooperativa e, a cada dia a missão é ouvir, acolher, servir e transformar vidas. A Unimed Costa do Descobrimento faz isso de uma maneira especial, inspirada pelo espírito do cuidado e, dedicada a melhorar o atendimento prestado, para garantir um serviço de qualidade e uma experiência positiva para todos os clientes.

O Jeito de Cuidar Unimed é traduzido por competências essenciais:

**Cooperar para crescer,
Encantar o cliente,
Buscar a excelência e
Gerenciar emoções.**



Na Unimed Costa do Descobrimento, essas competências são os princípios que une todos, são compromissos vivenciados para consolidar aquilo em que se acredita.

Jeito de Cuidar Unimed Costa do Descobrimento

Um novo conceito de relacionamento com o beneficiário surge através da implementação do Jeito de Cuidar Unimed, que tem como proposta despertar nos colaboradores, dirigentes e cooperados da Unimed Costa do Descobrimento o senso de cuidado e acolhimento com o próximo, de forma que todo trabalho tenha o propósito de servir com respeito e sensibilidade a vida e as necessidades do beneficiário. Em 2024, colaboradores foram treinados para orientar as tratativas, abordagens e acompanhamento dos clientes, assim acontece o acompanhamento de toda a jornada do cliente na cooperativa propiciando atuação rápida e preventiva quando necessário. Em 2024 foram mantidos os canais de atendimento presencial e por e-mail além do atendimento 24 horas, um canal gratuito com linhas exclusivas e pessoal qualificado para atender as urgências e emergências fora do horário comercial e prestar suporte à rede credenciada e clientes.

Biometria Facial

A Unimed Costa do Descobrimento iniciou a implantação da tecnologia de biometria facial para autenticação dos clientes no atendimento na rede credenciada, garantindo mais segurança e transparência. A implementação está sendo realizada em toda a rede prestadora de forma gradual.

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários

A Unimed Costa do Descobrimento realizou a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários ano base 2023. Aplicada pela Faculdade Unimed, a pesquisa foi 100% digital e disponibilizada nos canais oficiais da cooperativa e através de QR Code nas unidades de atendimento. O objetivo da pesquisa é identificar os acertos e oportunidades de melhoria para aperfeiçoamento do desempenho, fluxo de informações e comprometimento de toda a equipe com os beneficiários. De acordo com o resultado a satisfação geral dos beneficiários com a cooperativa está em torno de 76%.

ATENÇÃO EM SAÚDE

78,20%

dos beneficiários estão satisfeitos com a rede credenciada - hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos.

ATENDIMENTO DA OPERADORA

73,08%

estão satisfeitos com o atendimento da Unimed Costa do Descobrimento.

SATISFAÇÃO GERAL

76,33%

dos entrevistados recomendaria o plano de saúde da Unimed Costa do Descobrimento a amigos e familiares.



Ouvidoria e demandas NIP

Em 2024, foi implantado o monitoramento de demandas de NIPs e de Ouvidoria, realizado através de reuniões mensais com equipe de gestores para avaliar as demandas recebidas e propor melhorias aos processos operacionais.

Ouvidoria: A ouvidoria da Unimed Costa do Descobrimento tem o propósito de receber, avaliar e encaminhar as demandas dos beneficiários. Todas as demandas cadastradas na ouvidoria são monitoradas para que o retorno ao beneficiário ocorra dentro dos critérios preconizados pela Resolução Normativa (RN) 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). É importante ressaltar que a ouvidoria opera de forma independente das demais áreas da cooperativa, garantindo assim a imparcialidade e a autonomia em suas decisões. Em 2024 a equipe de ouvidoria participou da 1ª etapa do programa de Certificação de Ouvidorias promovido pela Unimed do Brasil, nesta etapa os ouvidores recebem curso de capacitação para exercerem suas funções com excelência.

Números da ouvidoria

145 demandas de ouvidoria;

83 foram classificadas como reclamações, uma média em torno de 7 por mês;

100% respondidas dentro do prazo preconizado pela Resolução Normativa (RN) 323/201.

IGR: O Índice Geral de Reclamações (IGR) tem a finalidade de apresentar um termômetro do comportamento das operadoras do setor no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários. Contempla a média mensal do número de reclamações de beneficiários recebidas para cada 100.000 beneficiários em relação à média mensal de beneficiários no mesmo período. A Unimed Costa do Descobrimento apresentou o IGR médio de 10,4, uma boa classificação considerando que a pontuação menor representa uma classificação melhor para a operadora e a média registrada para o setor que foi de 64,6.

Demandas NIP

No período de 2024, foram registradas 31 reclamações, com 20 relacionadas a cobertura ou garantia de atendimento.

Reclame aqui

A Unimed Costa do Descobrimento monitora e gerencia as demandas desse canal, uma vez que o site se consolida como uma referência importante para o público que deseja avaliar a confiança das empresas. Em 2024 foram recebidas 14 demandas todas respondidas e concluídas dentro do prazo.

Serviços

O serviço de remoção funciona 24 horas por dia, para casos em que o paciente precisa ser transferido de hospital para hospital ou hospital para clínica, com total segurança e sem custo adicional. Os serviços municipais são prestados com duas ambulâncias próprias, os intermunicipais e interestaduais pela empresa contratada Pallear.

Estrutura do serviço

Transporte Terrestre

- 2 ambulâncias UTI móvel (ambas para adultos, crianças e recém-nascidos);
- Serviço terceirizado remoção terrestre;
- Serviço terceirizado de remoção aérea;
- A equipe técnica da Unimed é qualificada e composta por: 1 enfermeiros e 1 condutor.

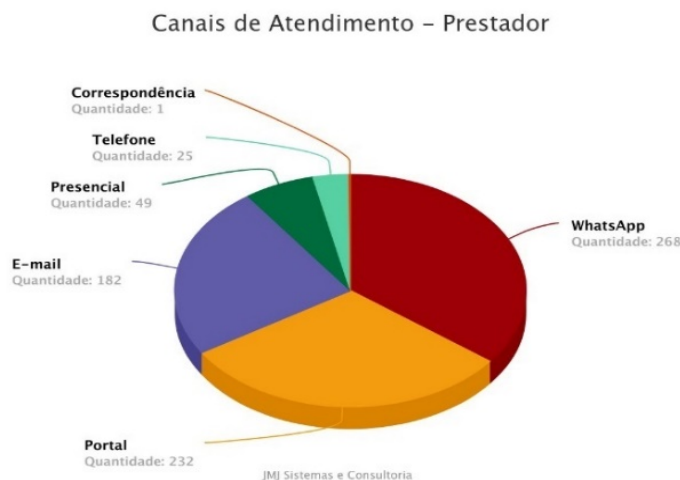
Transporte Aéreo

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

Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com Cooperado

No último ano, a cooperativa evoluiu com o Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com o Cooperado implantado em 2023, trabalhando com escuta ativa para gerar mais aproximação entre os cooperados e a cooperativa.



Em 2024, o PNGRC recebeu da Unimed do Brasil o certificado de Evolução de Estágio de Maturidade do Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com o Cooperado, avançando do estágio “iniciante” para o estágio “desenvolvido”.

Iniciativas do PNGRC em 2024

Programa de Participação Pontuada: O programa busca fomentar a integração dos cooperados com as ações estratégicas da Unimed Costa do Descobrimento. Ao participar de eventos como reuniões, e assembleias, o médico soma pontos, que são convertidos em benefícios como anuidade do CRM-BA, inscrição em congresso de especialidade, bonificação em consultas, entre outros, a depender da faixa de premiação.

Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH): O NDH da Unimed Costa do Descobrimento promove educação cooperativista, patrocina encontros, palestras e outros eventos socioculturais que visam o desenvolvimento e educação do cooperado. Em 2024 o NDH atuou em conjunto com a área de Relacionamento com o Cooperado em ações como:

- **Curso de Suporte Avançado de Vida Cardiovascular (ACLS):** capacitação do médico para melhor suporte e assistência aos pacientes adultos, vítimas de parada cardiorespiratória e situação de emergência. Participaram 14 médicos cooperados e 17 médicos da rede credenciada, não cooperados.
- **Curso Suporte Avançado de Vida em Pediatria (PALS):** Promovido pela Unimed Costa do Descobrimento em parceria com o Hospital Ramos o curso foi realizado com o objetivo identificar a causa subjacente e estabilizar pacientes pediátricos em situações de emergência. Ministrado pelo Centro de Treinamento em Urgência e Emergência (CUREM), referência no segmento de capacitação médica em simulação no país. Participaram 5 médicos cooperados e 6 médicos da rede credenciada, não cooperados.
- **Educação continuada:** Na busca contínua pelo conhecimento, a Unimed Costa do Descobrimento ofertou importantes cursos aos cooperados em 2024:
 1. Código de conduta da Unimed - 25% de participação;
 2. Formação de novos cooperados Unimed - 50% de participação;
 3. História do cooperativismo - 30% de participação;
 4. Formação de conselheiros - 100% de participação.

Pesquisa de Satisfação dos Cooperados: Realizada por mais um ano no formato on-line, sendo possível a coleta, de forma isenta, da opinião de 67 médicos sobre diversos aspectos da cooperativa.



PERFIL DA AMOSTRA

67
médicos cooperados
37,85%
do quadro total

ASSEMBLEIAS E PROCESSO ELEITORAL

73,13%
atribuíram como muito bom ou bom as assembleias promovidas pela Unimed Costa do Descobrimento.
88,06%
atribuíram como muito bom ou bom o processo eleitoral da Unimed Costa do Descobrimento.

GOVERNANÇA

73,14%
classificaram como muito bom ou bom para Diretoria Executiva.
70,15%
classificaram como muito bom ou bom para Conselho Fiscal.
62,29%
classificaram como muito bom ou bom para Conselho de Administração.

Benefícios para os cooperados

Seguro VG: Trata-se de 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. Em 2024: R\$ 175.507,78.

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. Em 2024: R\$ 400.924,55.

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. Em 2024: R\$ 126.114,99.

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.

Imunização: A tradicional campanha de vacinação contra a Influenza beneficiou 88 cooperados em 2024.

FATES: A Unimed Costa do Descobrimento incentiva 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 2024 o valor rateado por cooperado foi de R\$10.000,00.

Repasse ao Cooperado

Mesmo diante de muitos obstáculos, foi observado um crescimento de 15,47% na remuneração do médico cooperado em relação a 2023. A Unimed Costa do Descobrimento reconhece a importância do trabalho do médico cooperado e manteve em 2024 uma abordagem estratégica focada na remuneração com valores sustentáveis e condizentes com a realidade da cooperativa

MERCADO

Em 2024, a Unimed Costa do Descobrimento atingiu um número significativo com a venda de 2.440 contratos, um total de 4.179 novos clientes que resultaram em um total de 27.222 mil beneficiários, crescimento de 8% em relação a 2023, com um ticket médio de R\$ 462,94. O plano mais vendido em 2024 foi o Individual/Familiar - Participativo Local Enfermaria ANS (425.845/99-2) com 1.425 vidas e Ticket médio de R\$ 378,87.

Relacionamento Empresarial

Com firme propósito de manter a satisfação da carteira de clientes empresarial, a Unimed Costa do Descobrimento atua com equipe responsável por estabelecer e manter uma relação de confiança e parceria com as empresas clientes, um importante trabalho na resolução de demandas e suporte às necessidades dos clientes empresariais.

Ações em 2024:

- Negociação de reajustes
- Visitas e atendimentos
- Gestão da sinistralidade

Pool de Risco

É o agrupamento de contratos empresariais com até 29 vidas regido pela Resolução Normativa 565 da Agência Nacional de Saúde - ANS (antiga RN 309). O reajuste do pool de risco é calculado com base na sinistralidade, ou seja, na relação entre despesas e receitas das empresas que fazem parte do agrupamento de contatos com Unimed Costa do Descobrimento. O percentual de reajuste é aplicado na data base de cada contrato. Em 2024 a sinistralidade do agrupamento ficou inferior a 75% acompanhado do índice IGPM e o IGMP negativo, o que contratualmente levou a cooperativa a não aplicar reajuste nas empresas do pool.

AUDITORIA EM SAÚDE

A auditoria da Unimed Costa do Descobrimento tem como princípio a gestão eficiente de despesas assistenciais, por meio de auditoria prospectiva, concorrente, retrospectiva e recurso de glosas. O papel da auditoria na cooperativa é desempenhado por médicos, enfermeiros, farmacêuticos, administrativos e técnicos de enfermagem que também atuam em estreita colaboração com os demais departamentos 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 2024 foram realizadas 1307 negociações, gerando uma economia de R\$ 7.529.682,87 para a cooperativa, reafirmando a importância do Núcleo de OPMEs como agente que colabora efetivamente com o equilíbrio econômico-financeiro.

Custos com medicações

O fornecimento de medicações apresentou um aumento de 31%, incluindo medicações não cobertas fornecidas por liminar. Os medicamentos oncológicos apresentaram um aumento isolado nos últimos três anos de 64%.

Inovação na auditoria de contas

Em 2024, foi implantada uma ferramenta para garantir a eficiência, transparência e segurança nos processos de auditoria da cooperativa, sendo realizada a contratação do sistema Voxis. O sistema ainda não foi implantado 100% na rede de hospitais, contudo, já é possível observar avanços no processo de auditoria de contas da cooperativa. Entre os principais benefícios, destacam-se:

- Automação de processos;
- Integração de dados;
- Relatórios personalizados;
- Maior precisão nas análises;

Essas melhorias refletem o compromisso da Unimed em investir em tecnologia e inovação para fortalecer os processos internos e, consequentemente, oferecer um serviço ainda mais avançado à cooperação.

JURÍDICO

O aumento de judicialização pode ser explicado por fatores diversos como:

- **Nicho de mercado:** escritórios especializados estão atuando no ramo de saúde suplementar, em um movimento nacional de fomento a judicialização da saúde como forma de acesso à saúde;
- **Flexibilização do Poder da Agência Reguladora:** o entendimento massificado de que a agência reguladora só pode estabelecer os parâmetros mínimos, reduzindo a sua atuação na regulação do mercado, fazendo com que os beneficiários se socorram cada vez mais ao judiciário.

Além desses fatores, a cooperativa sofre impacto dos tratamentos em terapias especializadas para pessoas neuroatípicas e as novas tecnologias e medicamentos não incorporados no rol da ANS e/ou aprovadas pelo CONITEC para a rede SUS.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

LGPD: A Unimed Costa do Descobrimento, desde 2021, vem se adequando à Lei Geral de Proteção de Dados e hoje, pode afirmar que está atendendo 100% em toda a instituição. Não foram identificados incidentes de vazamento de dados pessoais e não houve demanda de titulares de dados em 2024.

DPO da Unimed Costa do Descobrimento: Bruno Medeiros Santos. Contato: dpo@unimedcd.coop.br

Ações em 2024:

- Esclarecimento de dúvidas dos colaboradores e demais públicos;
- Revisão de políticas, avisos, aditivos contratuais e demais documentos pertinentes a compliance e LGPD;
- Curso de reciclagem para colaboradores sobre a lei geral de proteção de dados pessoais, promovida pela empresa MD2 Quality Manager com a participação de todos os colaboradores;
- Acompanhamento do teste de vulnerabilidade dos sistemas da cooperativa realizado pela empresa contratada Via Connect, como forma de antecipação e prevenção a possíveis invasões e ataques cibernéticos. Durante os trabalhos foram realizados testes de Segurança Ofensiva e Pentest, as vulnerabilidades identificadas foram mitigadas pelas áreas técnicas;

- Participação no Programa Nacional de Privacidade e Proteção de Dados da Unimed do Brasil, onde foi aplicado um teste para avaliar a maturidade de todas as cooperativas integrantes do Sistema Unimed.

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Implantação de Biometria Facial no Processo de Autorização: Essa inovação visa aprimorar a eficiência e segurança nas tratativas de autorização e no relacionamento com os médicos cooperados e beneficiários, tornando o processo de autorização mais ágil, preciso e livre de fraudes. Mesmo em fase de implantação já podemos listar os benefícios tanto para rede de atendimento como para os beneficiários.

- Agilidade no atendimento;
- Segurança nas transações;
- Menos burocracia;
- Prevenção de fraudes;
- Eficiência operacional;
- Redução de custos operacionais;
- Melhoria na experiência do beneficiário;

Investimento em Infraestrutura e Tecnologia: No ano de 2024, a Unimed Costa do Descobrimento investiu significativamente em infraestrutura física de TI, monitoramento por câmeras de vigilância e software de gestão clínica. Essas melhorias garantirão não apenas maior eficiência na gestão e no acompanhamento das terapias, mas também um ambiente mais seguro e integrado, tanto para pacientes quanto para profissionais.

GESTÃO DE RISCOS

No ano de 2024, a Unimed Costa do Descobrimento aprimorou seus processos de gestão de riscos e controles internos, alinhados aos requisitos da Resolução Normativa RN518/2022-ANS, editada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que dispõe sobre as práticas mínimas de governança com ênfase em controles internos e gestão de riscos. Destaque para a implementação de relatórios utilizando dashboards, proporcionando uma visão analítica, reduzindo a dependência do setor de TI, conferindo maior autonomia a gestão de riscos regulados pela RN 518 e contribuindo para decisões mais assertivas. Em atendimento a Resolução Normativa (RN) nº 518, foi realizado o segundo ciclo de auditoria sobre os requisitos exigidos pela norma e foi constatada a conformidade da Unimed em todos os critérios.

FINANCEIRO

Em 2024, o setor de saúde suplementar enfrentou desafios significativos, com o aumento expressivo dos custos assistenciais. Esse crescimento foi impulsionado por diversos fatores, incluindo a inflação nos produtos e serviços médicos, avanços tecnológicos no setor, ampliação da demanda por atendimentos e a elevação da sinistralidade. Os custos assistenciais registraram um crescimento de 23,1% em relação ao ano anterior. Esse aumento foi influenciado por:

- Maior utilização dos serviços hospitalares e ambulatoriais;
- Aumento dos preços de insumos e medicamentos;
- Crescimento na demanda por exames, terapias e procedimentos de alta complexidade;
- Impacto das novas regulamentações e incorporação de novos procedimentos obrigatórios pela ANS.

Algumas estratégias foram utilizadas para otimizar os recursos e mitigar os impactos do aumento dos custos assistenciais, tais como:

- Gestão eficiente da rede credenciada: revisão de contratos e negociação com fornecedores para reduzir despesas operacionais;
- Digitalização dos serviços: aprimoramento dos canais de atendimento e informatização das operações internas.
- Controle de sinistralidade: implementação de medidas para acompanhamento do perfil de utilização dos beneficiários, visando o uso racional dos serviços.

2024 exigiu um trabalho incansável da diretoria, que se dedicou ao cumprimento das exigências regulatórias, às demandas judiciais, ao fortalecimento do relacionamento com cooperados e clientes, associado ao monitoramento rigoroso dos produtos comercializados e aumento dos custos assistenciais. Além disso, seguiu investindo na ampliação dos serviços verticalizados, sempre com o objetivo de aprimorar a eficiência e qualidade dos serviços. Na contramão dos desafios enfrentados, o desempenho econômico-financeiro alcançado reforça a esperança em dias melhores.

APLICAÇÕES FINANCEIRAS

A Unimed Costa do Descobrimento manteve o cumprimento das obrigações de provisões técnicas com a ANS, além da diversificação de seus ativos conforme prevê a política de investimentos, buscando sempre segurança, rentabilidade, solvência e liquidez. A cooperativa fechou 2024 com **R\$ 59,9** milhões em aplicação financeiras. A diversificação das aplicações financeiras e a otimização dos investimentos garantiram rendimentos positivos, fortalecendo a liquidez da cooperativa, embora o aumento expressivo da sinistralidade tenha exigido uma redução nos ativos livres. A gestão eficiente da Unimed Costa do Descobrimento permitiu que, mesmo diante das exigências regulatórias, desafios judiciais e oscilações do mercado, a operadora assegurasse um resultado econômico positivo.

INADIMPLÊNCIA

O cenário econômico-financeiro nacional passou por mais um ano de desafios e incertezas, mas a Unimed Costa do Descobrimento manteve uma rigorosa estratégia de cobrança e utilização dos recursos de proteção ao crédito, além de uma política mais efetiva de análise de risco de crédito de contratos coletivos empresariais e em 2024 conseguiu reduzir índice de inadimplência geral dos clientes.

	total
2021	9,18%
2022	4,80%
2023	4,58%
2024	4,24%

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 31/12/2024, a Unimed Costa do Descobrimento atingiu suficiência no CBR, encontrando-se a cooperativa em situação confortável com volume suficiente.

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 2024 a cooperativa atingiu a sinistralidade 86,7%, tendo atingido 81,6%, em 2023.

Provisões Técnicas e Ativos Garantidores: As provisões técnicas exigidas pela ANS: PEONA, PEONA SUS, Remissão e PIC fecharam o ano de 2024 em situação suficiente, assim como o Lastro dos Ativos Garantidores.

RECURSOS HUMANOS

Relacionamento com colaboradores

Em 2024 contamos com 107 colaboradores, 79 mulheres e 28 homens. Considerando a escolaridade, 12% tem Superior incompleto, 54% com superior completo e 15% com Pós graduação. Em 2023 contamos com 98 colaboradores, 70 mulheres e 28 homens

Pesquisa sobre Clima Organizacional

Em 2024, a pesquisa de clima organizacional foi realizada pela primeira vez. A aplicação, apuração e emissão do relatório final ficaram a cargo da Rumo Norte RH – Consultoria e Assessoria em Gestão de Pessoas. O questionário foi encaminhado a todos os colaboradores para resposta de forma anônima com garantia de total sigilo. Ao todo, 85 colaboradores contribuíram com informações sobre suas percepções em relação ao clima organizacional da cooperativa. As respostas foram segmentadas por nível hierárquico: cargos de gestão/liderança, especialistas (cargos com nível superior de escolaridade) e cargos administrativos, permitindo uma análise da satisfação visão por campo de atuação: 82% de satisfação geral com a cooperativa. A partir dos dados coletados na pesquisa de clima organizacional, foram planejadas e executadas as seguintes ações:

- Melhorias no ambiente de trabalho: instalações de persianas e adequação das lâmpadas para adequação da luminosidade de cada departamento;
- Treinamentos e desenvolvimento: promoção do workshop de desenvolvimento de lideranças e cursos aplicados por departamento;
- Programas de reconhecimento: estabelecidas ações de endomarketing para reconhecimento do tempo dedicado por cada colaborador à cooperativa.

Saúde Ocupacional

Em 2024 foram realizadas diversas ações voltadas ao bem-estar e qualidade de vida do colaborador, todas as ações tiveram a parceria e direcionamento da equipe de Endomarketing da Unimed Costa do Descobrimento:

Dia Internacional da Mulher

Dia Mundial da Saúde

Vacinação Influenza

Dia do Colaborador Unimed

Setembro Amarelo

Outubro Rosa

Novembro Azul

Brigada de Incêndio - Composta por 11 colaboradores, a Brigada de Incêndio e Emergência da Unimed Costa do Descobrimento realizou durante o ano reuniões e treinamentos internos, além da participação no treinamento de reciclagem e formação.

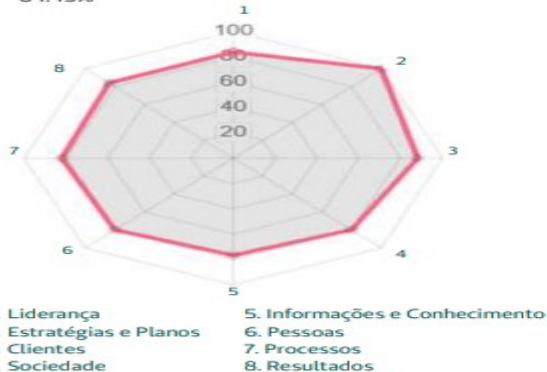
CIPA - A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio é um grupo eleito pelos colaboradores e indicados pelo empregador. A finalidade da CIPA é investigar e reconhecer os riscos que podem gerar acidentes e doenças do trabalho e criar mecanismos para proporcionar condição de trabalho segura para todos os colaboradores. A equipe é orientada pela empresa contratada Higiseg, que atua com auxílio técnico e orientativo aos membros da CIPA. A implantação da CIPA na Unimed Costa do Descobrimento visa atender às exigências legais, proporcionando um ambiente laboral mais seguro e saudável, além de envolver os colaboradores na promoção de medidas de segurança. As atribuições da CIPA são regulamentadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego – MTE através da Norma Regulamentadora NR 05.

RECONHECIMENTO CERTIFICAÇÕES

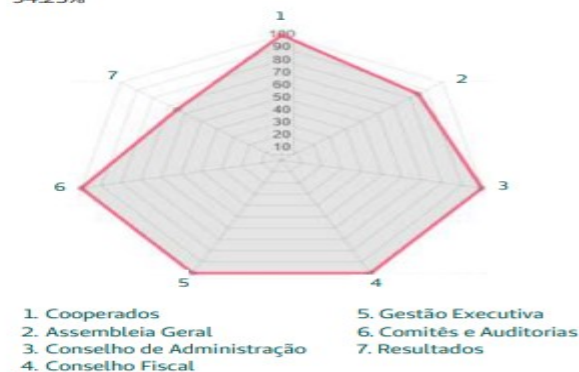
Programa de Desenvolvimento De Gestão De Cooperativas (PDGC): Por mais um ano a Unimed Costa do Descobrimento participou do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC).

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.

ÍNDICE SESCOOP DE GESTÃO
84.45%



ÍNDICE SESCOOP DE GOVERNANÇA DA COOPERATIVA
94.25%



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 Unimed Costa do Descobrimento atingiu o indicador 0,6264.

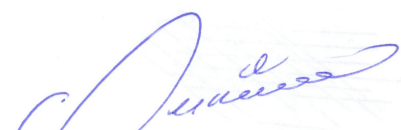
Ranking de Intercâmbio: Gerido pela Unimed do Brasil, o Ranking de Intercâmbio auxilia no monitoramento, aprimoramento e qualificação dos trabalhos técnicos e operacionais da cooperativa. A Unimed Costa do Descobrimento manteve classificação com predominância do **nível A**.

Declaração de não ocorrência de operações suspeitas ou declaração de que todas as operações suspeitas identificadas no exercício anterior foram informadas ao Conselho de Controle de Atividade Financeiras – COAF, conforme determina o inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

A UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, declara que NÃO houve ocorrência, de propostas, transações ou operações passíveis de serem comunicadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF, no exercício de 2024.

Unimed Costa do Descobrimento Cooperativa de Trabalho Médico

Eunápolis-BA, 28/02/2025.


EUGENIO LUIS CARVALHO FRANCA
PRESIDENTE


CARLOS ROBERTO C ALVES
DIRETOR ADMINISTRATIVO


LUCIVAL A. URZEDO
DIRETOR FINANCEIRO