

RELATÓRIO DE GESTÃO

20 24



Unimed 
Sudoeste

DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHOS

Conselho de Administração

Diretoria Executiva

Dr. Liomar Couto Leal – Diretor Presidente

Dr. Uagnis Silva de Sousa – Diretor Vice-Presidente

Dra. Joane C. S. Mascarenhas – Diretora Superintendente

Conselheiros Vogais

Dr. Adriano Teixeira

Dr. Glauber Aguiar

Dr. João Aragão

Dr. Laudo Júnior

Dr. Milton Adalberto

Dra. Vitória Maria

Conselho Técnico

Dr. Arnaldo Rocha

Dr. Jorge Duarte

Dr. Luciano Magnavita

Dr. Luís Cláudio

Dr. Luiz Andrade

Dr. Marcos Prates

Dr. Ricardo Rizério

Conselho Social

Dr. Francisco Paulo

Dra. Juscilene Leão

Dr. Liomar Leal

Dr. Luís Cláudio

Dra. Maristella Mares

Dra. Rosa Aurich

Dra. Rosanna Tavares

Dr. Sílvio Cléber

Dr. Walmick Correia

Conselho Fiscal

Tainã Fabri Ferreira Ladeia

Walmick Correia

Marcos Luiz de Oliveira Souza

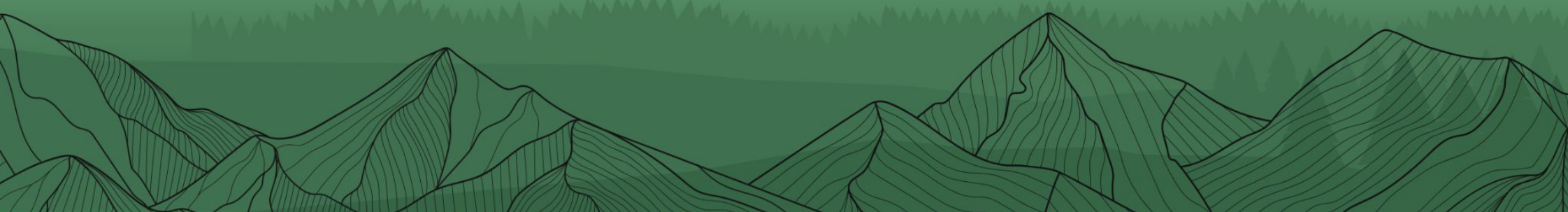
André Silva Prado

Monalisa Ferraz de Ferraz

Luiz Felipe Queiroz Sampaio da Silveira

SUMÁRIO

1	CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS	p. 06
	<i>CENÁRIO DA SAÚDE SUPLEMENTAR</i>	
2	DESBRAVADORES	p. 11
	<i>OS VIAJANTES</i>	
3	A PREPARAÇÃO PARA A JORNADA	p. 34
	<i>PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO</i>	
4	OS PRIMEIROS PASSOS	p. 39
	<i>BASE DE PARTIDA</i>	
5	DESAFIOS NO MEIO DA JORNADA	p. 46
	<i>SUBINDO A MONTANHA</i>	
6	CHEGADA AO CUME	p. 72
7	A REFLEXÃO	p. 93
8	A JORNADA CONTINUA	p. 100
9	O RESULTADO DA JORNADA	p. 102





MENSAGEM DA DIRETORIA

Olhar para 2024 é reconhecer um ano de muitos desafios, aprendizados valiosos e passos importantes rumo à consolidação da Unimed do Sudoeste como uma referência em saúde suplementar.

Enfrentamos desafios significativos, como o aumento expressivo dos custos assistenciais oncológicos, exigindo gestão financeira e estratégias sustentáveis para manter a qualidade do atendimento. Também observamos um crescimento substancial nos pedidos médicos para exames, demandando uma análise criteriosa e a criação de políticas para conter esse aumento sem comprometer o cuidado aos beneficiários.

Além disso, acompanhamos o crescimento dos diagnósticos de Transtorno do Espectro Autista (TEA) e os impactos gerados pela atuação do judiciário nas determinações de utilização de serviços para autistas. Soma-se a isso o enfrentamento de fraudes, que comprometem a saúde financeira da cooperativa e exigem medidas cada vez mais rigorosas. Esses desafios refletem a realidade da saúde suplementar no Brasil e reforçam a necessidade de adaptação e inovação constantes.

Um dos marcos do ano foi a inauguração do Espaço de Terapias Especiais Unimed (TEU), um projeto que trouxe uma nova abordagem para o tratamento do Transtorno do Espectro Autista (TEA). Com uma estrutura multidisciplinar e equipamentos de ponta, o TEU representa um avanço significativo no cuidado especializado, oferecendo atendimento humanizado e integrado para nossos beneficiários. Além disso, um recurso verticalizado permite maior governança administrativa e previsibilidade ao número de atendimentos prestados, e aos valores praticados das terapias.

Em um momento em que as solicitações dessas terapias se mostraram cada vez mais volumosas, é possível manter a qualidade do serviço e reduzir custos. Ainda estamos no início dessa jornada, mas já vemos o potencial de transformação que esse espaço traz para a vida de muitas famílias. Em 2024, iniciamos também a ampliação desse espaço, com o objetivo de atender um número maior de crianças, especialmente aquelas com autismo nível 3, que demandam um acompanhamento ainda mais especializado e intensivo.



No âmbito da modernização, demos passos importantes com a implementação de ferramentas de inteligência artificial, como o Autorizai, que agilizou a regulação de guias médicas e reduziu o tempo de resposta para nossos beneficiários. Também implantamos o Geoface, uma solução tecnológica que faz a biometria facial do beneficiário no momento do atendimento, e que é essencial para a contenção de fraudes, impedindo o uso indevido do cartão do plano de saúde por terceiros e garantindo que atendimentos sejam realizados apenas por profissionais e clínicas devidamente credenciados. Além disso, iniciamos o projeto de Indicadores de Produção para Prestadores, que nos permite monitorar em tempo real a produção dos nossos parceiros, proporcionando maior previsibilidade na gestão dos atendimentos e aprimorando a eficiência operacional.

Nossos cooperados continuam sendo o coração da nossa cooperativa. Em 2024, reforçamos nossa relação de transparência e proximidade por meio de encontros como o 'Dedo de Prosa', onde discutimos estratégias e desafios de forma aberta e colaborativa. No entanto, é essencial reforçar a necessidade de adesão dos cooperados aos regimentos do Sistema Unimed.

impactando diretamente nossa sustentabilidade financeira. A cooperação e o comprometimento de todos são fundamentais para o fortalecimento da nossa rede e a manutenção da qualidade assistencial.

Para nossos colaboradores, mantivemos o compromisso com o desenvolvimento e o bem-estar. Programas de capacitação, como o TOP LÍDER, e eventos de integração, como a Gincana de Colaboradores, fortaleceram o espírito de equipe e a motivação de todos que fazem parte da Unimed do Sudoeste.

Em 2025, seguiremos focados em aprimorar nossos serviços, expandir nossa rede credenciada e buscar soluções inovadoras para os desafios do setor. Estamos comprometidos em oferecer um atendimento cada vez mais eficiente, humanizado e acessível para nossos beneficiários.

Agradecemos a todos pelo empenho e dedicação. Que 2025 seja um ano de novas conquistas e realizações, sempre com foco na excelência e na sustentabilidade da nossa cooperativa.



CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS

Cenário da Saúde Suplementar



Desafios da Saúde Suplementar em 2024

O setor de saúde suplementar enfrentou um cenário de desafios crescentes em 2024, impulsionado por **mudanças regulatórias, aumento da demanda por tratamentos e a necessidade de maior controle sobre os custos assistenciais**.

Um dos principais fatores foi o crescimento expressivo de diagnósticos de autismo nos últimos anos. Isso gerou a ampliação da cobertura de terapias especializadas e a implementação de regras jurídicas mais rígidas para o cancelamento de planos de pessoas autistas, a fim de garantir maior proteção a essa população. No entanto, o impacto financeiro desse aumento é considerável, pois, os custos assistenciais relacionados ao tratamento do Transtorno do Espectro Autista (TEA) já haviam superado, em 2023, os custos do tratamento do câncer, e continuaram a crescer desde então.

Paralelamente, o setor enfrenta desafios com a

inclusão de novos tratamentos oncológicos no rol obrigatório de procedimentos, ampliando o acesso, mas também resultando em um aumento imediato dos custos, os quais não são refletidos de forma proporcional e imediata nas mensalidades, que só podem ser reajustadas uma vez por ano. Para mitigar esse impacto, as operadoras têm buscado investimentos direcionados para clínicas oncológicas próprias, na intenção de alcançar maior eficiência na gestão dos tratamentos.

Além disso, 2024 tem sido marcado por um rigor maior no combate às fraudes contra planos de saúde, com investigações policiais em curso para coibir práticas ilícitas que direcionam as previsões econômicas do setor. Diante desse cenário, as operadoras precisam adotar estratégias de gestão financeira e regulatória, equilibrando sustentabilidade e acesso à saúde de qualidade.

1



Aumento de casos de Autismo se devem a mudanças no diagnóstico, explica médico

Assunto é o tópico do "CNN Sinais Vitais - Dr. Kalil Entrevista", que será exibido sábado (9) às 19h30, na CNN Brasil

Nathalie Ayres, da CNN
08/11/2024 às 13:35



Dr. Roberto Kalil recebe Vinícius Barbosa, psiquiatra do Hospital Sírio-Libanês, e Fábio Pinato Sato, coordenador médico do PROTEA do Instituto de Psiquiatria da USP, no "CNN Sinais Vitais - Dr. Kalil Entrevista" • CNN/Divulgação

2



Ministério abre comissão técnica para apurar regulamentação de terapias a autistas

Anúncio da pasta vem após associações do setor pedirem ação do governo contra abordagem terapêutica frequentemente recomendada: a ABA

CNN
18/09/2024 às 11:09 | Atualizado 18/09/2024 às 11:09



Associações denunciam falta de especialização de profissionais e as longas horas de terapia recomendadas a pacientes • andresw/Gettyimages

3

g1

RIO DE JANEIRO

Operação mira fraude milionária contra planos de saúde empresariais

Agentes saíram para cumprir 1 mandado de prisão e 5 de busca em apreensão.

- 1 <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/aumento-de-casos-de-autismo-se-devem-a-mudancas-no-diagnostico-explica-medico/>
- 2 <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/ministerio-abre-comissao-tecnica-para-apurar-regulamentacao-de-terapias-a-autistas/>
- 3 <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2024/10/14/operacao-mira-fraude-milionaria-contr-planos-de-saude-empresariais.gh>

4



5



6

Autismo supera câncer em custos de planos de saúde, diz setor

Empresas atribuem alta a novas regras da ANS e dizem ver aumento de desperdícios

4 <https://veja.abril.com.br/saude/planos-de-saude-onda-de-cancelamentos-unilaterais-impacta-autistas>

5 <https://oglobo.globo.com/economia/negocios/noticia/2024/12/03/planos-de-saude-e-hospitais-investem-em-clinicas-especializadas-em-cancer-veja-como-funcionam.ghtml>

6 <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2024/01/autismo-supera-cancer-em-custos-de-planos-de-saude-diz-setor.shtml>

7



9



8

MPF quer regras contra cancelamentos de planos de autistas

Procuradores apontam omissões da Agência Nacional de Saúde Suplementar

10



- 7 <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/ans-inclui-mais-6-tratamentos-par-a-cancer-no-rol-obrigatorio-dos-planos-de-saude/>
- 8 <https://www1.folha.uol.com.br/blogs/vidas-atipicas/2025/02/mpf-quer-r-egras-contr-cancelamentos-de-planos-de-autistas.shtml>
- 9 <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/sudeste/sp/policia-investiga-frau-de-de-r-33-bilhoes-contr-planos-de-saude-em-sp/>
- 10 <https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2024/11/25/operacao-da-p-olicia-civil-investiga-fraudes-em-planos-de-saude-rombo-chega-a-r-5>

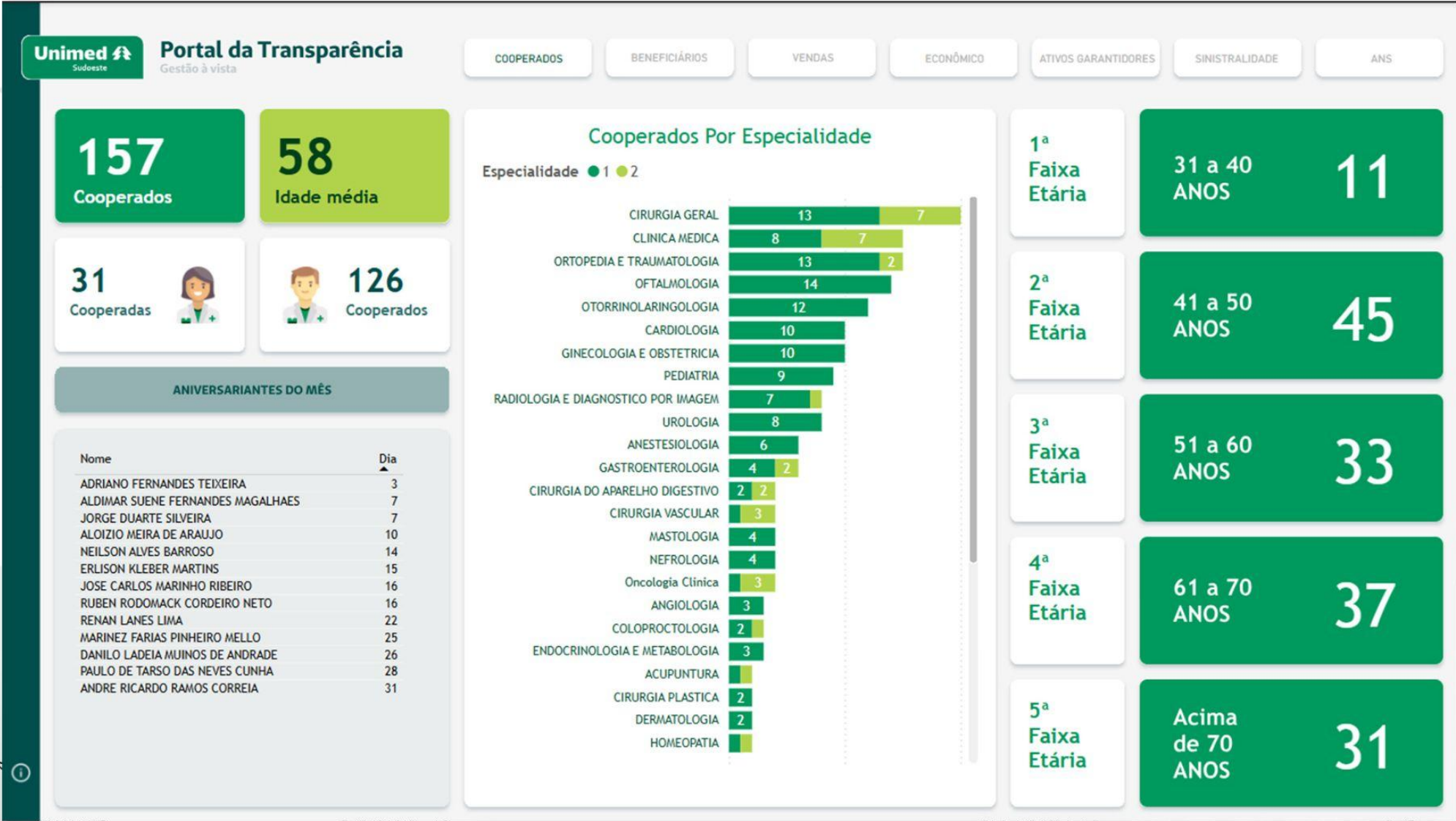


DES BRA VA DO RES

OS VIAJANTES

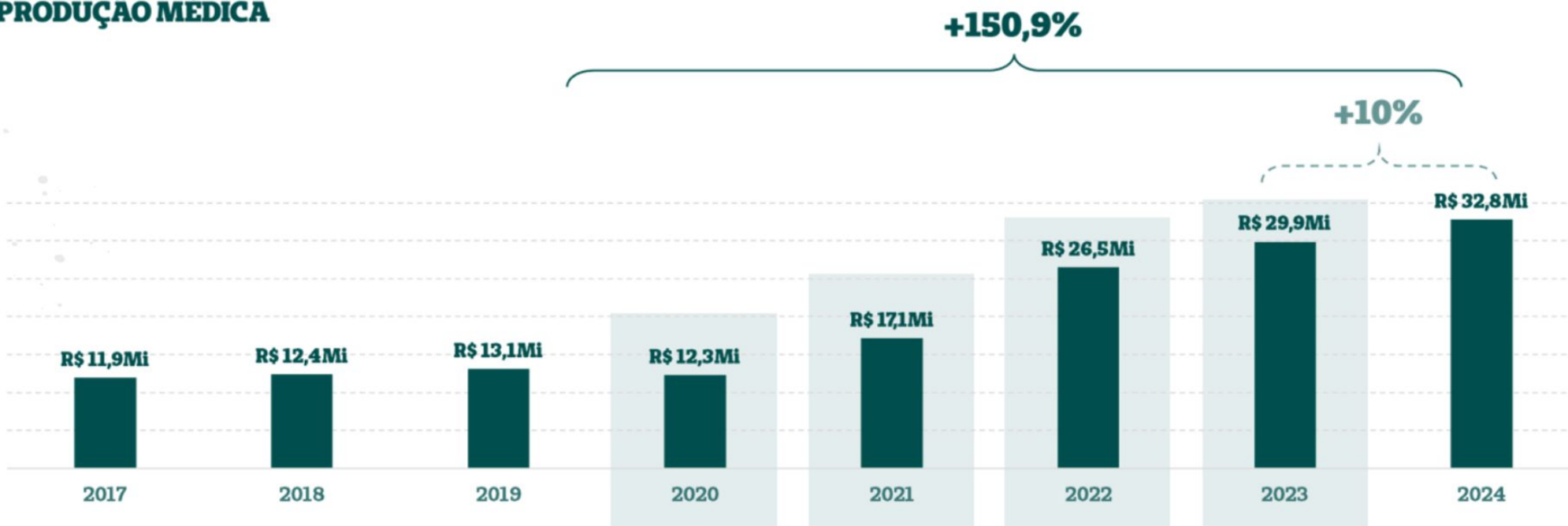
COOPERADO

Encerramos 2024 com 157 cooperados ativos, tivemos 2 saídas por motivo de óbito, e 4 cooperados saíram da cooperativa em razão da aposentadoria. Observamos ainda uma concentração de aproximadamente 20% dos cooperados ativos na faixa etária superior a 70 anos, indicando uma necessidade de novas admissões no curto e médio prazos.



Em 2024, a remuneração dos médicos cooperados superou os 32 milhões de reais, mantendo o foco na valorização dos sócios. Essa marca é 5,1% a mais em comparação ao exercício anterior. **Desde o início da atual gestão, o aumento acumulado da remuneração médica já ultrapassa 150%.**

PRODUÇÃO MÉDICA



Entra em vigência o **Plano de Remuneração COVID-19**, garantindo a manutenção da remuneração do cooperado.

O Rol de Procedimentos Unimed é adotado como tabela referência para remuneração das Consultas e demais Honorários Médicos

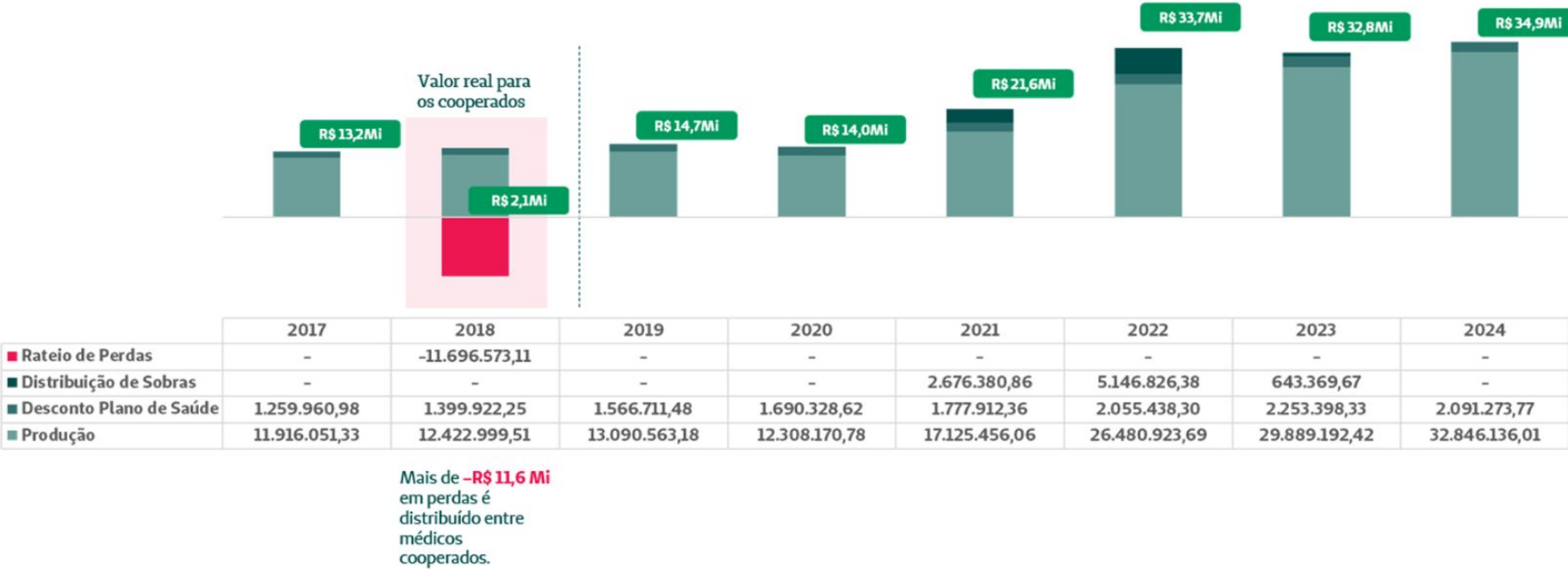
A tabela referência para remuneração é ampliada e passa a ser utilizada também para exames e demais procedimentos médicos e Projeto SADT é implantado na cooperativa.

Crescimento de 10,5% na produção médica o que representa aproximadamente 2,6 milhões de reais.

Médicos cooperados somam mais de 32 milhões de reais em produção médica.

*** Os valores referentes à sobras e perdas não constituem o valor da produção.

EVENTOS FINANCEIROS DOS COOPERADOS
ACUMULADOS AO ANO



Em 2024, o retorno ao cooperado teve a marca expressiva de quase R\$35 milhões, um acréscimo de 9,5% quando comparado ao ano anterior e, mantendo a consistência e o alto desempenho observados nos últimos três anos.

DEDO DE PROSA

O "Dedo de Prosa" é um encontro promovido pela Diretoria Executiva da Unimed Sudoeste, destinado aos médicos cooperados, onde são abordados, de forma descontraída e democrática, os temas estratégicos que estão em evidência na gestão da Unimed. É um momento essencial, pois promove a transparência na gestão e fortalece o compromisso de todos com a sustentabilidade da cooperativa.

Os encontros foram construídos porque os médicos cooperados da Unimed do Sudoeste têm um papel fundamental na perenidade da cooperativa. Como sócios, sua participação ativa é essencial para compreender as decisões estratégicas e contribuir para a construção de um sistema de saúde mais eficiente e equilibrado.

Além disso, esses encontros são oportunidades únicas para compartilhar experiências, esclarecer dúvidas e alinhar expectativas sobre a condução da cooperativa. A participação engajada dos médicos garante uma Unimed mais forte, sustentável e preparada para os desafios do setor da saúde.

Portanto, estar presente e envolvido nas discussões da cooperativa não é apenas um compromisso profissional, mas também uma responsabilidade coletiva para garantir um atendimento de qualidade aos pacientes e a continuidade do sucesso da Unimed do Sudoeste.



O Dedo de Prosa contou
com a participação de
51 médicos em 2024.

Durante o evento, a diretoria executiva abordou temas fundamentais para o futuro da Unimed e para a prática médica, reafirmando a importância da participação ativa dos cooperados.

Os principais temas abordados em 2024:

Recomposição dos Valores de Capital da Unimed Central Nacional

A Unimed do Sudoeste faz parte de um sistema cooperativo nacional, o que significa que todos os médicos cooperados são também sócios deste sistema. De forma interligada, cada Unimed singular precisa contribuir para a solidez da Unimed Central Nacional. Neste momento, a Unimed Central Nacional está passando por uma necessidade de capitalização, o que exige que todas as unidades singulares façam aportes de capital.

Para garantir a estabilidade e a continuidade dos serviços prestados, é fundamental que os médicos compreendam o impacto dessa recomposição de capital e sua importância para a rede Unimed como um todo. O compromisso de cada cooperado reflete diretamente na solidez financeira da cooperativa e, consequentemente, na qualidade da assistência oferecida aos pacientes.

Cada singular repassará à Unimed Central Nacional o valor correspondente a 10% de suas reservas técnicas. Embora a Unimed do Sudoeste tenha absorvido ao longo de 2024 o volume de R\$ 587.999,09, referentes a descontos aplicados no repasse da taxa de intercâmbio, ainda teremos que

arcar com o montante de R\$ 2.257.888,04. Alguns estudos foram realizados a fim de verificar a possibilidade de não repassar este montante aos seus sócios, porém os estudos indicaram que o não repasse poderia ocasionar um desequilíbrio financeiro que provocaria um desenquadramento da cooperativa perante a ANS. Desta forma, este valor será repassado em 9 parcelas ao longo de 2025.

Solicitações de Exames e Terapias

Outro ponto crucial discutido no encontro foi a racionalização dos pedidos de exames e terapias. É fundamental que os médicos cooperados sigam o rigor da literatura médica ao solicitar exames e tratamentos, garantindo que cada pedido seja baseado em critérios clínicos sólidos e necessários para o diagnóstico e tratamento do paciente.

Exames desnecessários geram custos elevados para a cooperativa, comprometendo a sustentabilidade financeira da Unimed e podendo impactar na distribuição de recursos. Com isso em mente, foi estabelecido que, para solicitações de exames laboratoriais com quantidade maior de exames e para exames de imagem específicos, será necessário preencher o formulário padrão da cooperativa.

A Importância da Participação dos Médicos Cooperados

A participação ativa dos médicos cooperados em encontros como o "Dedo de Prosa" é fundamental. Além de permitir um entendimento mais aprofundado das decisões estratégicas da Unimed, proporciona um espaço para debates, esclarecimento de dúvidas e alinhamento de expectativas.

Como sócios da cooperativa, os médicos não são apenas prestadores de serviço, mas investidores no próprio negócio, e sua presença nesses encontros fortalece a governança e a solidez da Unimed, garantindo um atendimento de qualidade e a perenidade da cooperativa.



COLABORADORES

Treinamento e Desenvolvimento

Iniciamos o ano com um programa estratégico de Desenvolvimento das Lideranças, idealizado pela cooperativa, produzido em parceria com a Faculdade Unimed e financiado integralmente pelo SESCOOP. Como inovação, ampliamos o escopo do treinamento para incluir analistas com potencial de liderança, preparando-os para assumir desafios estratégicos dentro da Unimed.

O curso, com carga horária de 40 horas, contemplou 40 colaboradores em um formato híbrido, combinando ensino a distância (EAD) e um trabalho presencial. As disciplinas foram estruturadas com base nas necessidades identificadas nos Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs), abordando temas fundamentais para o crescimento profissional e a excelência na gestão.

Uma iniciativa que reforça o compromisso da Unimed em capacitar sua equipe, promovendo uma cultura organizacional voltada para a inovação, a eficiência e a excelência na gestão.



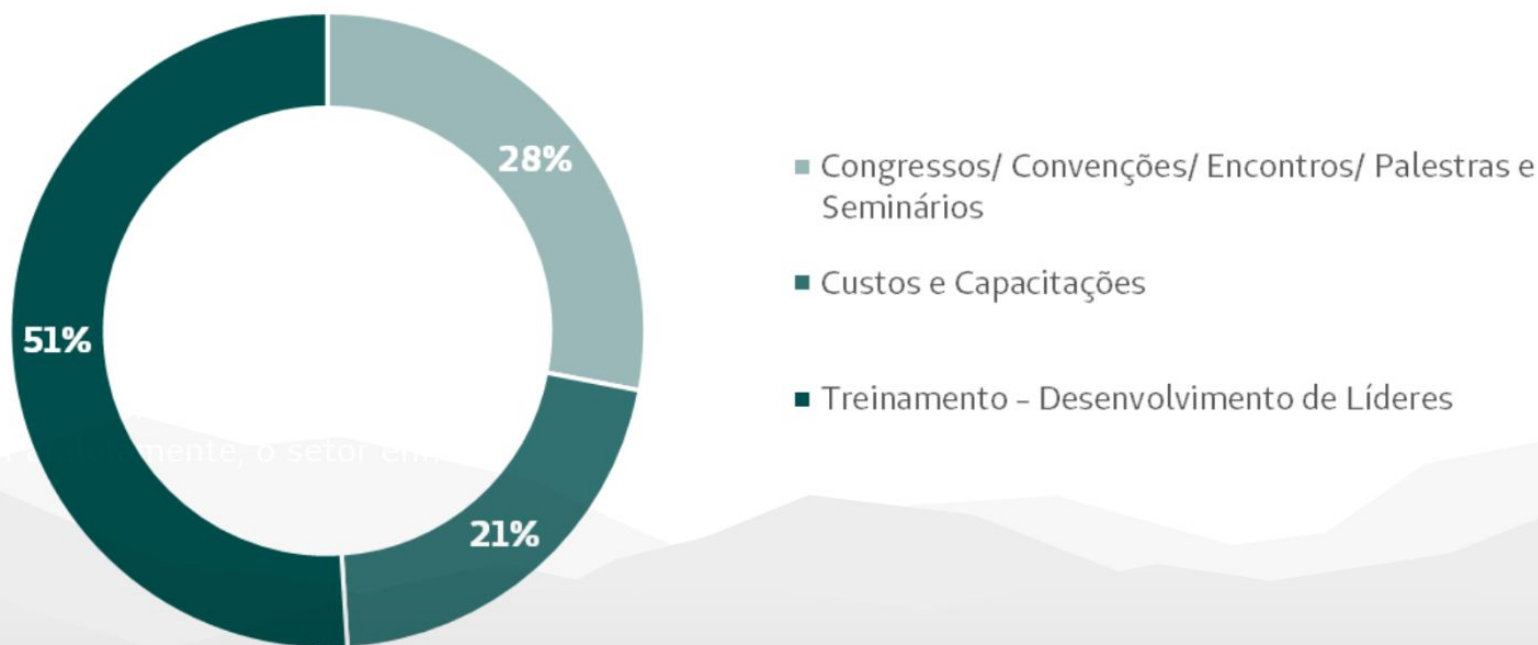
O **Programa TOP LÍDER** segue fortalecendo a liderança organizacional por meio do desenvolvimento de competências estratégicas, com foco especial na **Comunicação**. A iniciativa inclui uma **Sala de Aula Online**, desafios como a leitura do livro *Esculpindo Líderes* e **encontros bimestrais (PAPO DE GESTOR)**, nos quais são temas envolvidos como **Inteligência Emocional, Feedback e Planejamento da Comunicação**. Os resultados foram positivos, com líderes mais alinhados e engajados, além da atuação estratégica de analistas no dia a dia, reforçando a eficácia do programa na construção de uma gestão mais forte e integrada à cultura organizacional da Unimed.



Dados T&D – Gestão Estratégica de Capacitação

Em 2024, mantivemos o compromisso com a capacitação essencial dos colaboradores, garantindo a continuidade de treinamentos prioritários. Diante dos desafios do cenário atual, direcionamos nosso foco para o fortalecimento da liderança, entendendo que uma gestão capacitada, forte e bem preparada em comunicação é essencial para a evolução da organização. Essa escolha visa potencializar a eficácia das equipes e impulsionar a performance organizacional no longo prazo. Foram mais de 2 mil horas de treinamentos direcionadas aos colaboradores de diversos setores da cooperativa.

Investimento em T&D em 2024



Gincana de Colaboradores – União, Diversão e Integração

A Gincana de Colaboradores foi um evento especialmente promovido pela Unimed, com o objetivo de fortalecer a integração entre os diversos setores da cooperativa, incluindo os recursos de saúde como o Hospital Unimed e o Núcleo de Saúde. Durante um dia repleto de atividades ao ar livre, os mais de 100 colaboradores presentes foram organizados em oito equipes, promovendo a cooperação, a comunicação e o espírito de equipe em um ambiente leve e descontraído.

Além do clima de competição saudável e da diversão proporcionada pelas dinâmicas, o evento teve um impacto significativo no fortalecimento dos laços entre os profissionais, estimulando o trabalho em equipe e a sinergia entre áreas que, no dia a dia, muitas vezes não interagem diretamente.

A realização de eventos como este é essencial para promover um ambiente de trabalho mais harmonioso e motivador, impactando diretamente no engajamento e na produtividade dos colaboradores.



A integração entre os setores fortalece o alinhamento interno, melhora a comunicação e contribui para um clima organizacional mais positivo, refletindo-se na qualidade do atendimento e na excelência dos serviços prestados pela Unimed.

O encerramento da gincana foi marcado por uma grande confraternização, onde todos puderam celebrar juntos, reforçando o sentimento de pertencimento e valorização dentro da organização.

CLIENTES

NÚMEROS

Em 2024, foram realizados **308.034 atendimentos de origem dos canais da operadora**. Observa-se que **as ferramentas de atendimento remoto representaram 70,23%** do total realizado.

Nota-se ainda, uma expressiva redução da quantidade de ligações atendidas no Call Center em relação a 2023 (queda de 48,7%), o que faz parte do objetivo da implantação do projeto de Agendamento Online, que tem proporcionado uma melhor experiência para o cliente.

Das **92.234 ligações atendidas, 40.977 ligações (44,4%)** tiveram como finalidade o agendamento de consultas. De julho a dezembro/24, foram computados **16.381 agendamentos realizados pelo próprio beneficiário** e, consequentemente, à medida que a ferramenta passou a ser utilizada pelos clientes, o número de ligações passou a cair.

CANAL	2023	2024
Whatsapp	103.319	107.734
Atendimento presencial	38.464	37.173
Call Center	179.703	92.234
Auto-agendamento online	Não se aplicava	16.381
Núcleo	59.872	54.512*
TOTAL	381.358	308.034

Pesquisa de Satisfação

Desde 2019, a Unimed do Sudoeste aderiu à **Pesquisa de Satisfação da ANS** que é realizada anualmente. No entanto, foi identificada a necessidade da aplicação de uma pesquisa que possibilitasse à operadora conhecer os pontos de insatisfação dos beneficiários continuamente, podendo intervir em oportunidades de melhorias de forma mais ágil. Sendo assim, foi **traçado o projeto da implantação da pesquisa** em todos os pontos de contato do cliente com o plano de saúde.

Linha do tempo da disponibilização da pesquisa:



Novembro de
2023



A pesquisa era disponibilizada
via WhatsApp



Setembro de
2024



No atendimento presencial da operadora e do
Núcleo de Saúde e envio de link* com as pesquisas
para todos os beneficiários

**4 horas após atendimento eletivo e 24 horas após atendimento de urgência, na rede credenciada (laboratórios, clínicas, hospitais), o que possibilitou acompanhar a opinião do beneficiário quanto ao acesso e qualidade dos serviços dos médicos e prestadores credenciados.*

A pesquisa anual realizada (entre 02/07/2023 a 23/02/2024) pela empresa 121 Labs em parceria com a Faculdade Unimed e Unimed Aeromédica para envio à ANS, teve 884 respostas e alcançou 79,58% de satisfação dos clientes.

Avaliação do Plano de Saúde ANS

121



FACULDADE
Unimed



Unimed
AEROMÉDICA



Pergunta 9: Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

79,58%

(SOMANDO MUITO BOM,
BOM E REGULAR)

Top2Box
42,87%

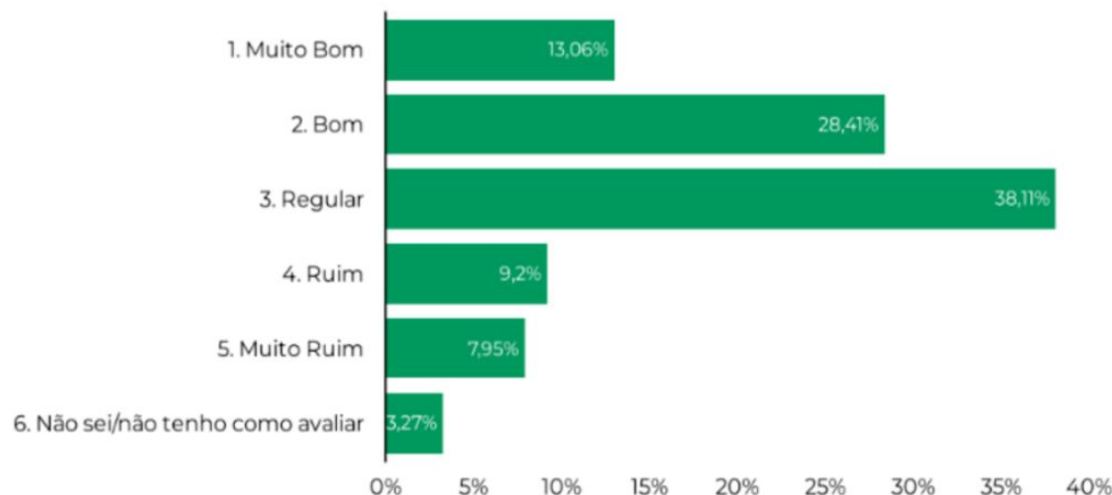
(Bom + Muito Bom)
*Proporcional

Bottom2Box
17,73%

(Ruim + Muito Ruim)
*Proporcional

884 RESPOSTAS

PERÍODO: 02/07/2023 A 23/02/2024



Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, 13,06%, classificaram o plano de saúde como 'Muito Bom' e 28,41% classificou como 'Bom'.

Apenas, 7,95% Classificou o plano de Saúde como 'Muito Ruim'.

Top2Box (Soma dos Indicadores 1. Muito Bom" + "2. Bom") e Bottom2Box (Soma dos Indicadores "4. Ruim" + "5. Muito Ruim") foram calculados desconsiderando "6. Não sei/não tenho como avaliar".

Histórico dos resultados da pesquisa da ANS:



Já a pesquisa realizada pela operadora e que teve **47.662 respostas no período compreendido entre 01/01/2024 a 31/12/2024**, alcançou **80% da satisfação dos clientes**. Ambas as pesquisas superaram a meta escalonada de 2024 que era de 66%

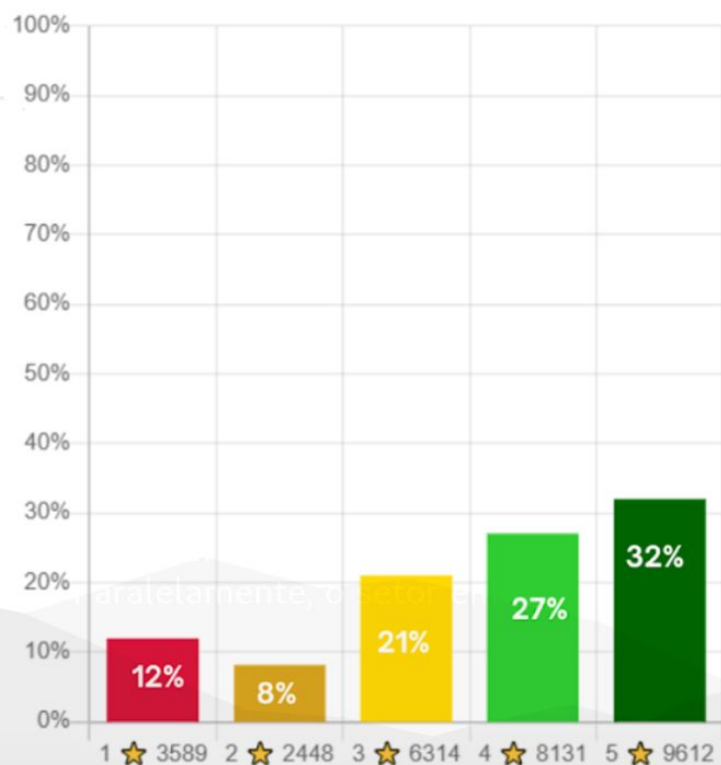
O principal ponto que afetou na insatisfação do beneficiário é a dificuldade de encontrar vagas/profissionais para agendar consultas, exames e procedimentos.



47.662
respostas no
período de 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – UNIMED SUDOESTE

Quantas estrelas você dá ao Plano
Unimed?



80%

3, 4 E 5 ESTRELAS (REGULAR, BOM E MUITO BOM)

59%

4 E 5 ESTRELAS (BOM E MUITO BOM)

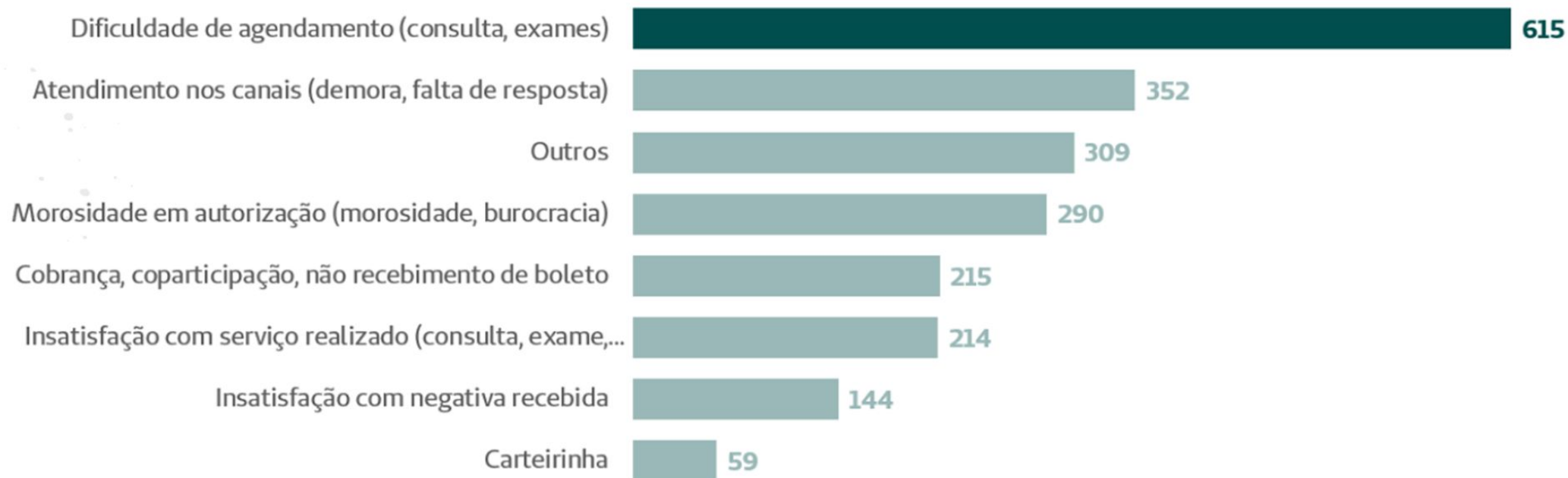
20%

1 E 2 ESTRELAS (RUIM E MUITO RUIM)

47.662 RESPOSTAS

PERÍODO: 01/01/2024 A 31/12/2024

Motivos de Reclamações



A colaboração dos cooperados é um dos fatores essenciais para mudar esse cenário. Isso pode ser feito por meio da flexibilização da agenda, priorização de casos de maior demanda ou disponibilidade de mais horários, por exemplo. Essas ações, aliadas a outras melhorias internas, contribuem para a redução do tempo de espera, maior acesso aos serviços e, conseqüentemente, aumento da satisfação.

AGENDAMENTO ONLINE

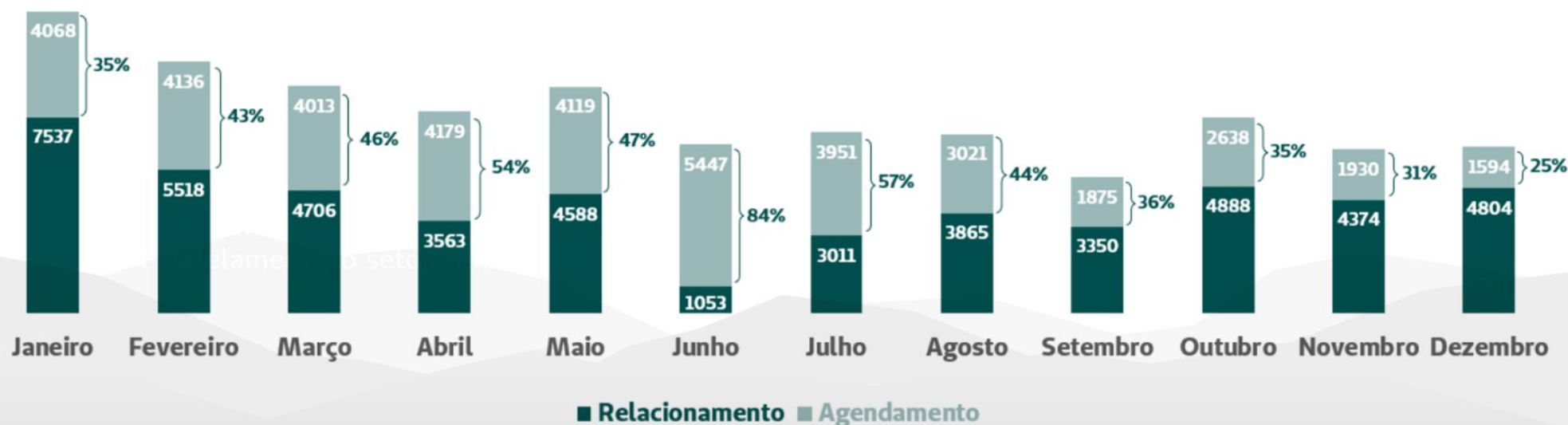
Com os objetivos de garantir melhor e maior acesso aos profissionais do Núcleo de Saúde Unimed e, alguns consultórios e clínicas além do ganho de escala para atendimentos em nosso call center, em junho de 2024 foi disponibilizado um **Aplicativo para Agendamento de Consultas**.

Por meio desse canal, o próprio beneficiário pode escolher o profissional e o horário que deseja o

atendimento e agendar a consulta, sem necessidade de ligar para a Central da operadora.

Ao longo dos meses, o número de agendamentos realizados pelos próprios beneficiários foi aumentando e, conseqüentemente, o número de ligações no Call Center para essa finalidade foi reduzindo, disponibilizando o canal telefônico para atendimento de outras demandas de nossos clientes.

CENTRAL RELACIONAMENTO x CENTRAL AGENDAMENTO



CANAL DE RECLAMAÇÃO DE 1ª INSTÂNCIA

No final de 2023, foi criado o SAC – canal de reclamação de primeira instância com o objetivo de aumentar a possibilidade de ouvir o cliente em suas demandas e tratá-las sem necessidade de evoluir para outros canais.

O SAC é o primeiro meio pelo qual um cliente pode registrar uma reclamação ou insatisfação sobre os serviços prestados e o beneficiário pode se manifestar por meio do WhatsApp, Call Center ou presencialmente.

Em 2024, o SAC tratou **2.198 manifestações** –

uma média de **183 mensais**. Sendo que **83% delas foram tratadas sem evoluir para a ouvidoria ou outros meios** e outros **7%** foram elogios e sugestões.

A principal queixa, representando 28% do total de reclamações, conforme pode ser observado no gráfico abaixo, foi a dificuldade de conseguir agendar consultas, exames e outros procedimentos, que correspondem à oferta de vagas inferior à demanda ou ausência de rede credenciada na especialidade/serviço solicitado.

TIPOS	DISTRIBUIÇÃO	
Dificuldade de agendamento (consulta, exames)		28%
Atendimento nos canais (demora, falta de resposta)		16%
Outros		14%
Morosidade em autorização (morosidade, burocracia)		13%
Cobrança, coparticipação, não recebimento de boleto		10%
Insatisfação com serviço realizado (consulta, exame, prestador, médico, etc)		10%
Insatisfação com negativa recebida		7%
Carteirinha		3%

PROJETOS EM ANDAMENTO

Implantar uma jornada automatizada do cliente é uma meta estratégica fundamental para nossa organização. Para alcançar esse objetivo, faz parte do portfólio dois grandes projetos: **SAC 2.0** e o **WhatsApp 2.0**.

O propósito desses projetos é oferecer uma experiência de atendimento mais fluida e eficiente, permitindo que os clientes tenham acesso rápido às

informações e soluções que precisam, por meio de canais digitais integrados, liberando o tempo dos atendentes para o contato humanizado ao longo do processo.

Com essas iniciativas, buscamos não apenas melhorar a satisfação do cliente, mas também aumentar a agilidade e assertividade nas respostas.

REESTRUTURAÇÃO DO SAC 2.0

STATUS DO PROJETO: 40%

- Automatização da central telefônica para identificação dos clientes e inserção das requisições;
- Conclusão de protocolos e resposta final sem dependência da interação humana;
- Guia Médico com inteligência artificial o que facilitará, para o beneficiário, o acesso às informações da rede credenciada.

Prazo para conclusão: Junho/25.

WHATSAPP 2.0

STATUS DO PROJETO: 80%

- Automatização de solicitações com lançamentos imediatos no sistema, disponibilizando tempo dos atendentes para o acolhimento dos clientes de forma humanizada;
- Consulta online e a qualquer hora do status da solicitação por parte do beneficiário.

REEMBOLSO

Na Unimed Sudoeste, a análise dos reembolsos solicitados para consultas e procedimentos realizados de forma particular seguem as regras estabelecidas na RN 566 da ANS e no contrato firmado com o cliente.

NOTA-SE DUAS RAZÕES PARA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO:

- **INSUFICIÊNCIA DE REDE** (Ausência de prestador ou insuficiência de vagas disponibilizadas pelos cooperados e prestadores de forma a suprir à demanda dentro do prazo preconizado).
- **MAU USO DO PLANO PELO BENEFICIÁRIO**

A operadora vem trabalhando, continuamente, para solucionar as demandas referentes à rede credenciada e quando comprovado que não há prestador para atender à demanda, os reembolsos são autorizados. No entanto, destaca-se que a operadora **não possui plano na modalidade livre escolha**, e que há beneficiários que optam por fazer atendimento particular, mesmo quando comprovada rede credenciada disponível e, posteriormente, eles solicitam reembolso.

Cumpre-se destacar ainda, que a operadora analisa situações de reembolso por meio de comitê multidisciplinar em que participam áreas como a auditoria médica, gerência de relacionamento com o cliente, jurídico, gerente de relacionamento com a rede, ouvidoria, superintendência executiva e, em

alguns casos, até a diretoria e neles, as negativas são embasadas nos regimentos estabelecidos pela própria ANS e o contrato.

Mas, ainda assim, há casos excepcionais, em que os reembolsos são autorizados no valor de tabela praticado pela operadora, ainda que não se cumpra os requisitos obrigatórios. A partir da análise de todo o cenário de demandas de reembolso, verifica-se que **não é viável para a Unimed Sudoeste mudar essa conduta, uma vez que compromete diretamente a sustentabilidade financeira quando o beneficiário opta por fazer atendimento fora da rede credenciada por escolha própria**. Essas justificativas e conduta, inclusive, foram apresentadas e acatadas pela ANS.

REEMBOLSO EM NÚMEROS

Seguindo a premissa acima, nota-se que **o número de reembolsos negados, em 2024, foi 20,73% maior em relação ao ano de 2023**, todas as negativas foram bem fundamentadas e não ofereceram riscos para a operadora, pelo contrário, controlaram a abertura de precedentes para tal prática.

A análise do ano de 2024, mostra que 1892 protocolos de reembolso foram abertos por 879 beneficiários, sendo que:

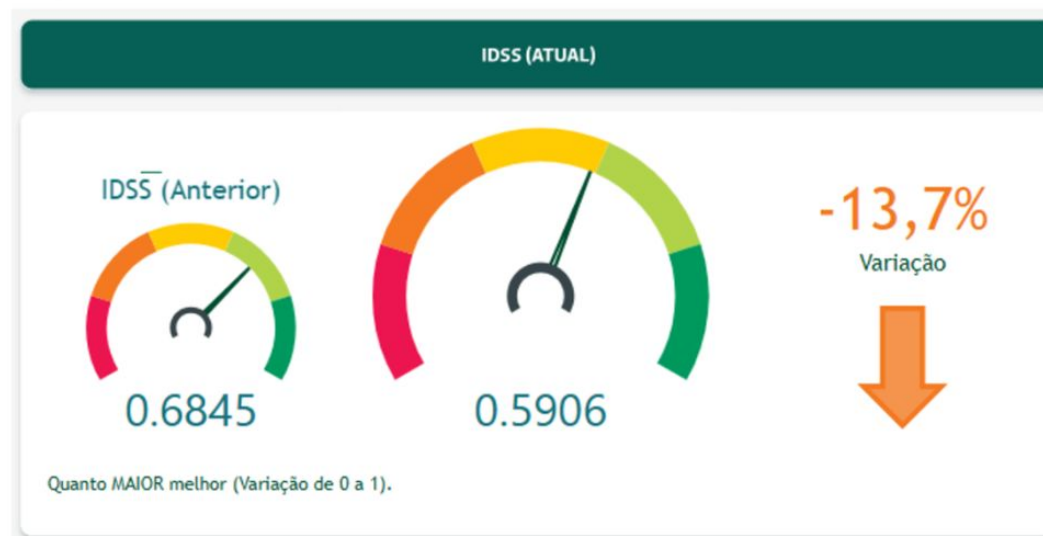
- 1539 (81,35%) foram aprovados e abertos por 527 beneficiários
- 353 (18,65%) foram negados e abertos por 352 beneficiários

	2023	2024
Valor total apresentado	R\$ 2.472.627,60	R\$ 2.773.732,75
Valor total aprovado	R\$ 2.027.792,25	R\$ 2.271.976,46
Valor total negado	R\$ 444.835,35	R\$ 537.077,22

DESTAQUES

- R\$ 1.174.369,19 (48,31%) do montante liberado corresponde a solicitações de **10 beneficiários com menos de 18 anos e referente a processos judiciais e NIPs em terapias especiais, Pediasuit, entre outros atendimentos**. Em 2023, o percentual desse universo foi de 45,6% (R\$924.641,53) do montante liberado.
- **Apenas para uma beneficiária com liminar, foram abertos 102 protocolos que corresponderam a R\$ 378.239,31 (16,65% do total aprovado)**. Em 2023, foram abertos 80 protocolos para essa mesma beneficiária que corresponderam a R\$ 217.314,56 (10,72% do total aprovado naquele ano).
- R\$ 144.172,56 (6,35%) correspondeu a solicitações de reembolso em **radioterapia** em Vitória da Conquista, em que os beneficiários não tinham condições de saúde para serem regulados para a rede intercâmbio.

DADOS DA ANS



Reg. ANS	Razão Social	Segmento	Modalidade	Média de Beneficiários	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	Operadora Acreditada	Porte
358088	UNIMED LESTE PAULISTA COOPERATIVA DE TRABAL...	MH	Cooperativa Médica	47.539	0.8346	0.8207	1.0000	1.0000	-	Média
352683	UNIMED DE CAMPOS COOPERATIVA DE TRABALHO ...	MH	Cooperativa Médica	50.181	1.0000	0.7430	1.0000	0.5441	-	Média
301574	UNIMED DE LIMEIRA COOPERATIVA DE TRABALHO ...	MH	Cooperativa Médica	52.946	0.7066	0.6885	1.0000	1.0000	-	Média
346276	UNIMED SALTO/ITU - COOPERATIVA MÉDICA	MH	Cooperativa Médica	51.582	0.7965	0.4331	0.7020	0.7201	-	Média
362140	UNIMED OESTE DO PARÁ - COOPERATIVA DE TRABA...	MH	Cooperativa Médica	46.295	0.7738	0.4157	0.7749	0.5197	-	Média
314099	UNIMED VALE DO SEPOTUBA - COOPERATIVA DE TR...	MH	Cooperativa Médica	45.987	0.6160	0.3761	1.0000	1.0000	-	Média
359289	UNIMED VALE DO AÇO COOPERATIVA DE TRABALH...	MH	Cooperativa Médica	59.965	0.5792	0.3752	1.0000	0.7333	-	Média
349534	UNIMED SETE LAGOAS COOPERATIVA TRABALHO M...	MH	Cooperativa Médica	49.410	0.7898	0.3518	0.8192	0.7333	-	Média
370681	UNIMED PATO BRANCO SOCIEDADE COOPERATIVA ...	MH	Cooperativa Médica	48.830	0.8376	0.3347	1.0000	1.0000	-	Média
350371	UNIMED DO SUDOESTE COOPERATIVA DE TRABALH...	MH	Cooperativa Médica	44.228	0.6097	0.2709	0.8457	0.7270	-	Média
344729	UNIMED VARGINHA COOPERATIVA DE TRABALHO ...	MH	Cooperativa Médica	43.375	0.6393	0.1123	0.9703	0.9871	-	Média

A retração de 13,7% no IDSS da Unimed do Sudoeste reflete os desafios enfrentados pelas cooperativas de médio porte, especialmente diante das exigências da ANS. Dentro desse mesmo segmento, observa-se que as singulares que não obtiveram um desempenho satisfatório foram impactadas principalmente pela dimensão IDGA. Esse indicador avalia não apenas a qualidade das informações enviadas, mas também a disponibilidade dos serviços prestados pela rede credenciada e pelos nossos cooperados.

RISCO ASSISTENCIAL



Quanto MENOR melhor (Variação de 1 a 3).

A avaliação da operadora é realizada trimestralmente e se baseia em uma escala de 0 a 3, sendo 0 a melhor classificação e 3 a pior. A pontuação é afetada principalmente pelas reclamações dos beneficiários, especialmente aquelas relacionadas à recusa de atendimento e aos prazos para agendamento de consultas e procedimentos. Uma Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) pode resultar em uma queda significativa na classificação da operadora.

A última vez que a Unimed do Sudoeste recebeu a nota 3 foi no terceiro trimestre de 2021 devido ao volume de notificações procedentes recebidas.

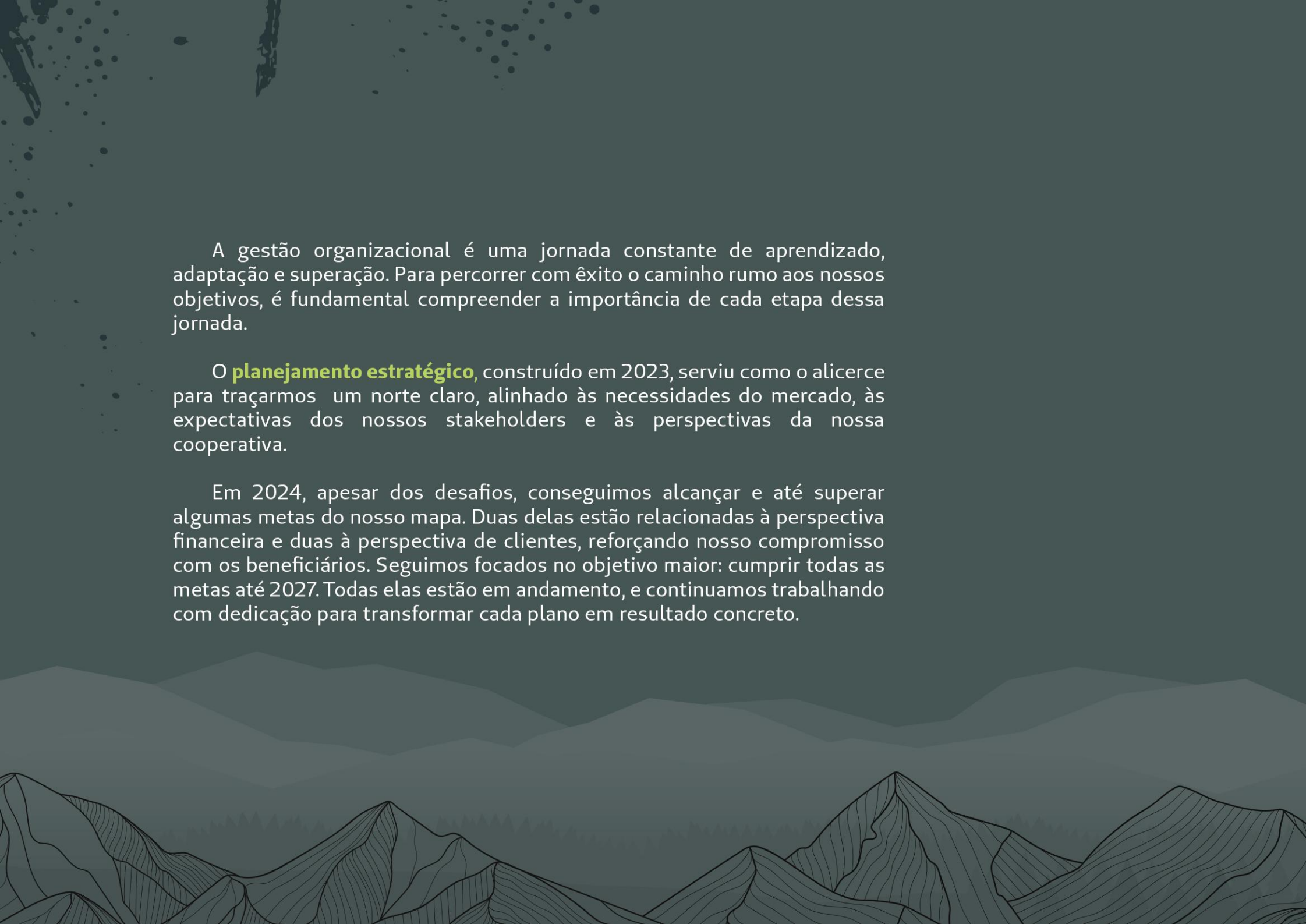
A Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) é considerada procedente quando a ANS verifica que a reclamação do beneficiário foi válida. Uma avaliação negativa recorrente pode resultar em sanções mais severas, como advertências formais, aplicação de multas e, em casos extremos, a suspensão da comercialização de novos planos.

Além disso, uma classificação desfavorável compromete a imagem da operadora no mercado, reduzindo sua atratividade para novos beneficiários e afetando a retenção dos atuais, o que pode gerar impacto financeiro e perda de competitividade no setor.

A woman with blonde hair, wearing a red tank top and red shorts, is hiking on a dirt trail. She is carrying a large black and red backpack and using two trekking poles. She is smiling and looking towards the camera. The background features steep, rocky mountains under a cloudy sky with sunlight filtering through. The overall scene is a high-quality outdoor photograph used for a promotional graphic.

PRE PA RA ÇÃO

PARA A JORNADA
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



A gestão organizacional é uma jornada constante de aprendizado, adaptação e superação. Para percorrer com êxito o caminho rumo aos nossos objetivos, é fundamental compreender a importância de cada etapa dessa jornada.

O **planejamento estratégico**, construído em 2023, serviu como o alicerce para traçarmos um norte claro, alinhado às necessidades do mercado, às expectativas dos nossos stakeholders e às perspectivas da nossa cooperativa.

Em 2024, apesar dos desafios, conseguimos alcançar e até superar algumas metas do nosso mapa. Duas delas estão relacionadas à perspectiva financeira e duas à perspectiva de clientes, reforçando nosso compromisso com os beneficiários. Seguimos focados no objetivo maior: cumprir todas as metas até 2027. Todas elas estão em andamento, e continuamos trabalhando com dedicação para transformar cada plano em resultado concreto.

MAPA ESTRATÉGICO – 2023 A 2027

Missão: Promover o trabalho médico e a saúde de forma sustentável, com qualidade, inovação, ética e responsabilidade social.

Visão: Crescer para tornar-se referência na prestação de serviços dentre as UnimedS de mesmo porte, ampliando o grau de confiabilidade junto aos cooperados, clientes e prestadores em toda sua área de abrangência até 2027.

Metas Globais:

Atingir 70 mil vidas.

Aumentar 10% da remuneração do cooperado
(Programa de Valorização do Cooperado).

Obter 8% de margem líquida.

PERSPECTIVAS

FINANCEIRO

Atingir, no máximo, **78%** de sinistralidade até 2027.



Manter, no máximo, **9%** de despesa administrativa.



Implantar o orçamento base 0 até 2027.



Recuperar **10%** dos valores de processos judiciais em favor da Unimed.



Alcançar **65%** de procedência nos processos que a operadora e réu até 2027.



Alcançar até **3%** de glosas de intercâmbio no biênio 2023/2025 e até 1% no biênio 2025/2027.



Manter a rentabilidade acima do CDI.



CLIENTES

Aumentar **55%** da carteira de clientes no quadriênio.



Atingir **1.500 beneficiários** nos programas de Atenção Integral à Saúde.



Reduzir em **50%** o índice geral de reclamação no índice da ANS.



Atingir **85%** de satisfação dos clientes.



Manter a evasão de clientes abaixo de **1,5%**.



Reduzir o número de NIPS em **50%**.



PROCESSOS

Implantar uma jornada automatizada para experiência do cliente.



Implantar os protocolos clínicos e assistenciais em, pelo menos, 10 especialidades e nos recursos e serviços próprios.



Alcançar a acreditação nível prata em 2023-2025 e ouro em 2025-2027 da ANS.



Alcançar a certificação ISO.



Alcançar a acreditação de excelência da ouvidoria.



Padronizar os materiais e medicamentos OPME.



Alcançar a acreditação do APS (RN 506/2022).



APRENDIZADO

Implantar a política de remuneração por desempenho.



Criar o Instituto Unimed Sudoeste para as ações de ESG.



Implantar o projeto de valorização do cooperado.



Implantar o programa de qualificação dos prestadores.



Estar entre as melhores empresas para se trabalhar na Bahia.



Implantar a política de gestão de risco de crédito.



Implantar projeto de informações estratégicas.



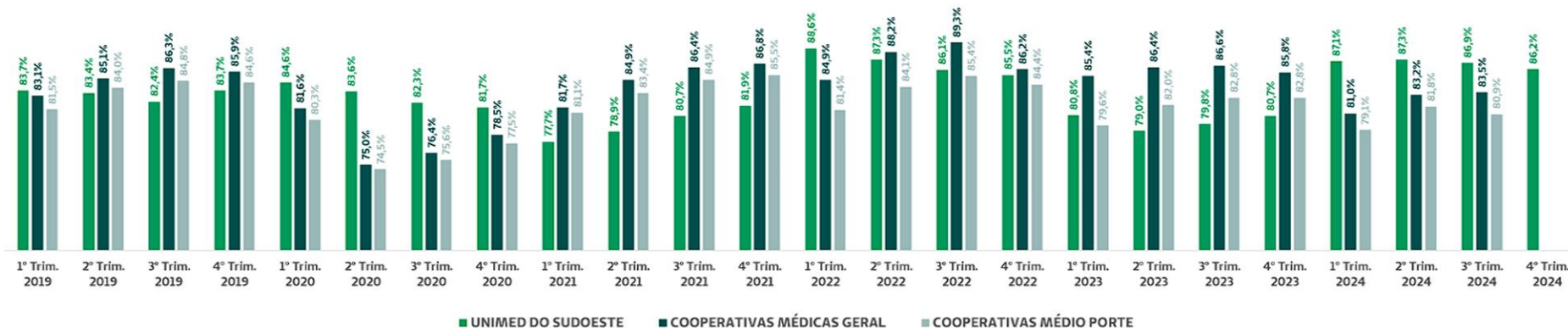
★ META SUPERADA

✓ META CONCLUÍDA

▬ META EM ANDAMENTO

SINISTRALIDADE

SINISTRALIDADE ACUMULADA



Obs: Não há dados disponíveis para as demais operadoras no último trimestre.

A alta sinistralidade da cooperativa em 2024, quando comparada ao mercado, reflete um conjunto de desafios estruturais que vêm pressionando os custos assistenciais. Entre os principais fatores, destacam-se:

Crescimento dos custos em oncologia, TEA e terapias especiais:

a incorporação de novas tecnologias e medicamentos de alto custo tem elevado significativamente as despesas com tratamentos, especialmente na oncologia e nos atendimentos voltados ao Transtorno do Espectro Autista (TEA). Esses avanços, embora essenciais para a qualidade do cuidado, impõem desafios financeiros à sustentabilidade do plano.

Hipercodificação:

a prática de codificação excessiva de procedimentos, muitas vezes acima do necessário, tem gerado aumento nos custos assistenciais. Esse fenômeno ocorre tanto na assistência hospitalar quanto nos serviços ambulatoriais e de diagnóstico.

Excesso de exames de imagem e laboratoriais:

a utilização indiscriminada de exames complementares tem contribuído para o aumento da sinistralidade. Esse fenômeno pode estar relacionado a diversos fatores, como demandas judiciais, insegurança clínica, indução da oferta e práticas defensivas por parte dos profissionais.

Exigências de OPMEs não essenciais:

o crescimento no consumo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs) sem indicação clínica precisa, representa um dos principais fatores de pressão sobre os custos. O uso indiscriminado desses materiais pode resultar em procedimentos mais onerosos sem necessariamente agregar benefícios clínicos proporcionais ao paciente.

Diante desse cenário, a Unimed Sudoeste tem adotado estratégias para mitigar esses impactos, incluindo a revisão de protocolos assistenciais, ações para a regulação mais eficiente do uso de tecnologias em saúde e o fortalecimento da governança sobre judicialização e demandas por OPMEs. Entretanto, o desafio persiste, exigindo um olhar atento e um esforço conjunto para garantir a sustentabilidade da cooperativa.



OS PRIMEIROS PASSOS

BASE DE PARTIDA

Nos primeiros passos da nossa jornada, a base foi fundamental para definir nosso caminho. Assim como um expedicionário se prepara para enfrentar os primeiros desafios, a cooperativa focou na reestruturação interna e otimização de processos.



HOSPITAL UNIMED – UNIDADE ANDRO

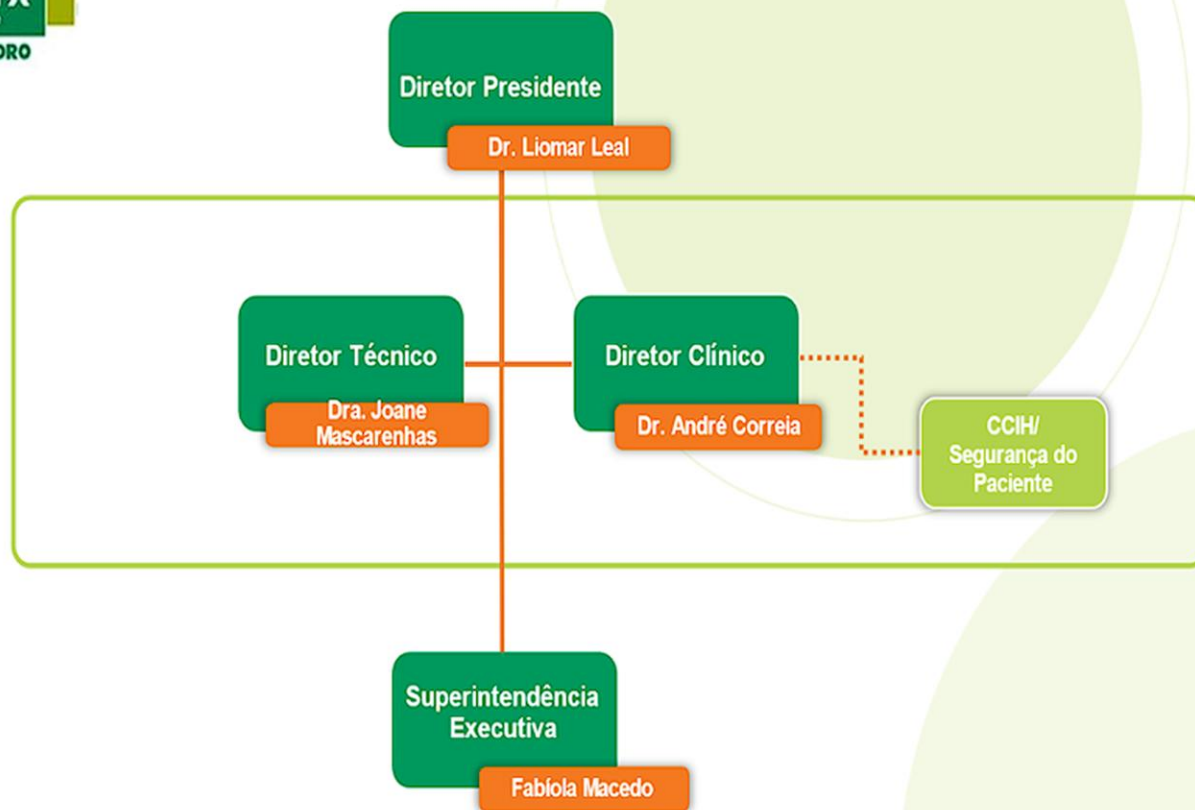
O Hospital Unimed – Unidade Andro (HUUA) iniciou suas atividades nesse formato de parceria comercial em abril de 2023, desde então apresentou algumas reformulações estruturais e de organograma a fim de aumentar a sinergia e atender às melhores práticas processuais e de comunicação.

Por conta disso, em outubro de 2024 foi aprovado em reunião de Diretoria da Operadora o organograma mais recente do HUUA, no qual estão representados desde o Diretor Presidente, até as Supervisões.



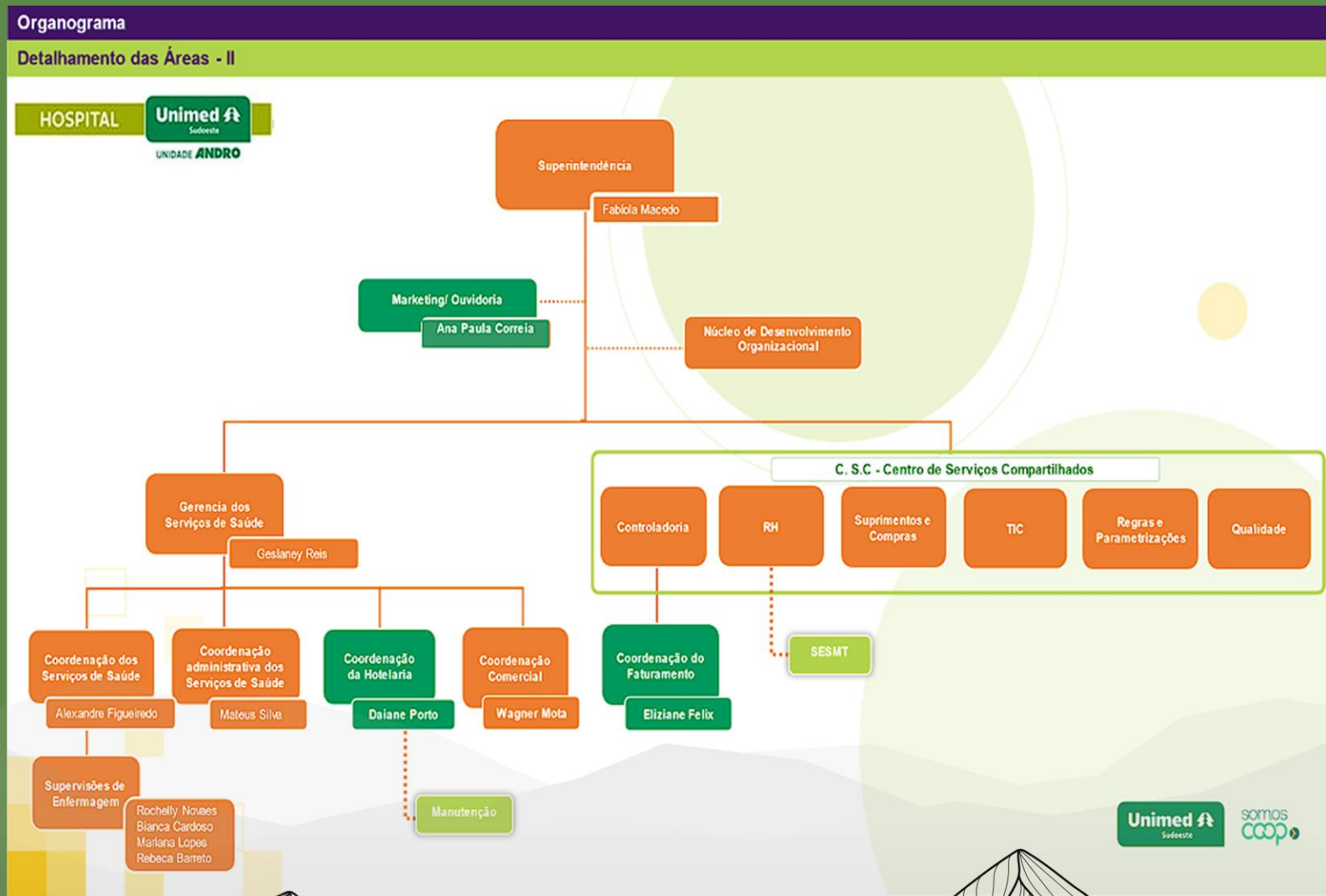
Organograma

Detalhamento da Áreas – Nível Diretoria



Organograma do Hospital Unimed – Unidade Andro, Direção, Superintendência e Staff

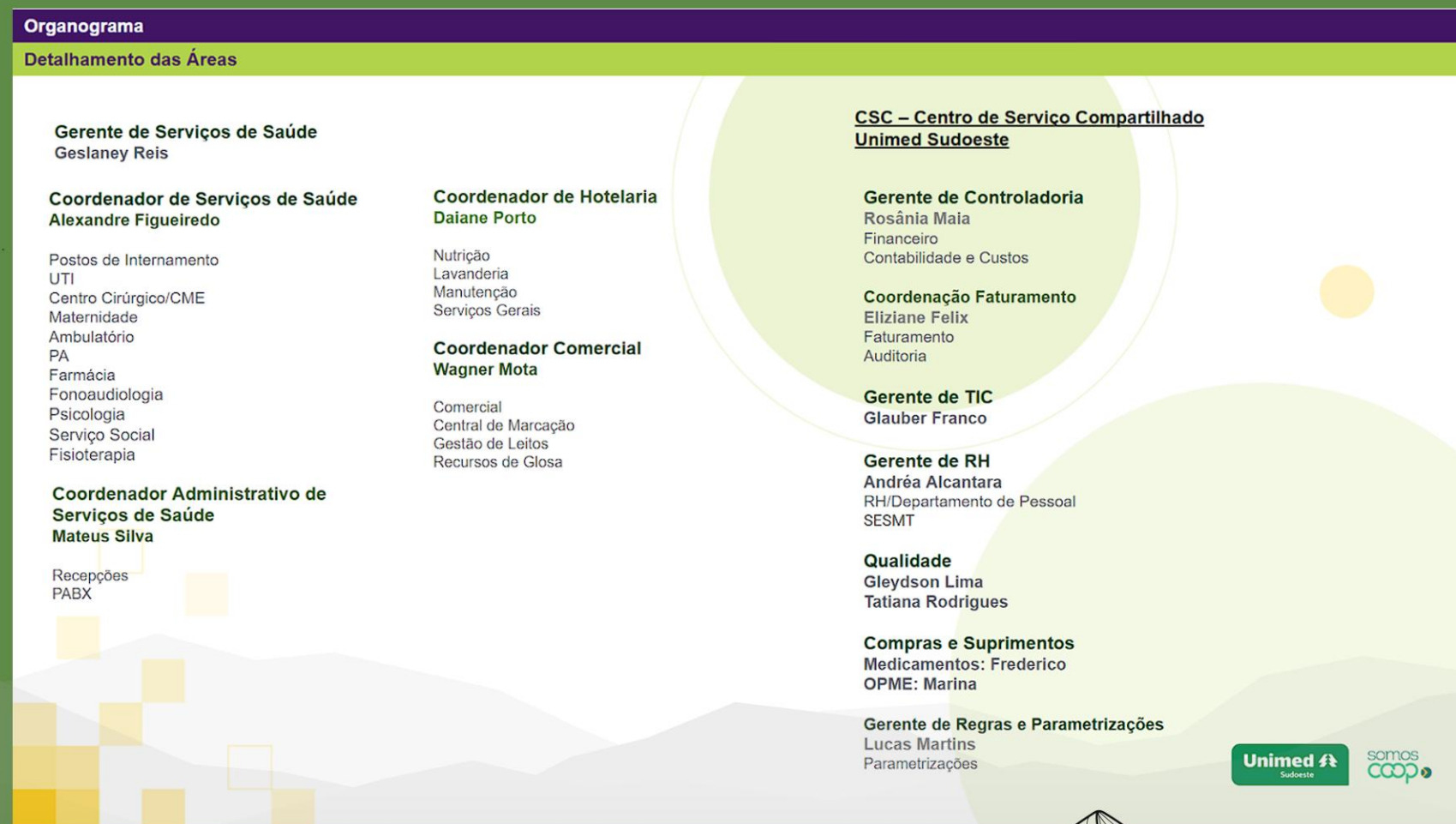
O organograma citado na imagem 02 traz um cenário com um **Centro de Serviço Compartilhado (CSC)**, no qual incorpora a gestão e o Jeito de Cuidar Unimed com a história e a marca do Hospital. Assim sendo, as caixas com o conteúdo laranja representam as pessoas que atuam na liderança de demandas da Operadora e do Hospital simultaneamente.



Organograma do Hospital Unimed – Unidade Andro, Superintendência, Gerências, Coordenações, Supervisões e Staff

O CSC permitiu a racionalização econômica na disposição dos colaboradores e trouxe melhor fluidez para o processo de análise e tomada de decisões para os componentes que envolvem a Operadora e o Hospital.

Assim sendo, segue abaixo o detalhamento dos serviços ligados às pessoas alocadas no organograma citado na imagem anterior:



Detalhamento das áreas do Organograma do Hospital Unimed – Unidade Andro, Gerências, Coordenações e Staff



Unikids consolidou-se em 2024 como um serviço essencial de atenção integral à saúde da criança, com

16.508
atendimentos

entre Pronto Atendimento (9.301) e Ambulatório (7.207).

Houve um aumento de 62,9% no total de atendimentos em relação a 2023 (5.708), quando o serviço foi inaugurado em maio. A maior procura pelo Pronto Atendimento, mesmo para casos de baixa complexidade, reflete a necessidade de ações educativas para orientar as famílias sobre o uso adequado dos serviços.

O Ambulatório registrou crescimento de 2,8% nas consultas e 9,8% no faturamento, com destaque para o aumento na demanda por especialidades como Neuropediatria e Cardiopediatria.

Indicador	2023	2024	Variação
Total de Consultas	7009	7207	2,8%
Faturamento Médico	R\$ 786.904,03	R\$ 863.729,72	9,8%
Custo Médio	R\$ 112,27	R\$ 119,85	6,8%

Detalhamento das áreas do Organograma do Hospital Unimed – Unidade Andro, Gerências, Coordenações e Staff



DE SA FIOS

DA JORNADA

SUBINDO A MONTANHA

SUBINDO A MONTANHA

À medida que subíamos, novos desafios surgiam, como a necessidade de adaptar os tratamentos oncológicos às novas realidades econômicas. A cooperativa enfrentou os altos custos assistenciais exigindo novas soluções.





ONCOLOGIA

Até 2021, as operadoras de plano de saúde utilizavam para a oncologia as estimativas dos valores das novas drogas incorporadas ao rol de procedimentos para adotar seus impactos nos cálculos atuariais de precificação e reajuste.

O rol de procedimentos era revisto a cada dois anos, e sua efetivação sempre no ano posterior à revisão. Desta forma, esta medida contribuía para um melhor controle das sinistralidades.

Nos anos seguintes, as novas drogas oncológicas passaram a ser adotadas automaticamente a partir de suas incorporações pelo SUS, diminuindo a

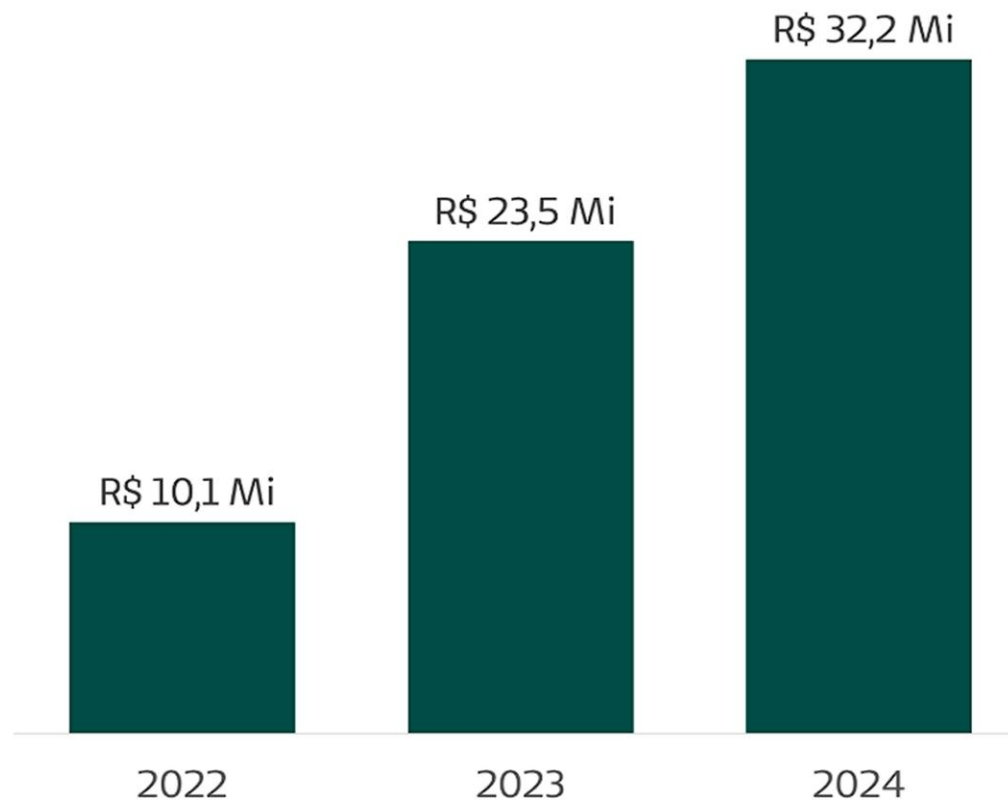
previsibilidade dos custos assistenciais e a regulamentação dos reajustes de contratos e notas técnicas de produtos permaneceu “olhando para o retrovisor – para o custo já ocorrido”.

Além disso, o rol de procedimentos passou a ser exemplificativo aos olhos do judiciário, que determina o cumprimento da assistência, inclusive para os casos de beneficiários que se enquadram em cobertura parcial temporária e com utilização de medicações que chegam a custar mais de 30 mil reais por mês.



Evolução dos custos assistenciais com oncologia

Paralelamente, os custos registrados nos últimos anos com tratamentos oncológicos apresentaram variações significativas. Abaixo, segue a tabela consolidada com as despesas anuais:



*estes valores consideram os itens assistenciais das contas médicas dos prestadores e os medicamentos oncológicos dispensados pela Unimed do Sudoeste



ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)

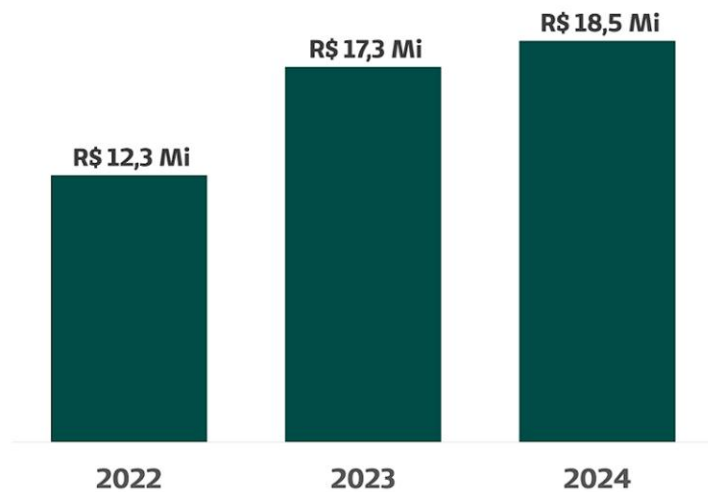
Os custos hospitalares relacionados a Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs) exigem um acompanhamento específico na saúde suplementar, visto que representam uma das maiores parcelas de despesas médicas, impactando diretamente a sustentabilidade financeira dos planos de saúde.

Esses itens, por vezes não essenciais para os procedimentos cirúrgicos e terapêuticos, possuem alto valor agregado e, muitas vezes, estão sujeitos a variações de preços decorrentes de fatores como tecnologia embarcada, regulamentações específicas e oscilações no mercado fornecedor. Além disso, a incorporação constante de novas tecnologias e a ampliação da demanda por esses materiais eleva os custos assistenciais.



Na Unimed Sudoeste, ao longo dos últimos três anos, esse cenário tornou-se ainda mais desafiador, com um crescimento expressivo nos gastos com OPMEs, conforme abaixo:

Custo Assistencial OPMEs



Distribuição por Origem





PRÓXIMOS PASSOS

No último trimestre de 2024, foram implementadas medidas estratégicas para a otimização destes custos. O principal destaque foi o acordo firmado com um fornecedor para cirurgia da coluna por vídeo, resultando em uma **ECONOMIA TOTAL DE R\$ 134.600,00**, uma redução progressiva do custo do kit endoscópico que irá perdurar em 2025 atingindo volumes mais expressivos.

Será iniciado um processo de negociação semelhante para outras especialidades, incluindo ortopedia, cirurgia geral e torácica. O objetivo é estruturar uma precificação dos itens utilizados

buscar a opção de menor custo. Além da análise de preço, serão considerados fatores como qualidade dos produtos, prazo de entrega e flexibilidade de faturamento.

A implementação dessas medidas visa garantir maior previsibilidade nos custos com OPME, fortalecer o poder de negociação da cooperativa e assegurar a qualidade e segurança dos procedimentos médicos.

Contamos com a contribuição dos cooperados no sentido de evitar a solicitação de itens adicionais aos pacotes contratualizados.



INOVAÇÕES NO PROCESSO DE GESTÃO DE OPME

Em outubro de 2024, foi implementado, em parceria com a equipe de tecnologia da Unimed do Sudoeste, um novo sistema de requisição de OPME disponível no Portal da Unimed. O documento digitalizado contém todas as informações necessárias para o agendamento do procedimento e cobrança da taxa após a realização.

Fluxo Anterior

01

O hospital encaminhava a solicitação por e-mail para a operadora;

02

A operadora gerava uma Autorização de Fornecimento e enviava ao fornecedor para entrega.



Esse processo demorava entre **5 a 20 minutos**, dependendo do volume de OPME solicitado.

Fluxo Atual

01

A requisição é disponibilizada no Portal;

02

As informações são **extraídas diretamente** da autorização.



Novo fluxo permite uma **otimização do tempo** da equipe operacional



Permite maior foco nas **negociações e controle financeiro**



TERAPIAS ESPECIAIS

Espaço de Terapias Especiais Unimed – TEU

Desde a inauguração do Espaço TEU (Espaço de Terapias Especiais da Unimed) em junho de 2024, a Unimed do Sudoeste tem experimentado uma significativa evolução na assistência à pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA). Este marco representa uma inovação para a cooperativa, consolidando uma abordagem mais abrangente e estruturada no cuidado especializado.

Antes da criação do Espaço TEU, os atendimentos oferecidos no Núcleo de Saúde da Unimed, para clientes neurodivergentes, eram predominantemente ambulatoriais e individualizados, abrangendo áreas como:

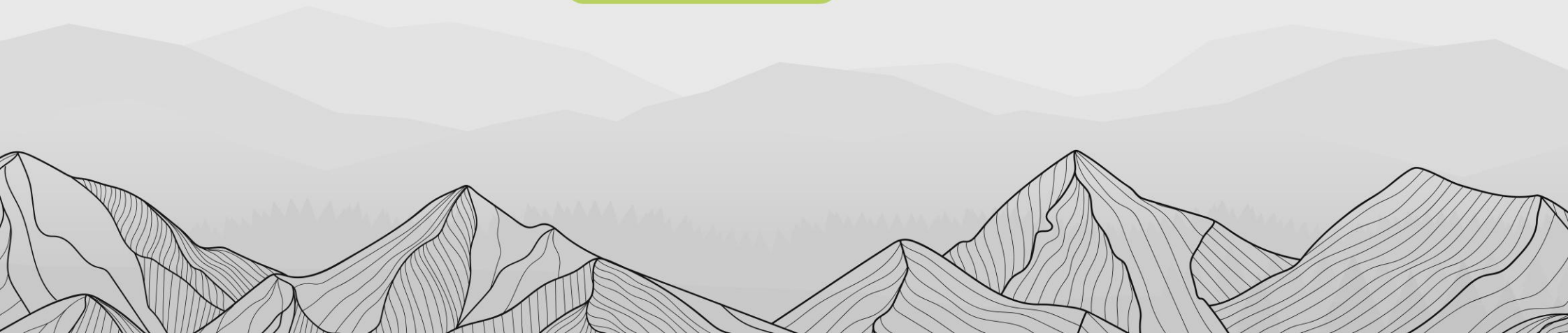
● Pediatria

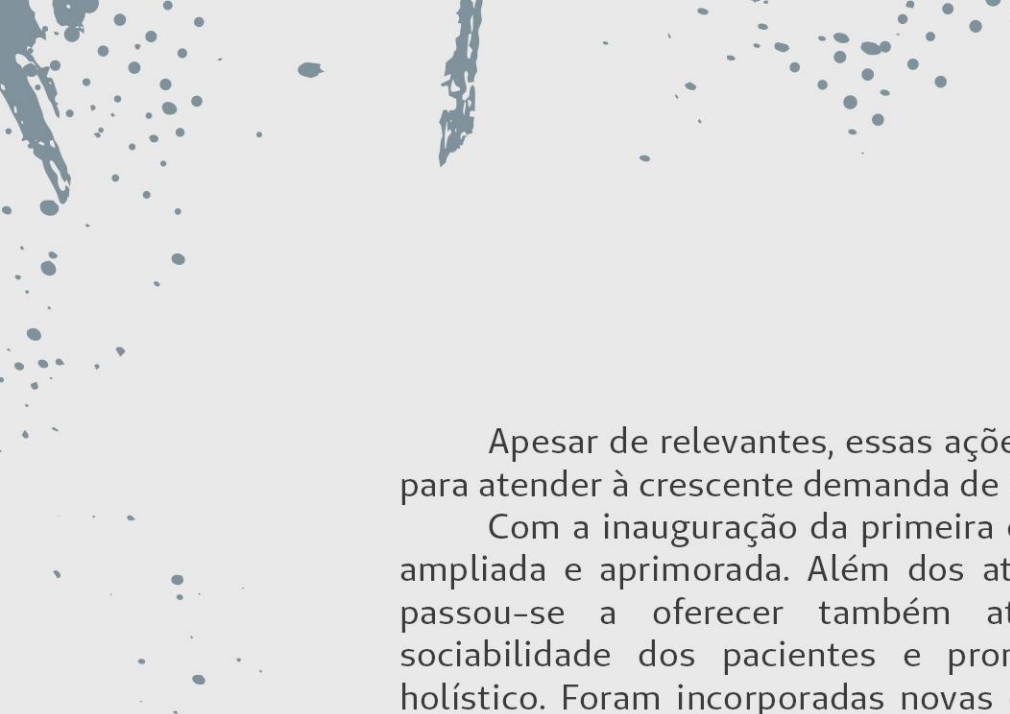
● Neuropediatria

● Neuropsicologia

● Psicologia com aplicação da Análise do Comportamento Aplicada (ABA)

● Fonoaudiologia





Apesar de relevantes, essas ações não possuíam a robustez necessária para atender à crescente demanda de maneira integrada e multidisciplinar.

Com a inauguração da primeira etapa do Espaço TEU, a assistência foi ampliada e aprimorada. Além dos atendimentos individuais já existentes, passou-se a oferecer também atividades coletivas, incentivando a sociabilidade dos pacientes e promovendo um desenvolvimento mais holístico. Foram incorporadas novas especialidades, formando uma equipe multiprofissional altamente qualificada:

● Terapia Ocupacional

● Musicoterapia

● Psicopedagogia

● Psicomotricista

● Auxiliares Terapêuticos



Além disso, o Espaço TEU trouxe um avanço significativo na estrutura física, proporcionando salas terapêuticas de alta qualidade para o público atendido:



**Sala de
psicopedagogia**



**Sala de
musicoterapia**



**Salas de
atendimento
individual**



Cantinho da Calma:
Sala dedicada à
regulação dos clientes
assistidos



**Sala multissensorial
IUP 6D**

Primeira na Bahia e terceira do Nordeste, com inteligência artificial da empresa Neurobrinq



**Sala de
integração
sensorial**

O impacto para a cooperativa tem sido expressivo. O Espaço TEU fortaleceu a capacidade da Unimed do Sudoeste em fornecer um atendimento mais completo, diferenciado e humanizado, consolidando sua posição como referência na assistência ao TEA. Além disso, a abordagem ampliada possibilitou um aumento na eficiência dos tratamentos, favorecendo melhores desfechos clínicos e contribuindo para a satisfação dos beneficiários e seus familiares.

Etapas do TEA

O Programa funciona com base na intervenção será realizada com base nos princípios da terapia ABA, utilizando:

01

Sessões Coletivas

Grupos organizados por faixa etária e nível de desenvolvimento, com atividades planejadas para promover interações sociais, colaboração e comunicação entre os participantes.

Intervenções Individualizadas

Planejamento de objetivos terapêuticos baseados na avaliação inicial, garantindo que as necessidades individuais sejam atendidas de forma integrada ao trabalho coletivo.

02

03

Sessões Coletivas

Reavaliações periódicas para monitorar o progresso e ajustar as estratégias terapêuticas conforme necessário.

Além disso, a abordagem clínica é baseada na literatura científica, com base no modelo de intervenção que abrange uma realidade dividida de acordo com o foco da ação e o perfil neurocognitivo.

Com o incremento dessa qualificação do serviço, no período de 06 meses tivemos o aumento de 340%, saindo de 41 pacientes para 141 assistidos.

Isso gerou a necessidade da Operadora avançar com a expansão do Espaço TEU, para acomodar ainda mais pacientes e gerarmos uma melhor assistência e economia sobre a prestação do cuidado direto.

Portanto, ainda no primeiro bimestre de 2025 o espaço ganhará novos ambientes terapêuticos.

O IMPACTO ECONÔMICO

141 PACIENTES ATENDIDOS
da inauguração
até 31/12/2024.

4.479 SESSÕES REALIZADAS
pela equipe
multidisciplinar.



Espaço TEU - Terapias Especiais Unimed



Grupo: TEU (1) ▾

Descrição Procedimento ▾

Nome Profissional ▾

Especialidade ▾

Status: NORMAL (1) ▾

1 de jul. de 2024 - 31 de dez. ▾

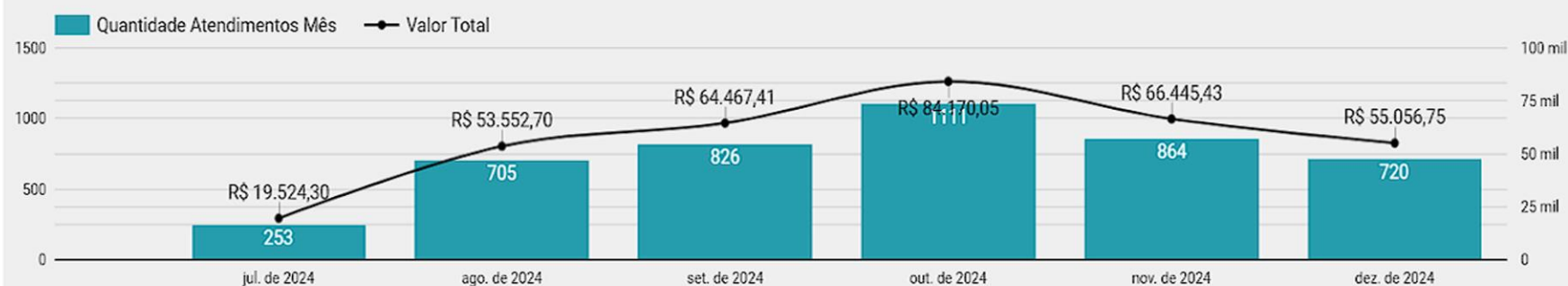
Redefinir filtros

TEU
4.479

RS TEU
R\$ 343.216,64

Total pacientes
141

Total serviço
R\$ 343.216,64



Quantidade de atendimentos por mês, com valor total. Essa informação engloba todo os procedimentos nas Terapias Especiais e Pedia Suite.

Fonte: https://lookerstudio.google.com/u/0/reporting/c2e86e4e-c007-495d-8174-60d9cd168b0b/page/p_fzp7c0wkkd?pli=1



Esse volume de sessões gerou **para a Operadora, uma economia de 30% sobre o mesmo serviço caso fosse prestado na rede credenciada.**

Vale ressaltar que a Operadora não absorveu, em 2024, pacientes com nível de suporte 03, que representam os casos de maior complexidade e custo assistencial. A partir de fevereiro de 2025, com a expansão do Espaço TEU e a criação de novos espaços terapêuticos, passaremos a atender também essas crianças, reduzindo a necessidade de encaminhamento para a rede credenciada.

Com essa medida, estima-se uma economia de meio milhão em 2025.

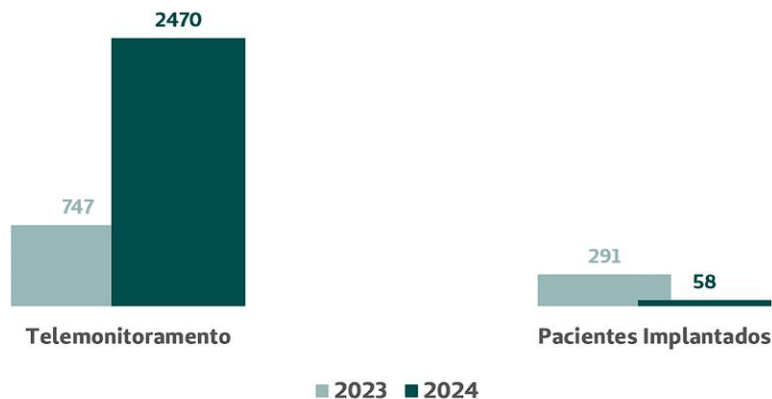
Espera-se ainda, atingir a quantidade de 270 pacientes durante o ano de 2025, representando 65% sobre o volume total de clientes autistas em atendimento ativo em Vitória da Conquista.



UNIMED PARA VOCÊ

Em 2024 houve um crescimento de 243% no número de atendimentos no UPV.

Comparação de Atendimentos UPV - 2023 vs 2024



Em 2024, foram atendidos no UPV um total de 2528, sendo 2470 no Telemonitoramento e 58 pacientes implantados para o internamento do UPV - uma evolução importante quando comparada com o ano de 2023, com aumento no volume total de pacientes e concentração nos modelos menos onerosos.

Fica evidente o aumento da eficiência e redução de custos pelo Telemonitoramento com o encaminhamento para internamento domiciliar:

Relação de Atendimentos por Encaminhamento ao Internamento Domiciliar



Em 2023 a cada 3,57 atendimentos, 1 resultou em encaminhamento ao internamento domiciliar. Já em 2024 essa relação foi que a cada 43,59 atendimentos, apenas 1 resultou em encaminhamento ao internamento domiciliar.

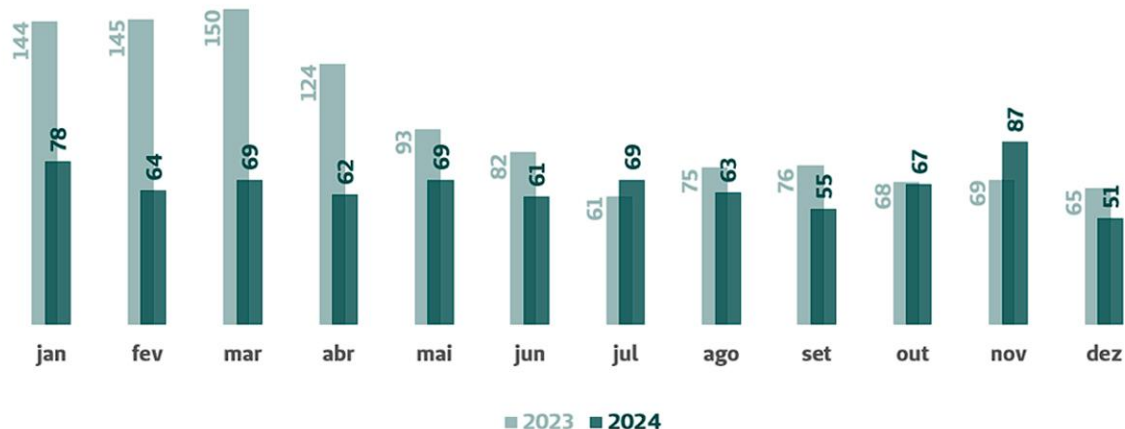
Vale destacar que nos meses de março a maio de 2024 tivemos a influência da epidemia da Dengue no Estado, mas ainda assim, **houve uma redução de 80% no número de pacientes implantados**, ou seja, que foram direcionados do Telemonitoramento.

VIVER BEM

No Viver Bem, a Assistência Domiciliar (AD) em 2023 teve uma média mensal de assistência a 96 pacientes, além de ter chegado ao pico de 150 clientes em março e finalizado o ano com 65, uma redução de 57%.

Em 2024 esse controle austero perdurou, e passamos para uma média mensal de 64 assistidos, uma redução de 34%, se comparado ao ano anterior e, finalizamos dezembro com 51 pacientes no programa – sinalizando uma tendência de baixa desde novembro:

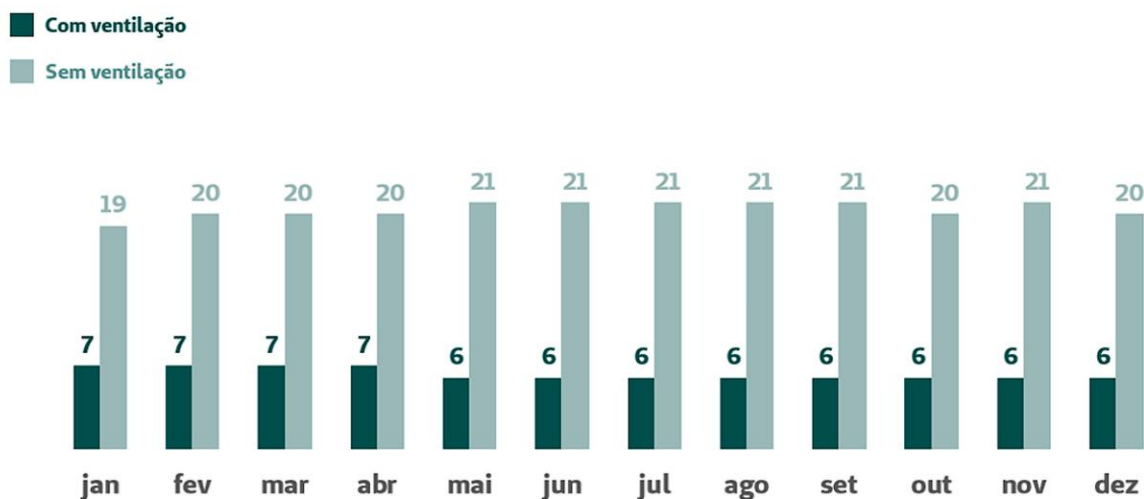
Comparação de Pacientes no AD - 2023 vs 2024



Já o Internamento Domiciliar (ID), do Viver Bem, que possui por característica pacientes mais complexos e necessitados de intervenções diárias da equipe multiprofissional, se diferenciam nas modalidades daqueles pacientes que fazem uso de ventilação mecânica (CVM) (contínua ou intermitente) e pacientes sem ventilação mecânica (SVM).

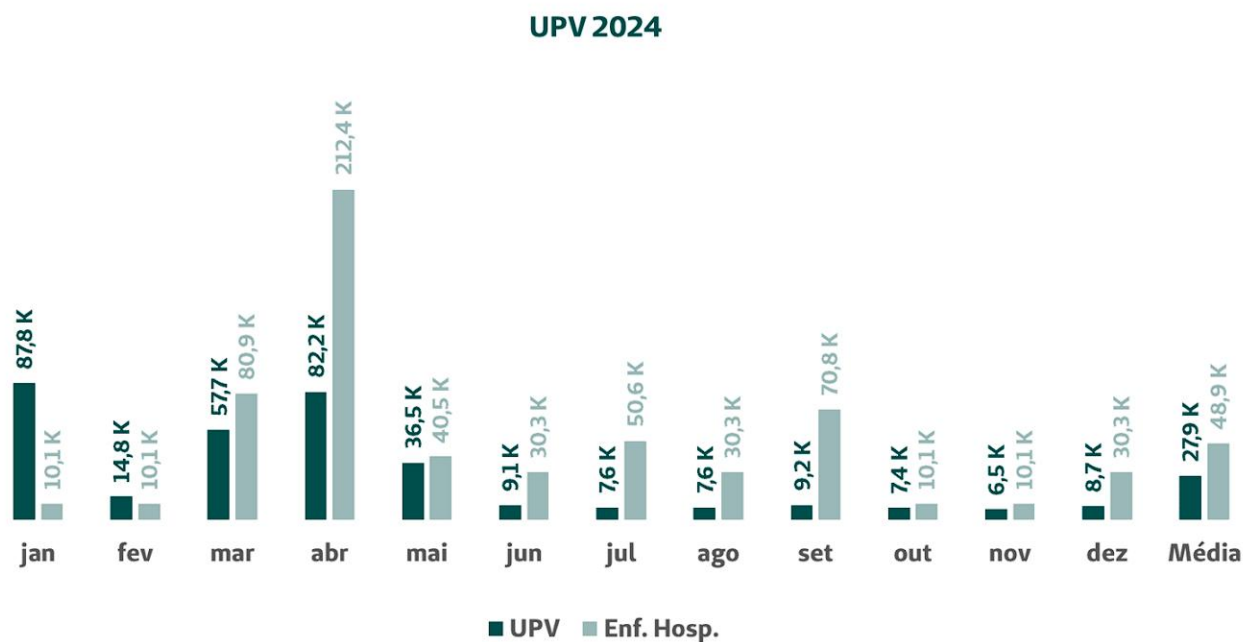
Neste programa também podemos destacar que presenciamos uma redução de beneficiários, comparando 2023 com 2024, no qual no primeiro ano tivemos uma média de 10 pacientes sob CVM e 20 SVM, 30 na média total. Já em 2024 a média foi de 06 pacientes sob CVM e 20 SVM, 26 na média total. Isso representa uma redução de 13%.

Quantidades de Pacientes no ID – Com Vent. e Sem Vent.



MAIS DE R\$ 800 MIL EVITADOS EM 2024

Em 2024, o custo médio mensal de um paciente internado no UPV foi de R\$27.923,92. Para efeito de comparação, se cinco pacientes tivessem sido internados no hospital, o custo total estimado para a Operadora seria de aproximadamente R\$48.896,61 por paciente. **Essa diferença representa uma economia de 57% por internação.**



Além disso, ao longo do ano, o UPV (nas suas duas modalidades) gerou uma expectativa de custo evitado de **R\$863.392,43**, reforçando sua importância na otimização de recursos e na sustentabilidade financeira da Operadora.



A redução abrupta no número de encaminhamentos para implantações reflete uma mudança significativa no modelo assistencial adotado. Com a unificação da gestão operacional do hospital e da Operadora, foi possível otimizar os cuidados prestados, resultando na redução tanto das implantações quanto das internações hospitalares. Isso ocorreu porque muitos pacientes tiveram suas demandas resolvidas por meio do telemonitoramento, sem a necessidade de intervenções de maior complexidade assistencial.

Esse cenário representa um benefício tanto para o cliente, que recebeu um atendimento mais ágil e menos invasivo, quanto para a cooperativa, que reduziu seus custos operacionais sem comprometer a qualidade da assistência prestada.



NÚCLEO DE SAÚDE

Quanto à análise da agenda médica, em 2023 a taxa de ocupação das consultas médicas foi de 79%, enquanto o absenteísmo foi de 21%.

Já em 2024 tivemos uma melhora significativa na taxa de ocupação e absenteísmo sobre as agendas médicas. Das 46.915 marcações, tivemos uma taxa de ocupação de 84,15% e de absenteísmo de 15,85%. Isso mostra a efetividade das ações de confirmação de agendas e, sobretudo, da assertividade da implantação do Agendamento Online (AOL).

Menu Geral

Atendimento

Marcação

Média Geral

Auditoria

Faturamento

Custos

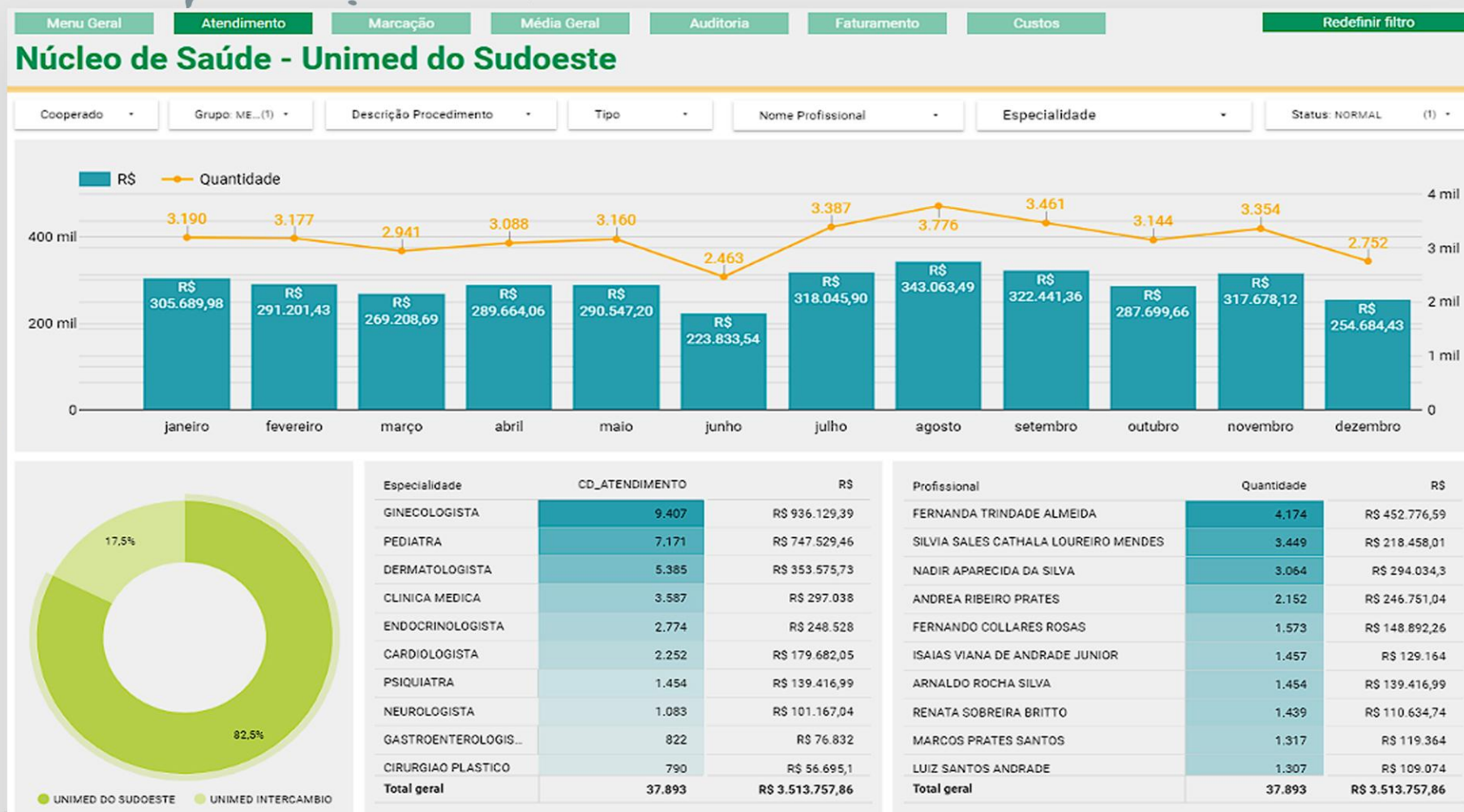
Núcleo de Saúde - Unimed do Sudoeste

TURNO	Status Atendimento	Total	%
TOTAL DIA	OCUPAÇÃO	39.480	84,15%
	ABSENTEÍSMO	7.435	15,85%
Total geral		46.915	100,00%

Especialidade	Total
GINECOLOGISTA	11.457
PEDIATRA	8.265
DERMATOLOGISTA	6.781
CLINICA MEDICA	4.396
ENDOCRINOLOGISTA	3.283
CARDIOLOGISTA	2.864
PSQUIATRA	1.727
GINECOLOGIA	1.265
NEUROLOGISTA	1.215
GASTROENTEROLOGISTA	996
ORTOPEDISTA	860
UROLOGISTA	759
PROCTOLOGISTA	757
Total geral	46.915

Taxa de ocupação, absenteísmo e ranking das marcações de consultas médicas.

Fonte: https://lookerstudio.google.com/u/0/reporting/6718bbb2-9c00-4ba8-b516-932b53accb0a/page/p_qgbzi59jkd

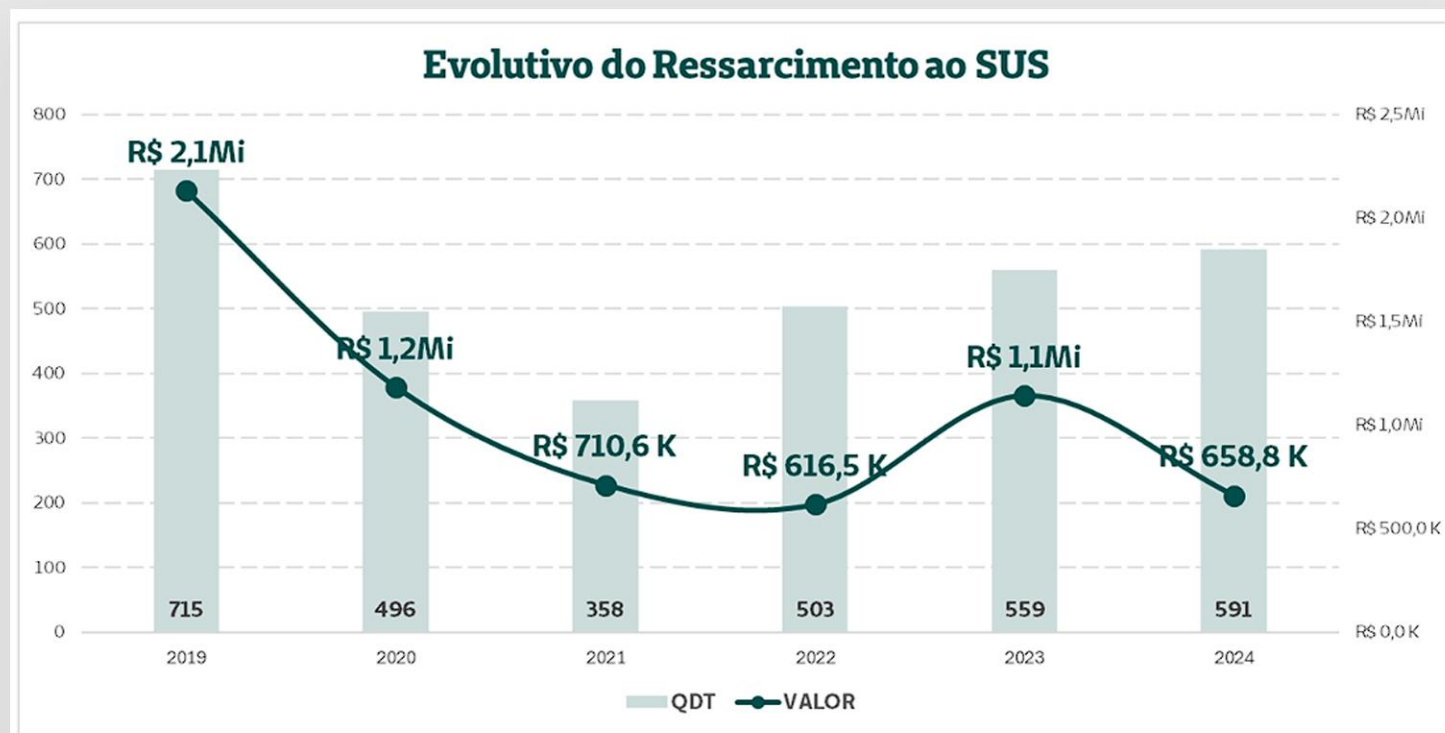


Produção médica por mês e por especialidade.

Fonte: https://lookerstudio.google.com/u/0/reporting/6718bbb2-9c00-4ba8-b516-932b53accb0a/page/p_qgbzi59jkd

RESSARCIMENTO AO SUS

Em 2024, mesmo com o crescimento da carteira em cidades sem rede privada de atendimento, recebemos 591 solicitações de ressarcimento ao SUS, totalizando **R\$ 658.821,64**.



Os principais motivadores desses ressarcimentos incluem **atendimentos de urgência e emergência, procedimentos de hemodiálise e partos de alto risco**.

PROCESSOS JUDICIAIS



Judicialização da saúde

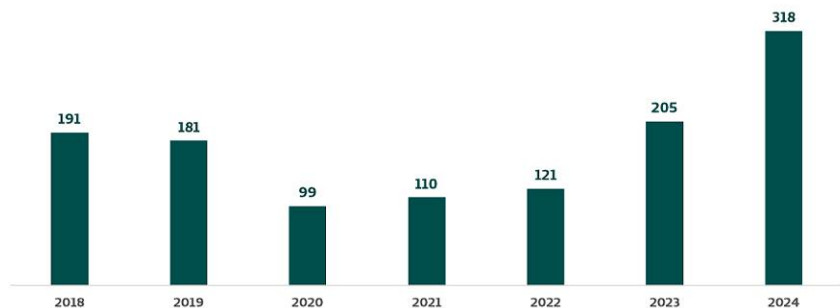
De acordo com o presidente do STF, ministro Luís Roberto Barroso, a judicialização da saúde se tornou um dos maiores problemas do Poder Judiciário e, possivelmente, um dos mais difíceis. “É uma matéria em que não há solução juridicamente fácil nem moralmente barata”, observou.

Em 2020, foram registradas cerca de 21 mil novas ações judiciais relacionadas à saúde por mês. Em 2024, esse número quase triplicou, passando para 61 mil. O total anual passou de 347 mil, em 2020, para 600 mil atualmente. “Esses números são impressionantes”, avaliou.

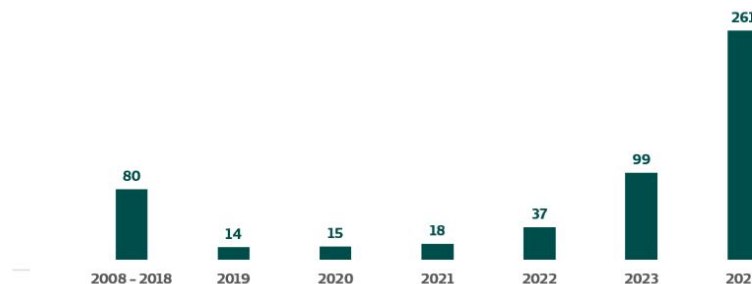
Fonte:

<https://noticias.stf.jus.br/postsnoticias/stf-celebra-conclusao-de-julgamento-sobre-fornecimento-de-medicamentos-de-alto-custo/#:~:text=Judicializa%C3%A7%C3%A3o%20da%20sa%C3%BAde&text=Em%202020%2C%20foram%20registradas%20cerca,n%C3%BAmeros%20s%C3%A3o%20impressionantes%E2%80%9D%2C%20avaliou.>

Evolução dos Processos Recebidos



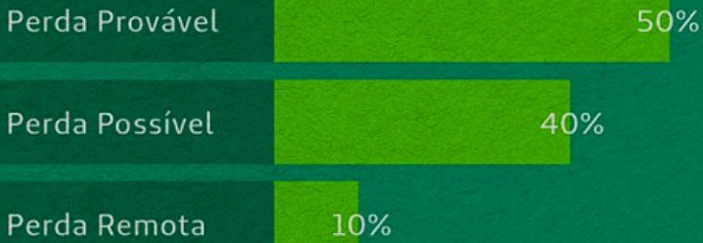
PROCESSOS ATIVOS



Apesar do aumento significativo na quantidade de processos judiciais relacionados à saúde, conforme destacado pelo STF, que registrou mais de 600 mil de novas ações em 2024, a Unimed do Sudoeste demonstrou uma gestão eficiente ao alcançar uma economia de 17,96% nos processos finalizados neste mesmo ano.

RESUMO ANUAL PROCESSOS FINALIZADOS 2024					
Julgamento	Qt Processos Finalizados	Valor Atribuído à Causa	Valor Estimado pela Operadora de Condenação	Valor Pago	% de Redução/Aumento
Improcedente (Favorável a Operadora)	66	R\$ 4.035.242,89	R\$ 497.000,00	R\$ -	100% economizado
Procedente (Desfavorável a Operadora)	124	R\$ 3.352.399,06	R\$ 842.000,00	R\$ 1.135.144,22	34,74%
					pago a mais
Total	190	R\$ 7.387.641,95	R\$ 1.339.000,00	R\$ 1.135.144,22	17,96% Economizado

PROCESSOS ATIVOS - Atualizado até Dezembro 2024			
Anterior - 2019		Posterior - 2019	
80	R\$ 1.031.000,00	444	R\$ 2.987.000,00
TOTAL - Ativos 524 Processos - Custo Estimado R\$ 4.018.000,00			





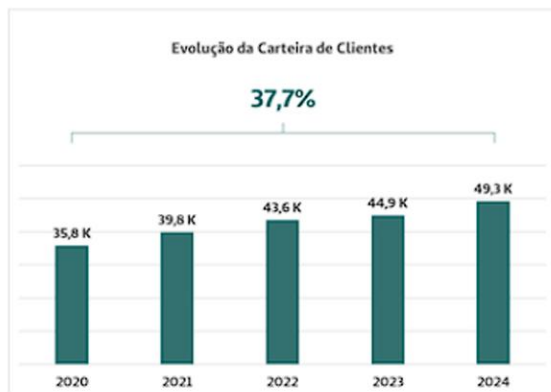
EXAMES DIAGNÓSTICOS

O expressivo aumento de 92,7% nos custos com exames diagnósticos entre 2020 e 2024 superou consideravelmente o crescimento de 37,7% na carteira de clientes no mesmo período.

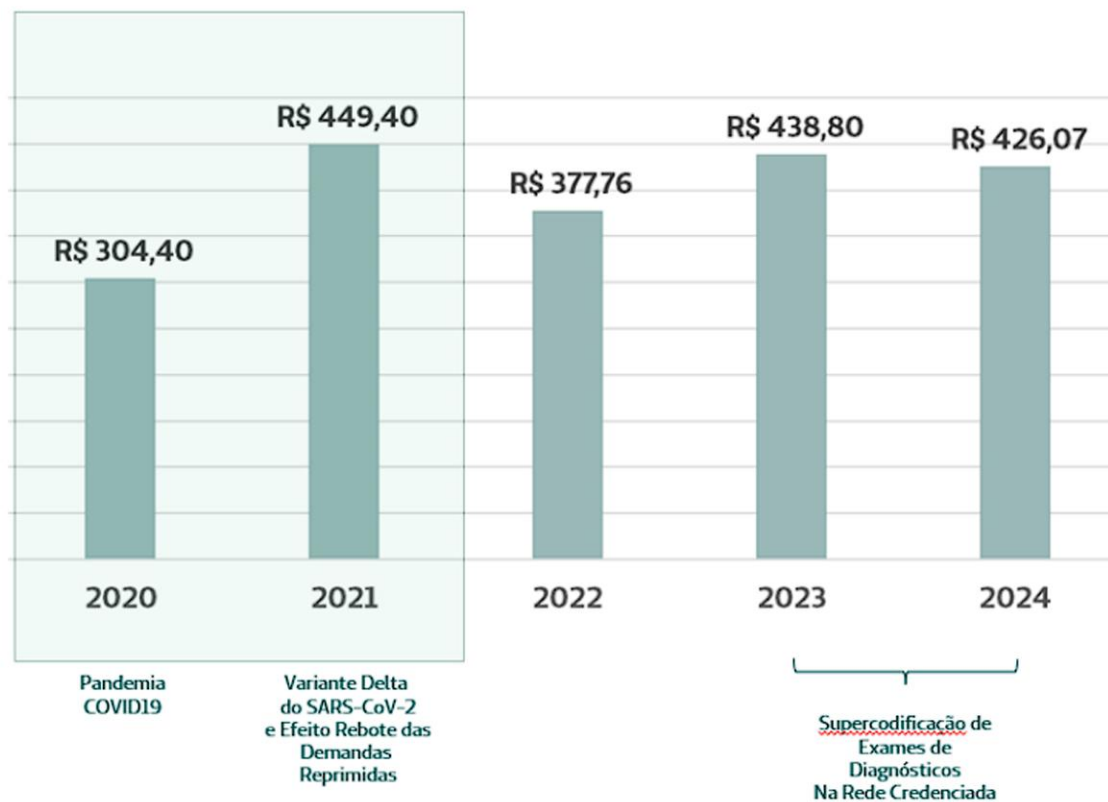
Essa disparidade resultou em um aumento substancial do custo per capita com exames, evidenciando a necessidade de medidas para conter a escalada das despesas e garantir a sustentabilidade financeira da operação.

Diante disso, foram adotadas iniciativas como o estudo conjunto das áreas técnicas e gerenciais para racionalização de custos, a implantação do formulário padrão para pedidos fora da curva, a adoção da biometria facial, o uso de inteligência artificial, o dimensionamento da rede laboratorial na rede credenciada e as negociações estratégicas com os prestadores.





Custo Per capita Exames de Diagnósticos



Exames Laboratoriais, RM e TC.

**CHE
GA
DA
AO CUME**



Apesar dos desafios ao longo do ano, com trabalho e dedicação, conseguimos superá-los. Isso nos permitiu alcançar conquistas importantes. Cada obstáculo foi uma oportunidade de aprendizado e crescimento, impulsionando-nos a ir em busca de patamares ainda mais altos.



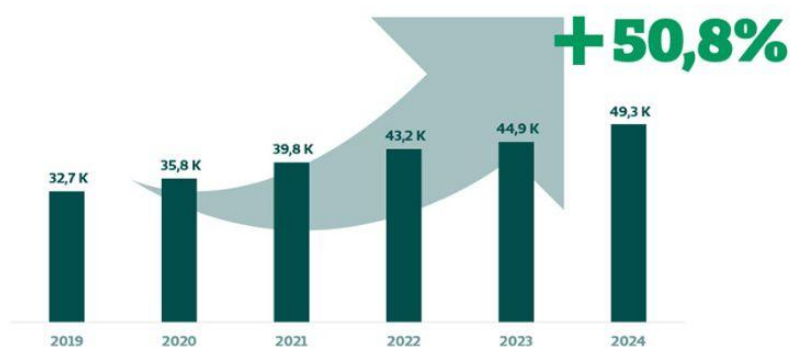
Evolução da Carteira

A evolução da carteira de beneficiários ao longo de 2024 reflete um crescimento sólido e consistente, com um aumento total de 4.396 novos clientes.

Esse resultado evidencia a eficácia da estratégia adotada pela cooperativa, que se consolidou ao longo dos anos. Desde o início desta gestão, em 2019, o crescimento acumulado já alcança 50,8%, reforçando a sustentabilidade e a competitividade da cooperativa no mercado.

Embora março tenha registrado uma leve retração, principalmente devido à movimentação de contratos como EPCL e Tracomal, refletindo a alta rotatividade no mercado de trabalho nesse período, a tendência geral manteve-se positiva. Destacam-se os meses de junho e setembro, que registraram os maiores acréscimos. No segundo semestre, o crescimento acelerou significativamente, evidenciando a eficácia da estratégia adotada pela cooperativa na captação de novas vidas.

Crescimento da Carteira de Clientes



Crescimento da Carteira de Clientes 2024





Evasão

mês	saídas	carteira (período anterior)	evasão
janeiro	198	44.918	0,44%
fevereiro	175	44.857	0,39%
março	189	45.199	0,42%
abril	145	44.906	0,32%
maio	172	45.045	0,38%
junho	251	45.283	0,55%
julho	205	46.031	0,45%
agosto	245	46.302	0,53%
setembro	276	46.556	0,59%
outubro	249	48.267	0,52%
novembro	215	48.540	0,44%
dezembro	223	48.881	0,46%

A taxa de evasão de clientes encontra-se sob controle, mantendo-se dentro da meta estabelecida de 1,5%.

O **NUAC – Núcleo de Atendimento aos Contratos** tem como foco principal a retenção de clientes, atuando de forma estratégica para garantir a satisfação e fidelização dos beneficiários da Unimed do Sudoeste. Entre 2019 e 2024, o setor realizou **69.429 atendimentos**, divididos em **três canais**:

46.030

Atendimentos por **telefone**

21.092

Atendimentos **presencialmente**

2.307

Atendimentos via **Blip**

69.429 atendimentos

Retenção de Clientes



Em 2024, foram recepcionados 376 contratos, que totalizam 558 beneficiários com intenção de cancelamento do plano. Com as estratégias utilizadas conseguimos reter **43,4% dos clientes.**

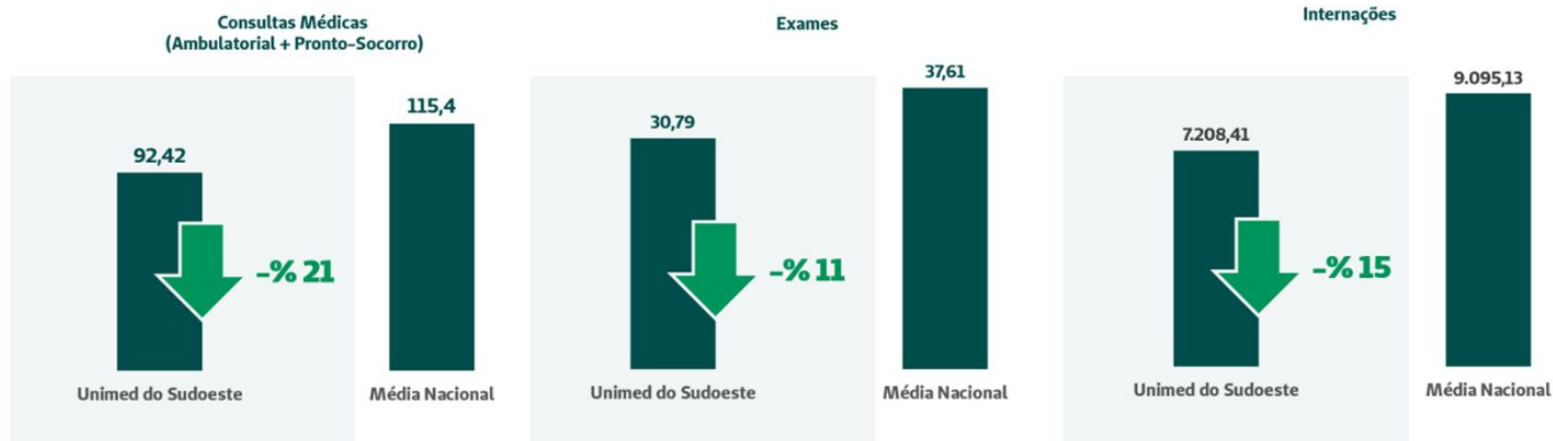
2024



Rede Credenciada

Custos Médios por Procedimento

A Unimed Sudoeste obteve o menor custo médio por procedimento em todas as categorias assistenciais (consultas eletivas, pronto-socorro, exames, terapias e internações) quando comparada às Unimeds de mesmo porte na região Nordeste e também se comparada à média nacional das Unimeds.

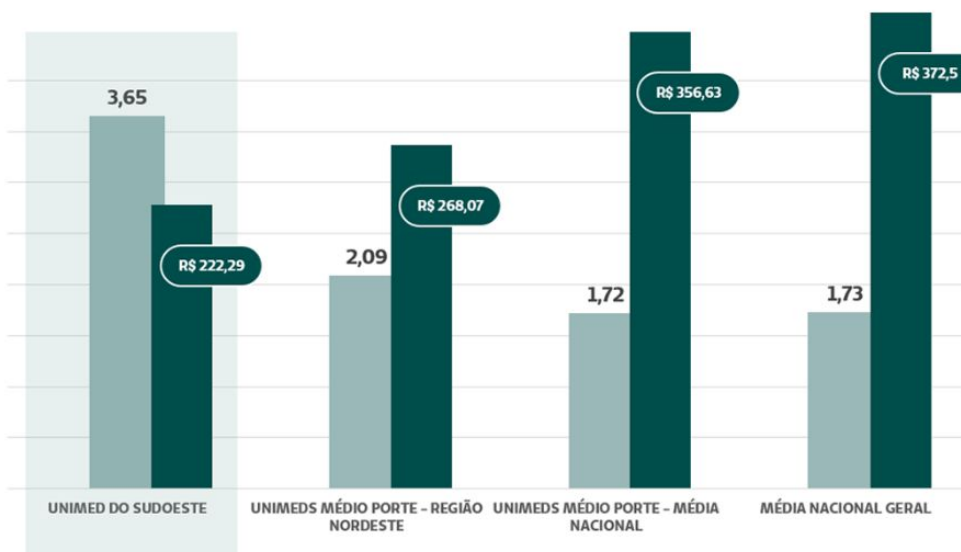


Fonte: Unimed do Brasil – Acompanhamento Operacional 2024 – Indicadores Assistenciais.

Frequência e Despesas por Usuário

Apesar da maior frequência média anual por usuário em terapias quando nos comparamos ao mercado, o custo médio permaneceu competitivo devido às negociações realizadas com a rede credenciada.

■ FREQUENCIA POR USUÁRIO / ANO
■ CUSTO MÉDIO POR PROCEDIMENTO



Impacto das Negociações com Prestadores

O Setor de Relacionamento com a Rede desempenhou papel crucial ao negociar condições financeiras mais favoráveis com prestadores de serviços.

Fonte: Unimed do Brasil – Acompanhamento Operacional 2024 – Indicadores Assistenciais.

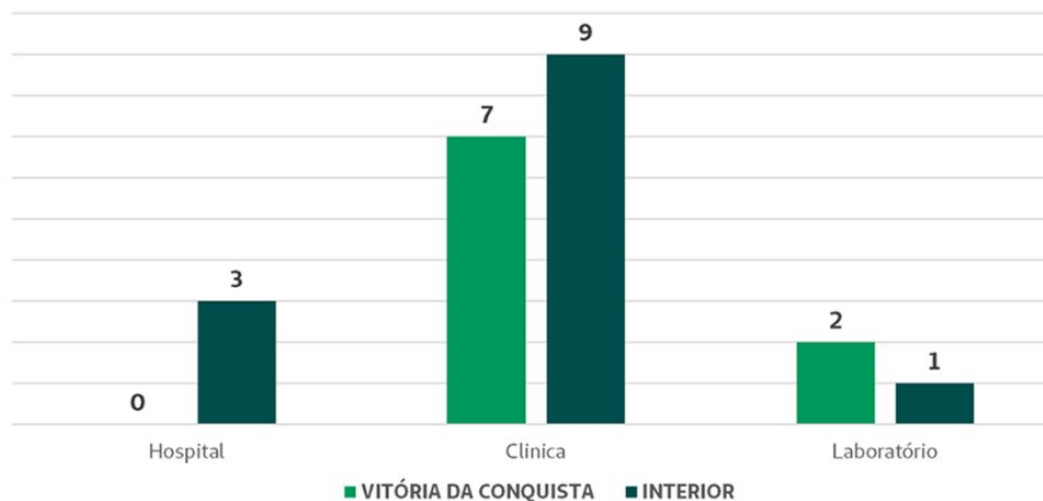
Ação em Jequié e região

Em resposta ao crescimento da carteira de clientes na cidade de Jequié e região, o Setor de Relacionamento com a Rede implementou uma ação estratégica de credenciamento e expansão da rede de prestadores. Foram credenciados 8 novos prestadores e estendidos os contratos de outros 7, garantindo a adequação da rede ao aumento da demanda. Essa medida assegurou a continuidade da qualidade dos serviços oferecidos e fortaleceu a presença da Unimed Sudoeste na região.

Expansão da Rede de Prestadores em 2024

No ano de 2024, houve uma significativa ampliação da rede de prestadores, com o credenciamento de 22 novos parceiros.

NOVOS PARCEIROS



Estratégias Implementadas

A gestão da rede tem sido conduzida com foco na expansão da rede credenciada, garantindo qualidade e melhor custo-benefício.

Para melhorar as operações, mantemos um monitoramento contínuo de indicadores, permitindo ajustes rápidos e estratégicos.

No que se refere à transparência e relacionamento, promovemos um canal aberto e proativo com os discutidos (SUPRE), fortalecendo parcerias e alinhando expectativas.

No controle de despesas, utilizamos análises estatísticas para embasar decisões estratégicas e implementamos ferramentas de auditoria e monitoramento em tempo real, com atenção especial às despesas assistenciais, especialmente em laboratórios.



**TRANSFORMAÇÃO E
EFICIÊNCIA:**
*O CASE DE SUCESSO DA
UNIMED DO SUDOESTE*



Destaque Nacional

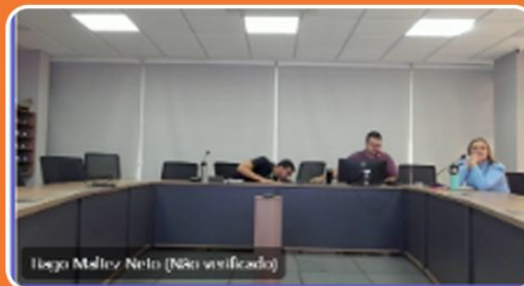
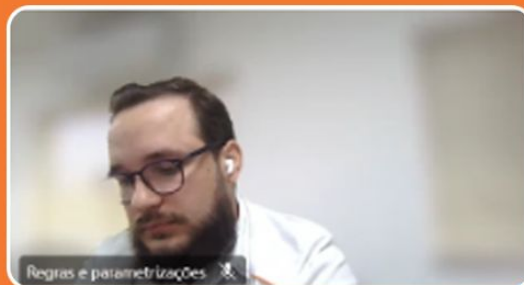
Em 2023, iniciamos uma jornada de inovação na Unimed do Sudoeste com um propósito claro: profissionalizar ainda mais nossas operações e implementar medidas estratégicas para acompanhar indicadores de eficiência.

O objetivo era garantir maior controle sobre a qualidade dos serviços prestados e otimizar o tempo gasto em cada processo dentro do setor de Regras e Parametrizações.



Esse reconhecimento abriu novas portas, incluindo um convite para participar de um projeto de avaliação sobre inovação em cooperativas promovido pela OCEB (Organização das Cooperativas do Estado da Bahia).

Além disso, o sucesso do nosso modelo despertou o interesse de diversas cooperativas, que nos procuraram para conhecer mais sobre nossas práticas e aprimorar seus próprios processos.



Esse reconhecimento reforça nosso compromisso com a inovação e a excelência, impulsionando-nos a continuar evoluindo e compartilhando conhecimento dentro do sistema cooperativista.

Com essa inovação, fortalecemos nossa capacidade de gestão, aprimoramos o relacionamento com os stakeholders e elevamos a qualidade dos serviços oferecidos aos beneficiários.

SINERGIA: ESTA É A TÔNICA!

Essa iniciativa foi desenvolvida com a colaboração estratégica de três áreas fundamentais: Regras e Parametrizações, TIC e NDO, garantindo uma abordagem integrada e eficaz.

Nossa meta para 2025 é expandir esse monitoramento para um número maior de setores ampliando ainda mais o alcance e os benefícios desse acompanhamento em tempo real.

Seguimos avançando, sempre em busca de soluções que impulsionam a excelência no sistema Unimed.

Autorizaí – Inteligência Artificial de Regulação

Em 2024, os processos de regulação foram modernizados, e passaram a utilizar uma ferramenta de inteligência artificial capaz de reproduzir a decisão médica para julgamento das auditorias de forma automatizada, o **Autorizaí**.

Das mais de 70 mil guias que foram encaminhadas para a regulação pela ferramenta em 2024, 27% foram totalmente auditadas pela ferramenta, e outras 10% foram enviadas aos auditores com sugestões de regulação preenchidas:



Para as guias que são revisadas pela ferramenta, e que são encaminhadas com sugestões de finalização para os auditores iniciou o ano com uma taxa de concordância de 79,9%. Em dezembro, esta taxa chegou a 98%. Isso significa que 98% das aprovações realizadas pela IA também foram aprovadas pelos auditores.

A expectativa é que quanto mais o modelo for treinado, mais auditorias serão realizadas através da ferramenta. Este modelo provoca eficiência no processo e reduz o tempo de resposta às solicitações dos beneficiários.

Junta Médica

No ano de 2024, foram realizadas 228 juntas médicas para tratar de divergências técnicas.

Os acordos realizados em juntas médicas, que seguem o rigor da literatura médica em uma discussão junto ao médico solicitante, provocam a reflexão sobre as solicitações de procedimentos não recomendados para o momento clínico que o paciente enfrenta.

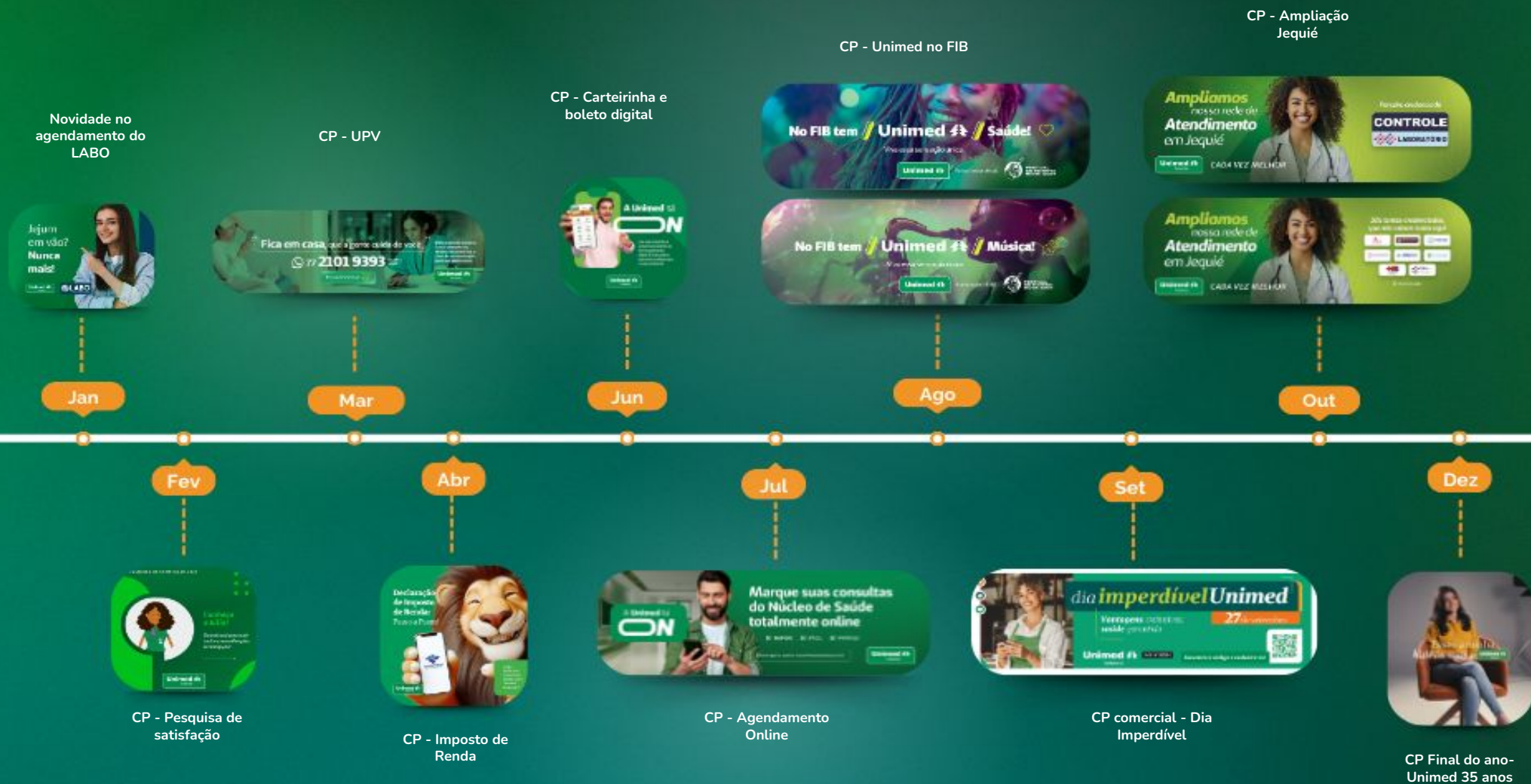
Juntas 2024	HM	OPME	TOTAL
Valor - Solicitado	R\$ 1.570.569,12	R\$ 4.149.129,62	R\$ 5.719.698,74
Valor - Autorizado	R\$ 860.361,47	R\$ 2.048.683,71	R\$ 2.909.045,18
Valor Economizado	R\$ 710.207,65	R\$ 2.100.445,91	R\$ 2.810.653,56



Marketing

Em 2024 a cooperativa deu continuidade ao planejamento de marketing desenvolvido no ano anterior, mantendo o foco em estratégias que consolidam a marca Unimed como um objeto de desejo pelo público de interesse. As ações com o foco nos Cooperados, clientes, colaboradores, prestadores, consumidores e sociedade, abordaram a cultura, o esporte e principalmente o Jeito de Cuidar Unimed.

Campanhas de venda e institucionais



Ações

Ação beneficente Dia da Mulher



Stand Unimed - 35 anos Expoconquista



Vencedora do prêmio Melhores do Ano



Patrocínio Miconquista



Patrocínio Virgulino Run



Ação Pré FIB





No FIB tem



Inauguração
espaço TEU



Equipes do Conquista
FC disputam vaga na
final do campeonato
baiano



Fabricio Pancada conquista
pódio na Maratona Fila de
São Paulo

+1.3 MILHÕES

de impressões

+245 MIL

de pessoas alcançadas

+640 MIL

de visualizações

+8 MIL

investidos em veiculação digital

A REFLE XÃO

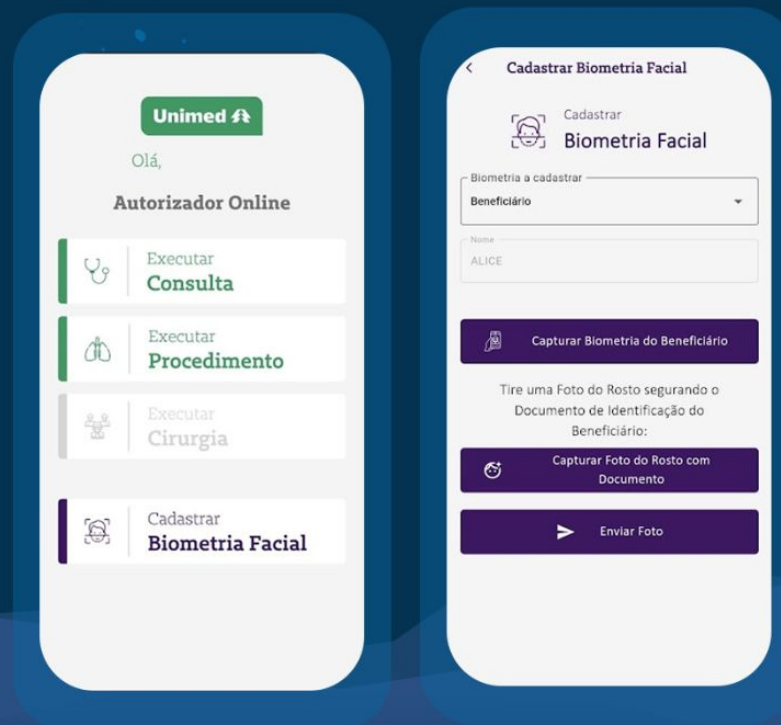


No topo, a visão se amplia, permitindo olhar tanto para as conquistas quanto para os desafios que ainda existem. As inovações implantadas ao longo da jornada, como o **Geoface**, o Comitê Multidisciplinar de Intercâmbio, nos proporcionaram uma visão mais clara do que podemos melhorar.

GEOFACE

As fraudes no setor de saúde suplementar impactam diretamente a sustentabilidade financeira das operadoras, com práticas como uso indevido de carteiras, execução de serviços em locais não autorizados e cobrança por procedimentos inexistentes. Para combater essas irregularidades, a Unimed do Sudoeste implementou o **GEOFACE**, solução baseada em **Inteligência Artificial** que integra geolocalização e biometria facial.

A ferramenta garante que os serviços sejam realizados nos locais autorizados e por beneficiários devidamente identificados, reduzindo fraudes e desperdícios. Além disso, otimiza a gestão ao facilitar auditorias, reduzir custos operacionais e gerar dados estratégicos.



AJIUS IN LOCO

O Ajius In Loco é uma iniciativa estratégica e multissetorial que atua diretamente nos setores responsáveis pelas glosas administrativas de intercâmbio, identificando suas causas, promovendo a implementação de ações corretivas e mitigando riscos financeiros.

O Comitê Multidisciplinar de Intercâmbio teve sua operação iniciada em setembro de 2024, e as primeiras ações implementadas focaram nas seguintes glosas:

130 – Ausência de justificativa pela quantidade de procedimento cobrado; _____

139 – Preenchimento incorreto do campo tipo acidente; _____

139 – Preenchimento do solicitante com todos os dados necessários. _____

IMPACTO PARA A COOPERATIVA

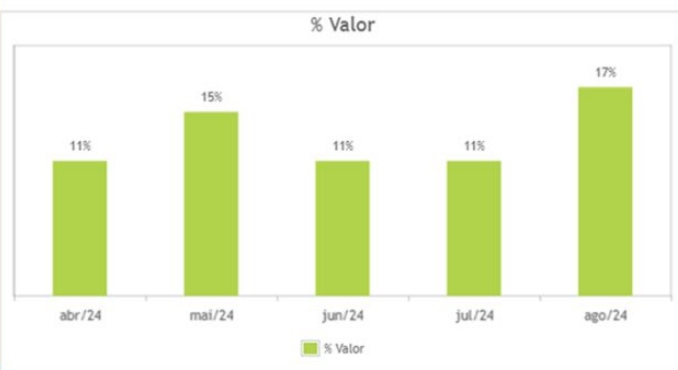
O índice de glosas de intercâmbio **reduziu em mais de 50%** após a implementação do projeto:

ANTES: PAINEL DE GLOSAS – ABR/2024 A AGO/2024

Visão Unimed Credora

Evolução Faturamento X Contestação

Período	Valor Cobrado (R\$)	Qtd.	Valor Contestado (R\$)	Qtd.	% Contest	% Valor
abr/24	3.138.573,70	458	344.012,34	91	20%	11%
mai/24	3.540.510,38	426	544.777,46	113	27%	15%
jun/24	3.584.613,10	493	389.410,49	105	21%	11%
jul/24	4.156.341,21	597	467.505,19	104	17%	11%
ago/24	3.618.765,69	566	617.872,83	124	22%	17%
TOTAL	R\$ 18.038.804,08	2540	R\$ 2.363.578,31	537	21%	13%



Motivos contestação (Top 10)

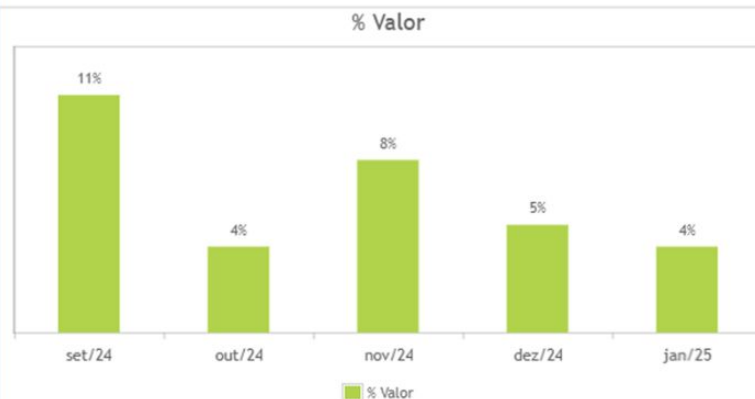
CÓDIGO	MOTIVO DA CONTESTAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR CONTESTADO
139	Campo obrigatório do Arquivo PTU preenchido incorretamente ou não preenchido	2603	R\$ 1.415.400,32
62	Procedimento mutuamente excludente	1616	R\$ 52.488,46
130	Ausência de justificativa pela quantidade de procedimentos cobrada	1449	R\$ 234.163,55
22	Divergência no valor cobrado	686	R\$ 57.667,41
18	Glosa de pertinência Técnica de Auditoria Médica, conforme descrito no relatório / campo de observação da auditoria médica	403	R\$ 114.622,60
238	Procedimento com divergencia de valor cobrado	359	R\$ 27.335,28
192	Item cobrado incluso em diárias e taxas conforme Manual de Consulta das Normas de Auditoria Médica e Enfermagem	335	R\$ 2.235,50
208	Número de guia TISS principal inválido/preenchido incorretamente	254	R\$ 111.605,85
167	Código cobrado não pertence à nenhuma tabela adotada pela Unimed do Brasil para o Intercâmbio	194	R\$ 6.884,52
66	Cobrança em desacordo com as regras previstas no Manual de Consultas das Normas de Auditoria Médica e Enfermagem / Colégio Nacional de Auditores	146	R\$ 33.729,08
TOTAL		8045	R\$ 2.056.132,57

DEPOIS: PAINEL DE GLOSAS – SET/2024 A JAN/2025

Visão Unimed Credora

Evolução Faturamento X Contestação

Período	Valor Cobrado (R\$)	Qtd.	Valor Contestado (R\$)	Qtd.	% Contest	% Valor
set/24	3.617.311,76	570	399.035,08	110	19%	11%
out/24	4.072.099,50	545	160.512,26	141	26%	4%
nov/24	3.694.562,51	534	309.238,62	108	20%	8%
dez/24	3.242.091,09	419	172.493,53	106	25%	5%
jan/25	3.700.100,90	659	141.535,20	126	19%	4%
TOTAL	R\$ 18.326.165,76	2727	R\$ 1.182.814,69	591	22%	6%



Motivos contestação (Top 10)

CÓDIGO	MOTIVO DA CONTESTAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR CONTESTADO
62	Procedimento mutuamente excludente	2231	R\$ 53.997,84
139	Campo obrigatório do Arquivo PTU preenchido incorretamente ou não preenchido	1882	R\$ 282.630,90
238	Procedimento com divergencia de valor cobrado	749	R\$ 83.540,79
130	Ausência de justificativa pela quantidade de procedimentos cobrada	432	R\$ 165.241,30
18	Glosa de pertinência Técnica de Auditoria Médica, conforme descrito no relatório / campo de observação da auditoria médica	366	R\$ 229.194,46
66	Cobrança em desacordo com as regras previstas no Manual de Consultas das Normas de Auditoria Médica e Enfermagem / Colégio Nacional de Auditores	195	R\$ 26.109,12
17	Glosa de pertinência Técnica de Enfermagem, conforme descrito no relatório / campo de observação da auditoria de enfermagem	159	R\$ 24.739,45
184	Documentação obrigatória exigida para o Manual de Intercâmbio Nacional não enviada	156	R\$ 23.078,48
128	Atendimento eletivo e não seriado realizado após a validade da autorização	135	R\$ 67.358,39
236	Material com divergencia de valor cobrado	121	R\$ 1.053,51
TOTAL		6426	R\$ 956.944,24



Maior engajamento dos setores envolvidos no processo;



Entendimento aprofundado das origens das glosas;



Desenvolvimento de um plano de ação estruturado para solução dos problemas identificados;



Monitoramento e acompanhamento das ações para prevenção de novas glosas.

Com isso, foi possível aprimorar a visão macro dos processos internos, garantindo que as ações tomadas pelos setores levem em consideração os impactos no intercâmbio de forma mais estruturada e alinhada com o Regramento do Intercâmbio Nacional.

GLOSAS DE INTERCÂMBIO 2023 X 2024

Em 2024, reduzimos o percentual de glosas de intercâmbio de **15% para 11%**, uma melhoria de **4 pontos percentuais** em relação a 2023. Em **dezembro**, atingimos **5%**, superando a meta escalonada de **6%**.

Esse avanço reflete a melhoria nos processos de auditoria e governança, garantindo mais eficiência e sustentabilidade. Seguimos focados na meta do planejamento estratégico, buscando 3% até 2025 e 1% até 2027.

2023: 15%

Visão Unimed Credora						
Evolução Faturamento X Contestação						
Período	Valor Cobrado (R\$)	Qtd.	Valor Contestado (R\$)	Qtd.	% Contest	% Valor
jan/23	2.104.162,93	32	518.947,10	67	209%	25%
fev/23	3.705.470,36	267	296.561,56	69	26%	8%
mar/23	3.335.870,43	160	400.924,48	58	36%	12%
abr/23	3.163.400,87	431	496.518,89	102	24%	16%
mai/23	3.920.606,92	431	422.564,73	114	26%	11%
jun/23	4.732.613,73	286	798.949,79	115	40%	17%
jul/23	4.230.465,29	380	808.800,31	130	34%	19%
ago/23	3.501.408,84	277	681.302,57	101	36%	19%
set/23	4.066.766,59	264	338.768,97	93	35%	8%
out/23	4.133.947,73	440	915.880,00	117	27%	22%
nov/23	3.803.110,38	421	508.031,28	124	29%	13%
dez/23	3.966.270,22	401	514.383,74	120	30%	13%
TOTAL	R\$ 44.664.094,29	3790	R\$ 6.701.633,42	1210	32%	15%

2024: 11%

Visão Unimed Credora						
Evolução Faturamento X Contestação						
Período	Valor Cobrado (R\$)	Qtd.	Valor Contestado (R\$)	Qtd.	% Contest	% Valor
jan/24	3.376.880,99	376	468.485,19	111	30%	14%
fev/24	2.975.948,15	491	315.278,27	101	21%	11%
mar/24	3.139.540,40	404	369.427,42	120	30%	12%
abr/24	3.138.573,70	458	344.012,34	91	20%	11%
mai/24	3.540.510,38	426	544.777,48	113	27%	15%
jun/24	3.584.613,10	493	389.410,49	105	21%	11%
jul/24	4.156.341,21	597	487.505,19	104	17%	11%
ago/24	3.618.765,69	566	617.872,83	124	22%	17%
set/24	3.617.311,76	570	399.035,08	110	19%	11%
out/24	4.072.099,50	545	160.512,26	141	26%	4%
nov/24	3.694.562,51	534	309.238,62	108	20%	8%
dez/24	3.242.091,09	419	172.493,53	106	25%	5%
TOTAL	R\$ 42.157.235,48	5879	R\$ 4.558.948,68	1334	23%	11%

Agora precisamos reduzir as glosas ocasionadas pela não aderência às normas e regramentos no ato da prescrição e, para isso, contamos com a aderência e colaboração de nossos cooperados (sócios)!

A person wearing camouflage pants and hiking boots stands on a dirt path. The background features a vast mountain range under a clear blue sky. The path is flanked by green grass and yellow wildflowers. The text "A JORNADA CONTINUA" is overlaid in large, white, bold letters.

A JORNADA CONTINUA



A jornada ainda não terminou. Seguimos avançando, superando desafios e construindo um caminho sólido para o futuro. As conquistas até aqui nos fortaleceram, mas a verdadeira vitória depende do envolvimento e da participação de todos: cooperados e colaboradores!

Para os próximos anos, nosso foco estará na eficiência e sustentabilidade do sistema, buscando oportunidades para otimizar custos assistenciais e operacionais.

Dentre as iniciativas estratégicas, destacam-se o **Orçamento Base Zero**, que trará uma gestão financeira mais assertiva, e o **Unimetrics**, uma ferramenta de análise de dados de saúde capaz de detectar padrões, tendências, pontos de ação e oportunidades de melhorias,

além de fornecer análises comparativas, retrospectivas e preditivas para embasar decisões estratégicas de forma ágil e proativa.

Com acompanhamento de dados em tempo real, a plataforma exibirá métricas e projeções sobre guias médicas, percurso assistencial, prestadores e empresas clientes, tudo em uma interface intuitiva e acessível via web.

Estamos prontos para 2025, cientes de que ainda há montanhas a serem escaladas e oportunidades a serem exploradas. Seguiremos juntos, fortalecendo nosso compromisso com a excelência e a inovação.

A close-up photograph of a person's lower leg and foot as they step onto a large, weathered log in a lush green forest. The person is wearing light-colored cargo shorts and a brown and black hiking boot with a thick, treaded sole. The boot's sole is covered in mud, indicating recent use in a wet or muddy environment. The background is filled with out-of-focus green foliage, creating a sense of being deep in a forest. Overlaid on the right side of the image is the text 'RESULTADO DA JORNADA' in a large, white, sans-serif font.

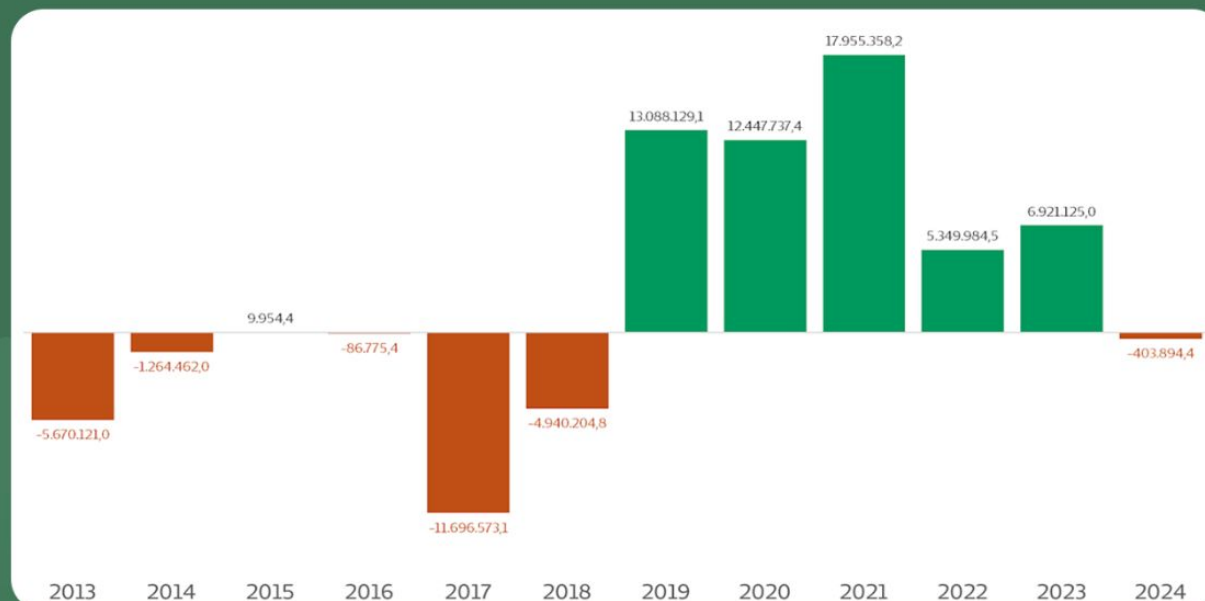
RE SUL TA DO

DA JORNADA

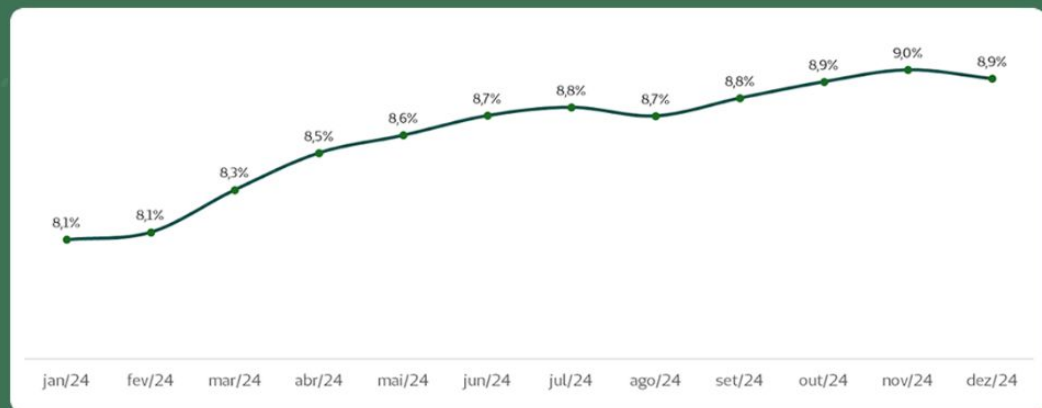
Resultado Líquido

 RECEITA OPERACIONAL	 RECEITA FINANCEIRA	 RECEITA PATRIMONIAL	 DESPESA	 RESULTADO
R\$ 272.583.507,19	R\$ 5.130.279,90	R\$ 276.352,87	R\$ 278.394.034,39	-R\$ 403.894,43

Histórico do Resultado



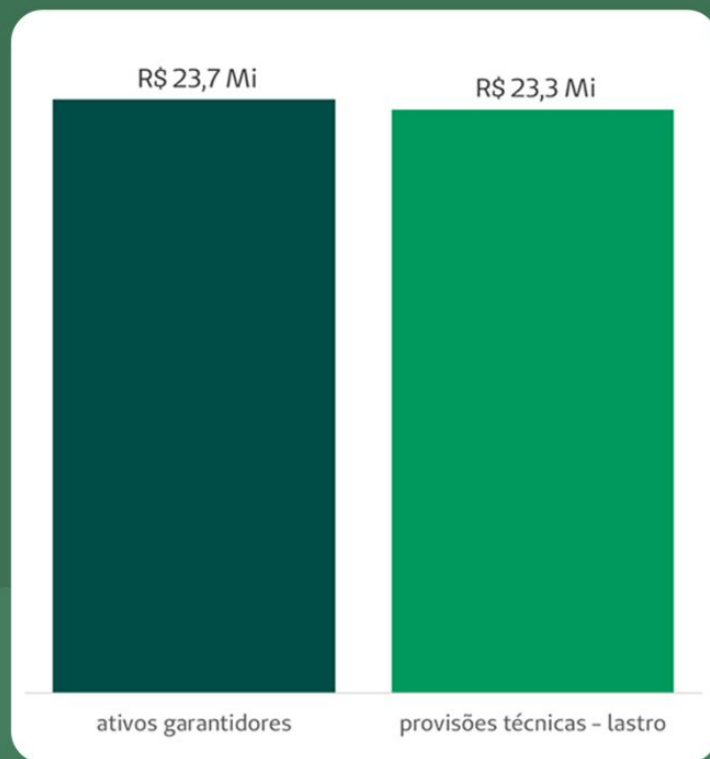
Despesas Administrativas



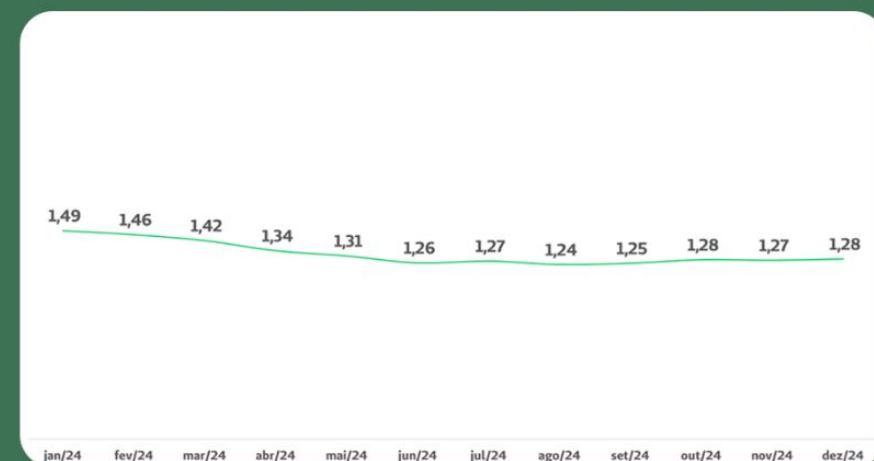
Margem de Solvência Exigida x Patrimônio Líquido Ajustado



Ativos Garantidores de Lastro x Exigência de Lastro



Liquidez Corrente



Em 2024 mantivemos nossa meta de liquidez sempre **a 10% acima de 1.00.**

Coordenação e Supervisão geral:

Fabíola Macedo

Produção Editorial:

Damaris Petrocelli

Diogo Novais

Ícaro Ferraz

Projeto Gráfico e Diagramação:

Agência Vetor Criativa

Direção de Arte:

Acácio Nascimento

Rafael Fernandes

Mateus Pessoa

Rômulo Reis

Revisão:

Felipe Ribeiro

Colaboração:

Alexandre Macedo

Andrea Aguiar

Deisson Lima

Elaine Silva

Fabiana Campos

Fernanda Santos

Frederico Melo

Geslaney Reis

Glauber Castro

Graziele Leal

Jéssica Lopes

Lucas Aguiar

Luiz Cardoso

Marina Soares

Mateus Silva

Mickey Silva

Rosania Maia

Taynara Silva

Unimed 
Sudoeste

RELÁTÓRIO DE GESTÃO 2024