

2024

Relatório de Gestão

Unimed Norte de Minas
2024



sumário

01	Mensagem da diretoria	01
02	O Sistema Unimed	03
03	Unimed Norte de Minas	06
04	Governança	09
05	Pessoas	23
06	Mercado	27
07	Cooperado	40
08	Atendimento	49

sumário

09	Regulatório	57
10	Financeiro	61
11	Rede Prestadora e Custo Assistencial	69
12	Núcleo de Atenção Integral à Saúde - NAIS	78
13	Viver Bem: Programas	85
14	Viver Bem: Terapias e Fisioterapias	94
15	Demonstrações Econômico-Financeiras	97



Mensagem da Diretoria

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

Prezados médicos cooperados,

Com grande responsabilidade e compromisso, apresentamos o Relatório de Gestão da Unimed Norte de Minas referente ao ano de 2024. Este foi um período de desafios significativos, mas também de importantes aprendizados e conquistas que reforçaram nossa missão de oferecer uma saúde de qualidade, sempre pautada nos princípios cooperativistas e no cuidado integral aos nossos beneficiários.

O setor da saúde suplementar enfrenta um cenário cada vez mais desafiador. O aumento expressivo dos custos assistenciais, a inflação médica acima dos índices gerais e a necessidade constante de investimentos em inovação impõem exigências crescentes à nossa gestão. Além disso, as oscilações econômicas impactaram diretamente o equilíbrio financeiro da cooperativa, demandando medidas estratégicas, eficiência operacional e disciplina na administração dos recursos.

Mesmo diante dessas adversidades, conseguimos avançar em aspectos fundamentais para a sustentabilidade e o fortalecimento da nossa Unimed. Fortalecemos nossas práticas de governança, aprimoramos a gestão dos custos assistenciais e implementamos ações voltadas para a perenidade do nosso modelo cooperativo. Paralelamente, seguimos investindo em tecnologia e inovação, otimizando processos e aprimorando a experiência dos nossos beneficiários para garantir um atendimento cada vez mais humanizado e eficiente.

O ano de 2024 também nos trouxe importantes reflexões sobre a necessidade de adaptação. A saúde digital se consolidou como uma realidade irreversível, e a Unimed Norte de Minas acompanhou essa transformação, ampliando o uso de telemedicina, inteligência de dados e novas soluções tecnológicas que proporcionam maior eficiência e acessibilidade ao cuidado médico.

Apesar dos desafios, nossa essência cooperativista permaneceu inabalável. O engajamento dos médicos cooperados, a dedicação dos nossos colaboradores e a confiança dos beneficiários foram fundamentais para enfrentarmos os obstáculos e construirmos um caminho mais sustentável para o futuro.

Reconhecemos que há muito trabalho a ser feito. O equilíbrio econômico-financeiro segue como prioridade em nossa gestão, e todas as ações estão sendo conduzidas com transparência, responsabilidade e compromisso com a qualidade assistencial. A valorização do nosso cooperado e a busca por soluções inovadoras continuarão sendo pilares essenciais na construção de uma cooperativa cada vez mais forte e preparada para os desafios do futuro.

Agradecemos a cada um que esteve conosco ao longo de 2024. Com união, estratégia e dedicação, seguiremos firmes em nossa missão de cuidar das pessoas e oferecer um serviço de saúde cada vez mais eficiente e sustentável.



Atenciosamente,
Diretoria Executiva
Unimed Norte de Minas

02

O Sistema Unimed

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

O sistema Unimed

Maior sistema cooperativo médico do mundo

Presente em **91% do território nacional** e em mais de 5 mil municípios, o sistema é composto atualmente por:

340

Unimeds

118 mil

Médicos Cooperados

19,9 mi

Clientes



Graças ao modelo de organização e atuação, nossos clientes têm acesso a atendimento nas diversas singulares do Sistema Unimed em todo o Brasil.

O Intercâmbio é uma das principais vantagens desse modelo, promovendo a integração entre as cooperativas médicas que compõem o Sistema Unimed.

Ele assegura a prestação de serviços médicos e hospitalares aos beneficiários em qualquer localidade com presença da marca Unimed. Esse recurso é um requisito essencial para fazer parte do Sistema e garante um atendimento mais ágil, eficiente e acessível em todo o país.

Área de atuação

Em 2024, a Unimed Norte de Minas celebrou 53 anos de uma trajetória marcada por excelência e compromisso com a saúde da região norte-mineira. Ao longo desse período, a cooperativa consolidou-se como uma referência no setor, graças ao talento e à dedicação de seus cooperados e colaboradores.

Com sede em Montes Claros e atuação em **74 municípios**, a Unimed Norte de Minas é a operadora líder em saúde na região, atendendo mais de **50 mil beneficiários** e detendo **34% de participação no mercado**.



- Minas gerais
- Norte de Minas

OS

A Unimed Norte de Minas

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

A Unimed Norte de Minas em Números

Para cumprir nosso compromisso de oferecer o melhor cuidado no momento oportuno, contamos com unidades próprias e uma rede credenciada suficiente em nossa área de atuação.



295

Cooperados



74

Clínicas



31

Laboratórios



52.486

Clientes



19

Hospitais



4

Serviços Próprios

Unidades



Sede Administrativa e Terapias

Rua Januária, 593, Centro, Montes Claros



Espaço Viver Bem

Rua Pires e Albuquerque, 356, Centro, Montes Claros



NAIS

Pça. Honorato Alves, 33 - Centro, Montes Claros



Sede Vendas Maracanã

Av. Nossa S. de Fátima, 928b, Maracanã, Montes Claros



Espaço Viver Bem

Rua Reginaldo Ribeiro 161, Centro, Montes Claros



Sede Vendas Janaúba

Rua São João da Ponte, 63, Centro, Janaúba



Sede Comercial Centro

Av. Dep. Esteves Rodrigues, 672, Centro, Montes Claros



O que somos

Missão

Oferecer serviços de saúde com qualidade, melhorando continuamente os nossos processos e buscando o efetivo cooperativismo.

Visão

Ser uma cooperativa médica sustentável, oferecendo aos nossos clientes serviços de saúde com excelência.



O que
Queremos
Ser



O que acreditamos

Valores

A Unimed visa a satisfação dos seus beneficiários e de todos os envolvidos, a promoção da educação cooperativista, bem como a melhoria contínua dos processos, para garantir aos seus cooperados a sustentabilidade do negócio.

04

Governança

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

Governança Corporativa

Na Unimed Norte de Minas, a Governança Corporativa é tratada como uma prioridade estratégica. Nossa atuação é guiada pelos valores de transparência e prestação de contas, assegurando que todas as operações sejam realizadas com ética, integridade e responsabilidade. Para fortalecer esses princípios, implementamos práticas como a definição clara de papéis e responsabilidades nos órgãos de governança, além da criação de políticas e códigos de conduta. Também incentivamos uma cultura organizacional voltada para a ética e a conformidade, investindo na capacitação de colaboradores e cooperados sobre as melhores práticas de governança.

Nossas iniciativas estão sempre alinhadas à sustentabilidade e ao bem-estar dos beneficiários, cooperados, colaboradores e comunidades em que atuamos. Em essência, nossa governança corporativa representa um compromisso contínuo com a gestão transparente, eficiente e responsável, sempre em benefício de todos os envolvidos.



Em 2024, a Unimed Norte de Minas foi reconhecida pela Agência Nacional de Saúde pelo cumprimento das práticas mínimas de governança corporativa da RN 518. Essa certificação nos permitiu aplicar o fator de redução do **capital baseado em risco**, resultando em uma redução de 11,52%, gerando um valor aproximado de **R\$5,5 Milhões** na necessidade de composição do capital regulatório.

Assembleia geral

A Assembleia é a instância máxima de deliberação da Unimed Norte de Minas, com autoridade para tomar decisões relativas às atividades da cooperativa, sempre em conformidade com a legislação vigente, o Estatuto Social e o Regimento Interno. Suas deliberações são vinculativas para todos os cooperados, refletindo o compromisso com a governança participativa e transparente.

Em 2024, foram realizadas quatro Assembleias Gerais, com o objetivo de manter os cooperados informados sobre os principais acontecimentos e atualizações da cooperativa. Em março, ocorreu uma Assembleia Extraordinária que tratou de importantes temas, como alterações no Estatuto Social, a aprovação de políticas para admissão de novos cooperados e a apresentação da política de remuneração por performance. No dia 27 de março, foi realizada a Assembleia Geral Ordinária, voltada para a prestação de contas do exercício anterior e a definição da destinação das sobras ou do rateio de perdas.

Assembleia geral

No dia 20 de junho, foi realizada a terceira Assembleia Geral do ano, com foco na apresentação do cenário econômico-financeiro da Unimed Norte de Minas e na deliberação sobre a composição do fluxo de caixa da cooperativa.

Por fim, no dia 30 de outubro, ocorreu a última Assembleia de 2024. Nesta ocasião, foram apresentados o cenário econômico-financeiro atualizado, o acordo firmado com a Allcare Administradora de Benefícios São Paulo Ltda e a aprovação do Fundo Cooperativo Nominal para recomposição do Patrimônio Líquido Ajustado. Além disso, foi realizada a votação para a criação do referido fundo, fortalecendo o compromisso da cooperativa com a sustentabilidade financeira e a transparência na gestão.



Conselho de administração

É responsável por fornecer diretrizes estratégicas, orientando a visão de longo prazo e as políticas gerais da cooperativa. Além disso, o conselho é responsável pela supervisão e monitoramento dos diretores executivos, garantindo a conformidade com as políticas, procedimentos e regulamentos aplicáveis. É um órgão essencial para promover a transparência, a responsabilidade e a boa governança dentro da cooperativa.

O conselho é formado por 9 membros eleitos: Dr. Fernando José da Costa Pessoa, Dr. Henderson Barbosa Pimenta, Dr. Sebastião Rodrigo Rocha Almeida e os diretores Dr. Farley Carneiro e Silva, Dr. Romero Iago Freitas Mendes e Dr. Waldeir Duarte Barreto.

Em setembro de 2024, Dr. João Caetano Maurício Canela Filho e Dr. Levindo Tadeu Freitas Figueiredo Dias solicitaram a demissão do cargo, e estes serão ocupados através de votação em Assembleia.

O mandato tem duração de 4 anos, com vigência no período de 2022 à 2026.

DOUTOR

Fernando José da
Costa Pessoa



DOUTOR

Sebastião Rodrigo
Rocha Almeida



DOUTOR

Henderson Barbosa
Pimenta



Diretoria executiva

É responsável por conduzir a implementação das diretrizes estratégicas estabelecidas pelo Conselho de Administração. A diretoria é também responsável pela tomada de decisões operacionais, gerenciando as operações diárias da cooperativa e garantindo que as atividades estejam alinhadas com os objetivos estratégicos. Além disso, ela deve assegurar a transparência, a prestação de contas e a conformidade com as leis e regulamentações.

A diretoria é representada por: Dr. Farley Carneiro e Silva - Diretor Presidente e Representante Legal perante a ANS (Agência Nacional de Saúde), Dr. Romerolago Freitas Mendes - Diretor Administrativo-Financeiro e Responsável Técnico perante a ANS (Agência Nacional de Saúde) e Dr. Waldeir Duarte Barreto - Diretor Comercial e Provisão de Saúde e Coordenador Médico perante a ANS (Agência Nacional de Saúde).

O mandato tem duração de 4 anos, com vigência no período de 2022 à 2026.



DOUTOR

Waldeir Duarte
Barreto

DOUTOR

Farley Carneiro
e Silva

DOUTOR

Waldeir Duarte
Barreto

Conselho Técnico

Desempenha um papel vital na orientação e direção técnica da cooperativa, assegurando a qualidade e eficácia dos serviços prestados aos beneficiários. É responsável por analisar questões técnicas ligadas às várias especialidades médicas, examinar aspectos técnicos relativos à Lista de Procedimentos Médicos, examinar os aspectos técnicos relativos a relacionamento com hospitais e clínicas e outros serviços.

Elaborar critérios e avaliar propostas para cooperação de médicos e credenciamentos de hospitais, clínicas e outros serviços, examinar, em conjunto com o Conselho de Administração, aspectos técnicos para criação e/ou contratação de novos serviços e credenciamentos, analisar a incorporação de novas tecnologias para realização dos procedimentos médicos, materiais e medicamentos.

Conselheiros Técnico-Efetivo:

Dr. Carlos Heitor Sarmiento Queiroz e Dra. Suelen Cordeiro Assunção.

Conselheiros Técnico-Suplentes:

Dr. Evaldo Jener, Dra. Isabela Loyola Borém Guimarães.

O mandato tem duração de 4 anos, com vigência no período de 2022 à 2026.

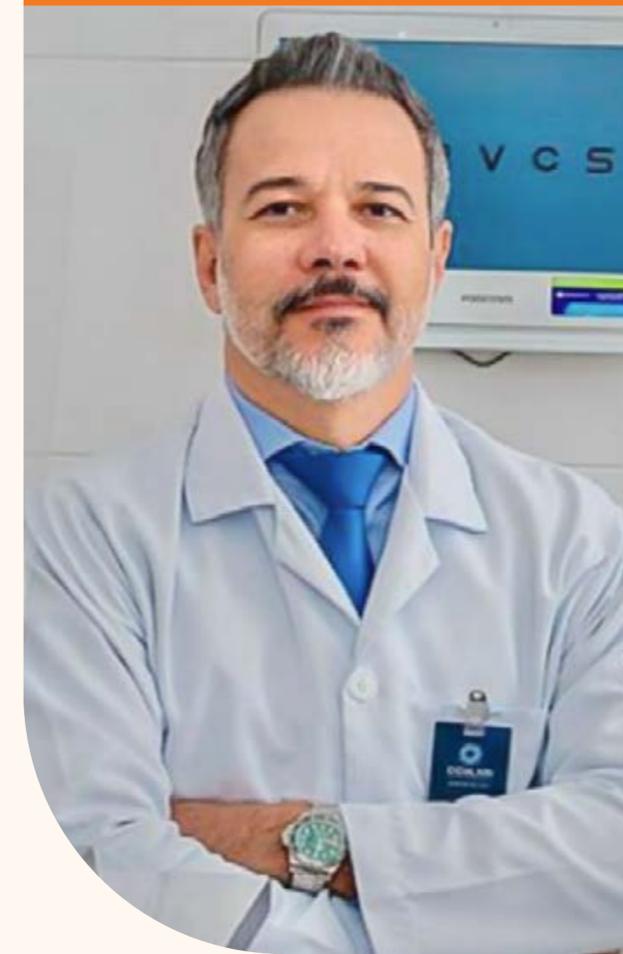
DOUTORA

Dra. Suelen Cordeiro
Assunção



DOUTOR

Dr. Carlos Heitor
Sarmiento Queiroz



Conselho fiscal

Possui a função de fiscalizar e verificar as atividades da cooperativa, especialmente no que diz respeito à sua gestão financeira e contábil. Suas principais responsabilidades incluem: exercer contínua fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da Cooperativa.

O Mandato é de um ano.

Conselheiros Fiscal-Efetivos:

Dr. Benedito Maciel Araújo Junior, Dr. Paulo Henrique Pimenta e Dr. Wylliam Silva de Sá

Conselheiros Fiscal-Suplentes:

Dra. Joyce Mary Drumond Lemos Teixeira

DOUTOR

Benedito Maciel
Araújo Junior



DOUTOR

Paulo Henrique
Pimenta



DOUTOR

Wylliam Silva
de Sá



Conselho ético-profissional

O Conselho de Ética tem como objetivo principal garantir que os princípios éticos da profissão médica sejam observados, assim como as normas internas da cooperativa. É responsável por assessorar o Conselho de Administração nos casos de exclusão de cooperados por indisciplina ou violação das normas da cooperativa e também por apresentar parecer ao Conselho de Administração em todos os casos que digam respeito à violação do Código de Ética Médica, do Estatuto da cooperativa e/ou do Regimento Interno.

Conselheiros Éticos-Efetivos:

Dr. Cláudio Marcelo Cardoso.

Conselheiros Éticos-Suplentes:

Dra. Ana Lorena Figueiredo Durães,
Dr. Walfredo Gonçalves de Quadros Junior
e Dr. Reinaldo Pimenta de Pádua.

O mandato tem duração de 4 anos, com vigência no período de 2022 à 2026.



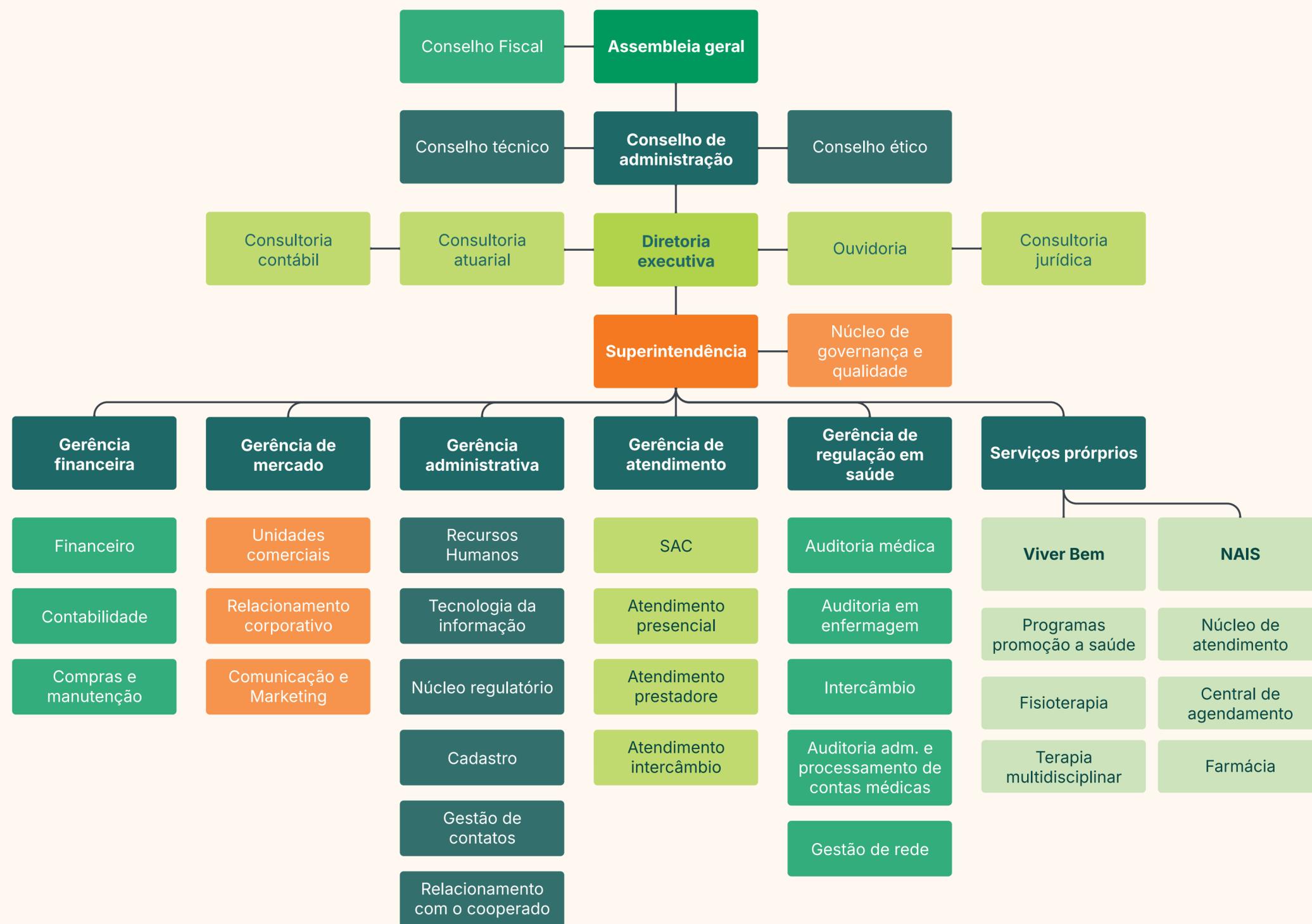
DOUTOR

Cláudio Marcelo Cardoso

Estrutura organizacional

A estrutura organizacional da Unimed Norte de Minas é formada por departamentos e setores que trabalham de forma integrada para oferecer um atendimento de qualidade aos nossos beneficiários.

Vale destacar que o organograma é dinâmico, ou seja, a medida que mudanças são realizadas na cooperativa, ele pode ser alterado. O organograma ao lado ilustra a nossa estrutura e como cada área se relaciona entre si:



Ouvidoria

A ouvidoria da Unimed Norte de Minas é uma instância que tem o propósito de receber, avaliar e encaminhar as demandas, sugestões, reclamações dos beneficiários, cooperados e prestadores e reanálise de procedimentos indeferidos. É um canal direto de comunicação entre os beneficiários e a Unimed, sendo fundamental para garantir transparência e excelência no atendimento.

Tem também o papel de dar uma resposta adequada às manifestações recebidas, garantindo o devido tratamento a cada caso e mantendo a privacidade dos envolvidos.

Ela também monitora as demandas recebidas, identificando pontos de melhoria e contribuindo para o aprimoramento contínuo dos nossos serviços.

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.



0800 605 9090
Atendimento 24h



(38) 2101-1500
Sede Administrativa

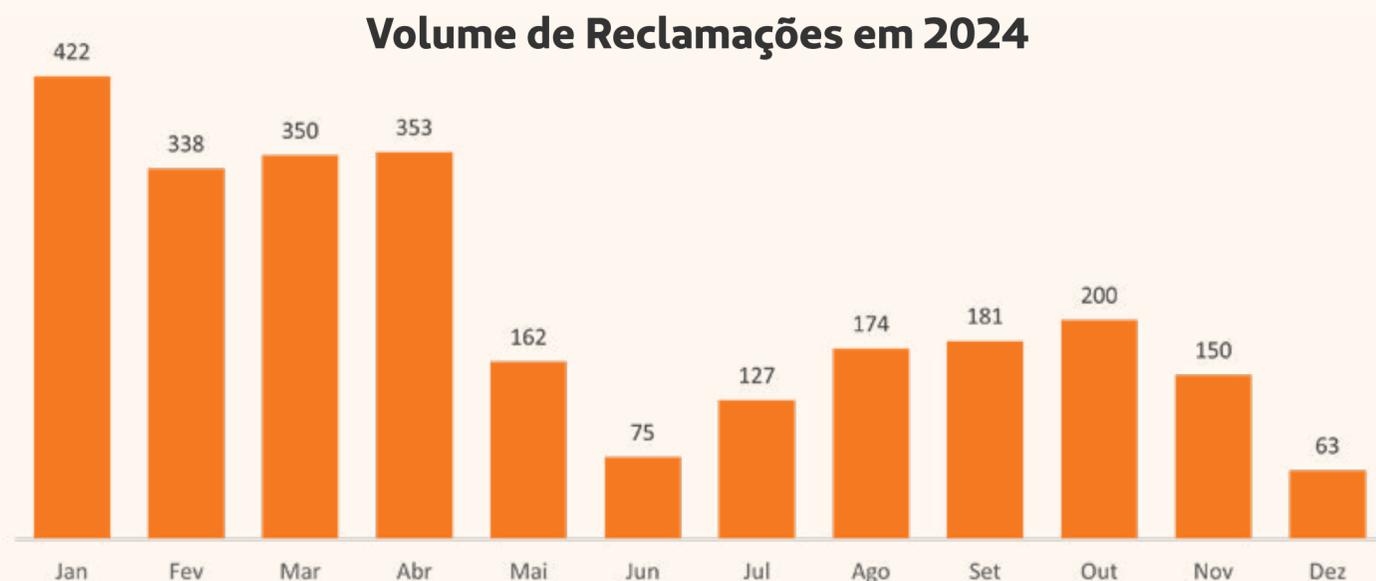


ouvidoria@unimednortedeminas.com
E-mail



Ouvidoria

Em 2024, a Ouvidoria da Unimed Norte de Minas registrou um total de 2.595 reclamações, correspondendo a uma média mensal de 216 manifestações. Esse número representa um aumento de 16,31% em relação ao ano anterior, influenciado principalmente pelo cancelamento da carteira de beneficiários vinculada à Allcare.



Os números da ouvidoria mostram uma variação significativa ao longo dos meses analisados, com um pico em outubro e flutuações que podem indicar sazonalidades ou fatores específicos de insatisfação e procura pelos canais de atendimento.

As reclamações da ouvidoria estão distribuídas em três categorias principais:

- 1) 34% estão relacionadas à garantia de atendimento para consultas:** Beneficiários relatam dificuldades em agendar consultas devido ao fechamento de agendas e à desassistência local.
- 2) 21% estão relacionadas à garantia de atendimento para terapias de beneficiários com TEA:** Atrasos nos pagamentos a prestadores especializados têm gerado dificuldades no acesso a terapias essenciais.
- 3) 10% referem-se a reembolsos:** Beneficiários indicam atrasos ou dificuldades em obter reembolsos por despesas médicas, apontando a necessidade de maior agilidade e transparência nos processos.

Lei geral de proteção de dados LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), sancionada em 14 de agosto de 2018, entrou em vigor em setembro de 2020 no Brasil, com o objetivo de regulamentar o tratamento de dados pessoais de indivíduos, estabelecendo um conjunto de normas para proteger a privacidade e a segurança dos dados dos cidadãos. A LGPD visa garantir direitos fundamentais, como a privacidade, o controle sobre as informações pessoais e a transparência no uso desses dados pelas organizações, de forma que a Unimed Norte de Minas vem trabalhando insistentemente em busca das adequações necessárias para mitigar os riscos, tendo a proteção e privacidade de dados como um dos seus objetivos estratégicos e o órgão decisor local acompanha essas ações.

No escopo do nosso trabalho temos seguido as seguintes premissas:

- Implantação do programa de compliance em LGPD baseado na adequação dos requisitos legais / regulatórios (Lei 13.709/2018);
- Constante monitoramento e aperfeiçoamento do programa de compliance;
- Acompanhamento da Agenda Regulatória publicada pela ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados);
- Acompanhamento e mitigação dos riscos no intuito de evitar cibercrimes e responsabilidade civil e administrativa.

Etapas concluídas

- Gestão de terceiros com criação de procedimento padrão avaliação dos prestadores;
- Atualização do Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais;
- Indicação da Encarregada de Dados junto à ANPD;
- Criação do Portal do Titular e adoção de estratégias para maior transparência aos titulares;
- Elaboração de Relatório de Impacto à Proteção dos Dados Pessoais;
- Elaboração da Política De Privacidade;
- Elaboração Política Geral De Proteção De Dados;
- Inclusão da LGPD no Onboarding;
- Elaboração da Política de TI e Segurança Da Informação;
- Participação no Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados da Unimed do Brasil;
- Adequação dos meios de comunicação;
- Participação da Encarregada em cursos de LGPD;
- Elaboração de NDA;
- Encerramento da Consultoria de LGPD da Faculdade Unimed.

Etapas em andamento:

- Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação;
- Elaboração do Procedimento Institucional Formalizado relacionado a Gestão Documental;
- Gestão de cooperados com elaboração de manuais, consultoria nas adequações de LGPD;
- Participação da Encarregada em cursos de LGPD;
- Elaboração do Plano de Resposta a Incidentes de Segurança;
- Elaboração do Procedimento de Descarte.

05

Pessoas

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

Pessoas

O setor de Recursos Humanos da Unimed Norte de Minas desempenhou um papel fundamental em 2024 na promoção de um ambiente organizacional mais saudável, interativo e produtivo. As ações desenvolvidas ao longo do ano foram estratégicas para fortalecer a cultura organizacional, estimular a integração entre os colaboradores e impulsionar a motivação, refletindo diretamente na melhoria dos resultados da cooperativa. Entre as principais iniciativas realizadas, destacam-se:

Melhoria do Clima Organizacional e Engajamento dos Colaboradores

Pesquisa de Clima Organizacional: Foi realizada uma pesquisa estruturada para compreender o nível de satisfação dos colaboradores, identificar oportunidades de melhoria e embasar ações estratégicas para fortalecer o engajamento e a motivação da equipe.

Ginástica Laboral: Implementação de sessões regulares de alongamento e atividades físicas no ambiente de trabalho, promovendo bem-estar, prevenindo lesões e reduzindo o stress.



Pessoas

Cafés coletivos ao ar livre: Encontros periódicos em ambientes externos, proporcionando momentos de descontração, interação e troca de experiências entre as equipes.

Integração e Interatividade Entre os Colaboradores

Onboarding de Novos Colaboradores: Reestruturação do processo de integração de novos profissionais, com treinamentos sobre cultura organizacional, valores da cooperativa e papel de cada colaborador na Unimed Norte de Minas.

Torneio de Vôlei: Organização de um campeonato interno, incentivando o espírito de equipe, a cooperação e o lazer entre os colaboradores.

Realização do Dia C (Dia de Cooperar): Evento voltado para a promoção da solidariedade e engajamento social, reforçando a responsabilidade social da cooperativa e o compromisso dos colaboradores com a comunidade.



Pessoas

Desenvolvimento e Capacitação Profissional

Treinamentos sobre Cooperativismo em Parceria com a OCEMG: Capacitações voltadas para o fortalecimento da identidade cooperativista, aprimoramento dos conhecimentos sobre o modelo de cooperativa e desenvolvimento dos colaboradores.

Saúde Mental e Qualidade de Vida

Conscientização do Setembro Amarelo: Realização de palestras e campanhas de sensibilização sobre saúde mental e prevenção ao suicídio, proporcionando apoio e informação para os colaboradores.



As iniciativas realizadas ao longo do ano reforçaram o compromisso do setor de Recursos Humanos com o bem-estar, o engajamento e o desenvolvimento dos colaboradores.

Como resultado, a Unimed Norte de Minas fortaleceu sua cultura organizacional e melhorou os indicadores de satisfação interna, refletindo-se positivamente na produtividade e nos resultados institucionais.

06

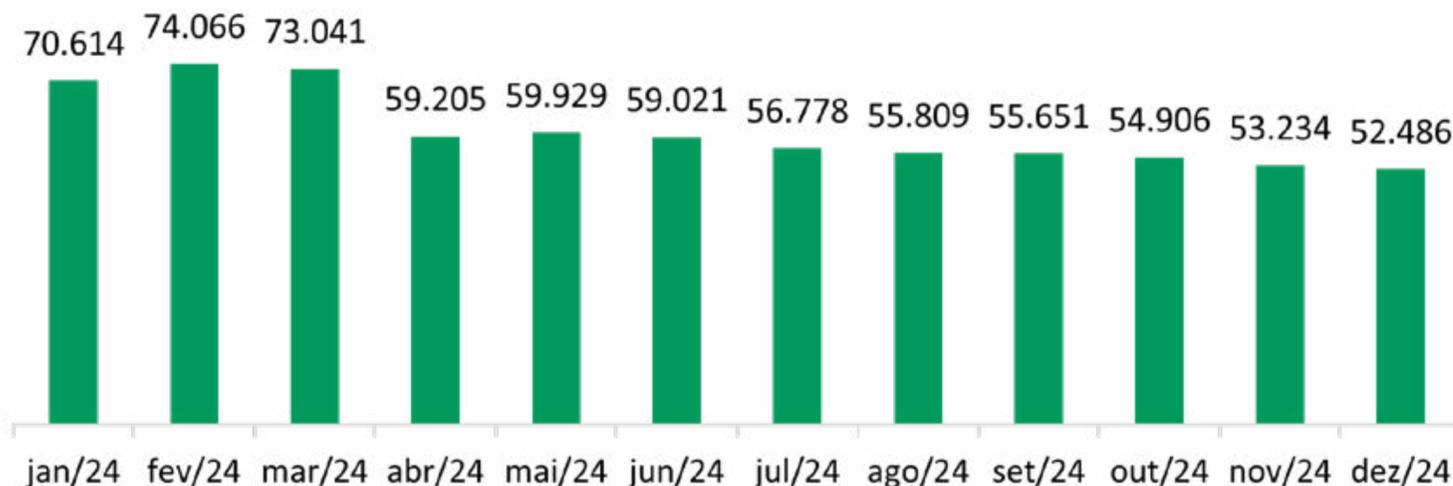
Mercado

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

Carteira

O ano de 2024 representou um marco para esta administração, com avanços significativos na gestão da carteira local. Entre as diversas ações realizadas, o processo de saneamento da carteira seguiu sendo destaque, sendo fundamental para o equilíbrio financeiro da operadora. Essa iniciativa buscou alinhar os contratos à sustentabilidade do negócio, ajustando mensalidades para refletir os custos reais. Empresas de grande porte que não concordaram com os reajustes necessários foram descredenciadas, resultando em cancelamentos estratégicos.

Total de vidas



52.486
Clientes

R\$ 258,62
Ticket Médio

97,07%
Sinistralidade

R\$ 194,6 milhões
Faturamento 2024

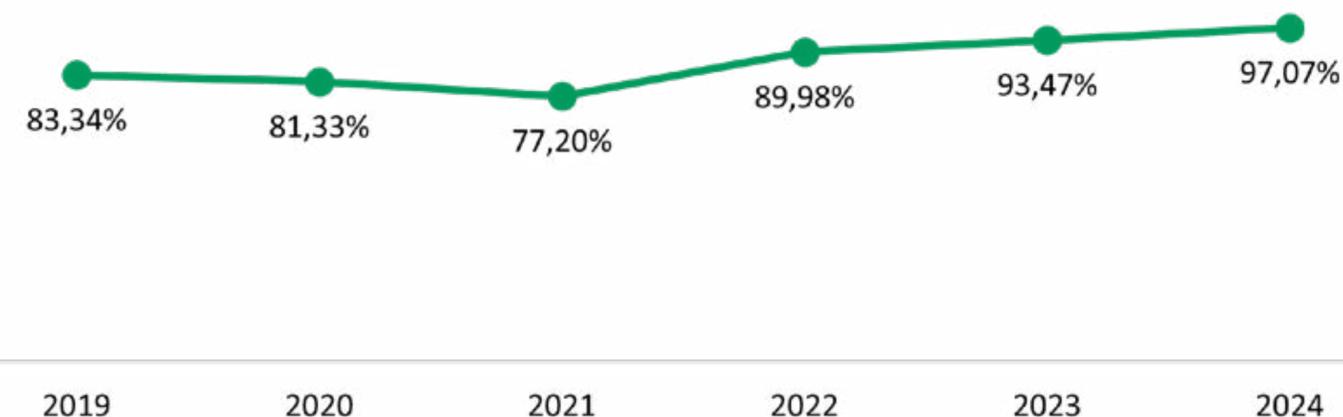
4.953
Empresas

Carteira

Ao longo do ano houve uma redução de 34,54% no número de vidas, que deu-se principalmente devido ao cancelamento da carteira de beneficiários da Administradora de Benefícios Allcare. Mas por outro lado, devemos destacar as ações de cancelamento de contratos deficitários. Essa medida gerou um impacto positivo na sinistralidade da carteira empresarial, que apresentou uma redução significativa, passando de 79,26% no início do ano para 70,55% em dezembro de 2024. Esses resultados evidenciam a eficácia das medidas adotadas e reforçam a solidez da carteira empresarial para enfrentar os desafios futuros.

Entretanto, ao analisar a carteira como um todo, observou-se um aumento na sinistralidade total, impacto já previsto em razão do cancelamento das vidas vinculadas à Allcare.

Sinistralidade Total da Carteira



Carteira

Ações de Relacionamento com o cliente

O Relacionamento Empresarial da Unimed Norte de Minas desempenha um papel estratégico na construção de parcerias sólidas com as empresas clientes. Essa equipe atua diretamente na gestão da sinistralidade dos contratos, conduzindo negociações de reajustes de planos de saúde e colaborando com iniciativas voltadas à promoção da saúde e à prevenção de doenças.

O objetivo é duplo: promover a qualidade de vida dos colaboradores das empresas parceiras e, ao mesmo tempo, contribuir para a redução de custos com assistência médica. Com um foco constante em atender às necessidades das empresas, essa área se destaca por equilibrar o suporte personalizado aos clientes com a busca pela sustentabilidade financeira da operadora.

Tambasa

Ginástica Laboral,
Ergonomia e Saúde



VGX Contact Center

Orientações de Saúde
e Bem-Estar

Smartway

Importância da
Saúde Mental



Center Pão

Implantação do plano

Reajustes e Estratégias Comerciais

Pool de Risco – (contratos até 29 vidas)

O estudo atuarial realizado ao longo do ano apontou a necessidade de um reajuste nos contratos empresariais do pool de risco no percentual de 6,66%, assegurando a sustentabilidade do segmento.

Pessoa Física

Para os planos individuais, o reajuste anual foi estabelecido em 6,91%, conforme determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Empresarial – (contratos acima de 30 vidas)

A média de reajustes aplicados neste segmento foi de 11,07%. Para os contratos empresariais, os índices financeiros utilizados como base de cálculo foram o IGP-M e o IPCA Saúde. O IGP-M iniciou o ano com uma variação negativa de -3,32% e atualmente registra 5,59%, enquanto o IPCA Saúde começou o ano em 11,04% e está atualmente em 8,29%.

Este cenário, aliado à redução de custos locais, resultou em um aumento de contratos com sinistralidade abaixo de 75%, que tiveram os reajustes determinados exclusivamente pelos índices financeiros correspondentes, favorecendo a manutenção do equilíbrio financeiro dos contratos.

Reajustes e Estratégias Comerciais

Coletivo por Adesão

Os planos coletivos por adesão apresentaram uma necessidade de reajuste de 9,30% neste ano. Contudo, o percentual aplicado, até o momento, está em média 12,14%, garantindo a adequação das receitas às despesas assistenciais e operacionais.

Essas ações refletem o compromisso da Unimed com a sustentabilidade financeira e o equilíbrio técnico, garantindo a qualidade na prestação de serviços aos beneficiários.



Reajustes e Estratégias Comerciais

Reajuste tabela de vendas

As tabelas de vendas passaram por uma atualização no início do ano, com um reajuste médio de 21%. Além disso, como estratégia comercial, foi aplicado um acréscimo adicional de 10% nas tabelas voltadas para empresas com até 2 vidas e para planos pessoa física com apenas 1 vida, considerando que este segmento representa a maior parte das vendas da operadora. Essa abordagem visa otimizar a margem de receita, mantendo a competitividade no mercado.

Saneamento

Saída do Mercado em Unai

Outra decisão estratégica adotada pela gestão em 2024 foi a saída do mercado da Unimed Vale do Urucuia, onde atuávamos em parceria com a operadora local para a comercialização de planos de saúde.

Essa medida foi implementada com o objetivo de mitigar os riscos associados aos altos custos em regiões fora da nossa área de atuação principal. Ao concentrarmos esforços em mercados mais alinhados à nossa operação, garantimos maior segurança, eficiência e controle sobre as atividades, fortalecendo a sustentabilidade e o foco estratégico da operadora.

Vendas

O ano de 2024 apresentou desafios significativos para a comercialização de planos de saúde pela Unimed Norte de Minas. O cenário competitivo do mercado, combinado com fatores internos e externos, exigiu estratégias diferenciadas e uma gestão proativa para superar os obstáculos e alcançar resultados positivos.

Entre as principais dificuldades, destacamos o fechamento temporário de agendas médicas, que impactou diretamente a percepção de disponibilidade de serviços pelos clientes. Além disso, o descredenciamento de médicos cooperados representou um desafio adicional, uma vez que impactou a oferta de profissionais e gerou a necessidade de ajustes na rede assistencial e garantia do atendimento.

Apesar das dificuldades, o trabalho da equipe comercial e operacional possibilitou a superação de barreiras e o posicionamento da marca.



Vendas

Em 2024, a área de vendas alcançou resultados expressivos, consolidando um total de 9.435 novos clientes, o que gerou um faturamento de R\$ 1,5 milhões, com um ticket médio de R\$ 195,70. Apesar dos desafios enfrentados ao longo do ano, incluindo as adversidades mencionadas anteriormente, conseguimos superar as expectativas e alcançar um desempenho notável.

Uma parcela significativa desse sucesso veio dos planos empresariais, que representaram 70,9% das vendas totais. Esse segmento, que abrange tanto pequenas e médias empresas (PME) quanto grandes corporações, permanece como um dos pilares estratégicos da Unimed Norte de Minas, devido à maior previsibilidade e eficiência na gestão desses contratos.

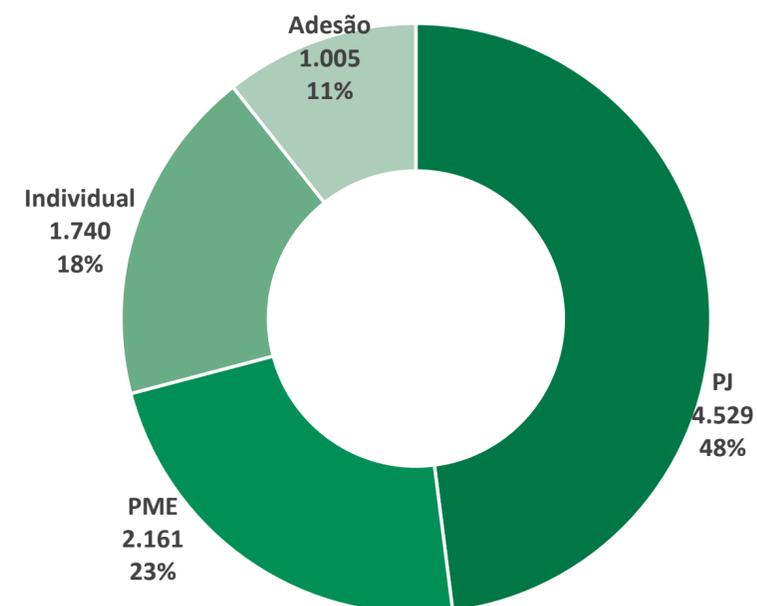
Esse resultado reflete o esforço coletivo e o compromisso com a qualidade, mesmo em um cenário desafiador, reforçando a solidez e a capacidade da cooperativa em inovar e crescer.

Idade Média
27 anos

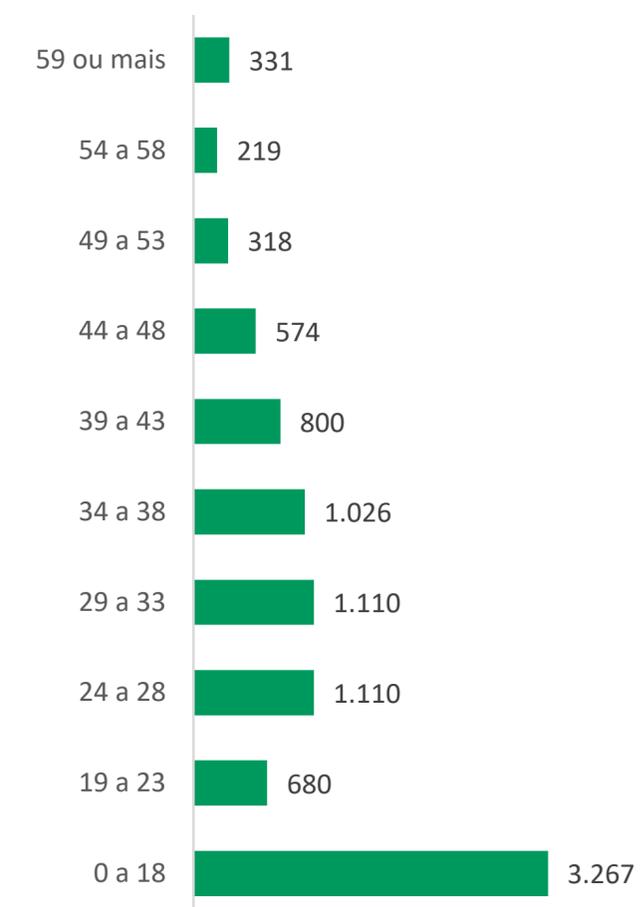
Masculino
4.736

Feminino
4.699

Tipo de contratação



Distribuição Etária



Tipo de contratação

Modalidade	Qtde Vidas	Faturamento	Ticket Médio
Empresarial	6.690	R\$ 1.004.659	R\$ 186,17
Individual	1.740	R\$ 339.771	R\$ 195,27
Adesão	1.005	R\$ 231.772	R\$ 230,62
Total	9.435	R\$ 1.576.202	R\$ 195,70

Vendas

Em 2024, 15 grandes empresas da região contrataram planos de saúde da Unimed Norte de Minas, sendo 5 delas com mais de 100 beneficiários. Essas empresas escolheram a Unimed Norte de Minas como provedora de planos de saúde devido à sua reputação e experiência, visando proporcionar benefícios de saúde de alta qualidade aos seus colaboradores.



197
vidas

Luz Mineira
Construções Elétricas Ltda

30
vidas

Refrigeração
MOITA®

183
vidas



468
vidas



78
vidas



3.507
vidas



68
vidas



234
vidas



34
vidas



Vendas

Parceria com a Prefeitura de Montes Claros

Com o objetivo de impulsionar as vendas e expandir a nossa base de beneficiários, foi firmada uma parceria estratégica com a Prefeitura de Montes Claros. Essa iniciativa visa oferecer aos servidores municipais o melhor plano de saúde, alinhando qualidade, confiança e acessibilidade.

O município conta com cerca de 13 mil servidores, representando um expressivo potencial de captação de vidas para os próximos anos. Essa parceria fortalece nossa presença no mercado e reafirma nosso compromisso em atender com excelência a comunidade local.

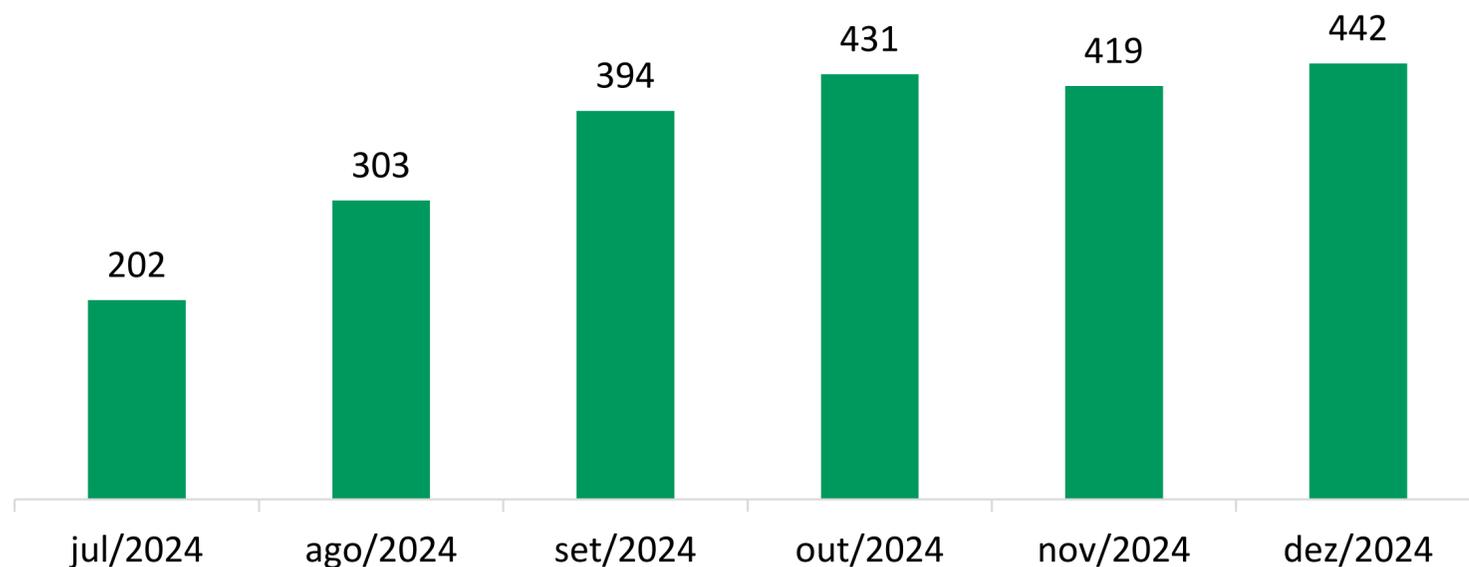


Vendas

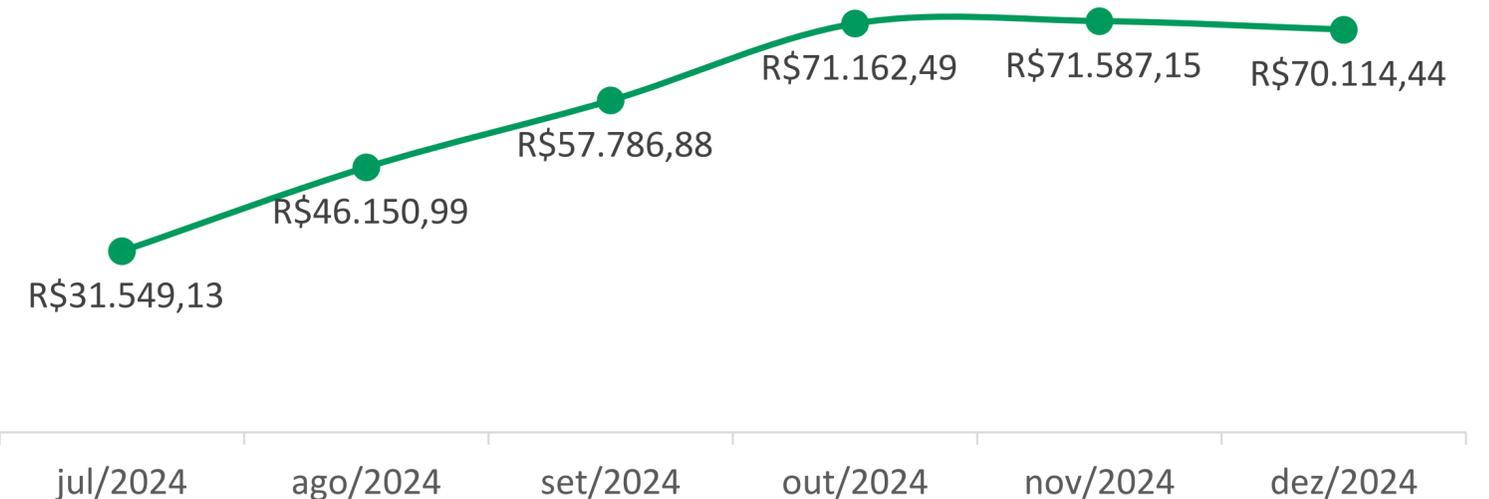


Em dezembro de 2024, alcançamos o número de 442 vidas ativas através da parceria com a Prefeitura de Montes Claros, faturando mensalmente mais de R\$70 mil reais.

Vidas – Prefeitura de Montes Claros



Faturamento Mensal



A sinistralidade do contrato neste período atingiu **64,25%**, sendo monitorada e acompanhada pelo time de Relacionamento com o Cliente.

Vendas

Alavancagem do produto Essencial

O produto Essencial, presente em nosso portfólio há cerca 5 anos, é reconhecido como uma importante porta de entrada para novos beneficiários. Com características de atendimento referenciado e baixo custo operacional para a operadora, ele se consolida como uma solução acessível e estratégica.

Neste ano, implementamos um trabalho direcionado e focado na promoção desse produto, o que resultou em um crescimento expressivo. Iniciamos o ano com 325 vidas e alcançamos um salto significativo, chegando a 1.350 vidas. Além disso, o produto apresentou um excelente desempenho, com índice de sinistralidade de 51,65%, evidenciando sua viabilidade econômica para a operadora.



07

Cooperado

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

Reunião de alinhamento

Em 05 de março de 2024, foi realizada reunião com os obstetras na sede administrativa, na qual discutimos o cenário atual da obstetrícia em Montes Claros, com ênfase na atuação da Unimed Norte de Minas, além de abordarmos a não renovação do contrato com o Hospital Santa Casa. Durante o encontro, também foram apresentadas informações sobre as ações que estavam sendo implementadas no Hospital das Clínicas Doutor Mario Ribeiro da Silveira para o acolhimento das beneficiárias parturientes.

Os cooperados presentes destacaram diversas mudanças necessárias para assegurar que o hospital estivesse devidamente preparado para atender cada beneficiária. Como resultado, foi criado, no mesmo dia, o Comitê de Obstetrícia, composto pelos seguintes cooperados: Dra. Rosangela, Dra. Daniela Marcia, Dra. Carolina Prado, Dra. Thais Reis e Dr. Francisco Alexandre.

Posteriormente, o comitê se reuniu com a equipe técnica da Unimed Norte de Minas e com representantes do Hospital das Clínicas para definir as condições para a realização dos partos na referida unidade. No período da tarde e início da noite, foi realizada uma reunião com a diretoria do Hospital das Clínicas, com o objetivo de conhecer as instalações hospitalares e discutir, de maneira colaborativa, as possibilidades dessa parceria.



Trilha de especialidades

Durante o período de junho a setembro de 2024, em colaboração com os setores de Atendimento e Regulação em Saúde, foi desenvolvido um ciclo de encontros com as especialidades, com o objetivo de promover uma abordagem mais integrada e eficaz nas relações entre a Unimed Norte de Minas e os cooperados. Esses encontros foram realizados com foco nas especialidades cirúrgicas, com o intuito de discutir e esclarecer os processos de auditoria, bem como de estreitar o relacionamento entre as partes envolvidas.

Nestes encontros foram abordadas as especificidades de cada especialidade, permitindo uma compreensão mais aprofundada das necessidades e desafios enfrentados pelos cooperados, além de possibilitar um alinhamento maior em relação aos processos de auditoria e às boas práticas no atendimento aos beneficiários.



Trilha de especialidades

O objetivo principal foi aumentar a familiaridade dos profissionais com os processos e requisitos exigidos, garantindo uma comunicação mais fluida e eficiente, o que contribui para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados. Esses encontros também proporcionaram um espaço para a troca de experiências e sugestões, com o intuito de aprimorar a gestão de cada especialidade, sempre com foco na excelência no atendimento aos beneficiários e no fortalecimento da parceria entre a cooperativa e seus cooperados.

As especialidades que participaram ativamente da trilha de encontros em 2024 foram: Cirurgia Pediátrica, Cirurgia de Quadril, Cirurgia de Ombro, Cirurgia de Coluna, Urologia, Cirurgia de Mão, entre outras.

Em 2025, a continuidade dessas trilhas será mantida, com a expansão para outras especialidades, visando fortalecer ainda mais o relacionamento com os cooperados e otimizar os serviços prestados aos beneficiários.



Reuniões de OQS

A Organização do Quadro Social das Cooperativas tem sido um foco contínuo de aprimoramento, com o objetivo de fortalecer as relações com os cooperados e promover o desenvolvimento sustentável da cooperativa. Nos meses de julho, agosto e setembro de 2024, realizamos encontros com grupos menores de cooperados, com uma média de 40 participantes por reunião, representando diversas especialidades.

O objetivo desses encontros foi promover a educação cooperativista e discutir o cenário atual da cooperativa, sempre prezando pela transparência nas informações compartilhadas. Essas reuniões contribuíram para engajar os cooperados na construção de uma cooperativa mais sólida, alinhada aos princípios do cooperativismo e comprometida com seu crescimento.



Pré-assembleia

Com o objetivo de garantir uma participação mais informada e eficaz na Assembleia Geral Extraordinária (AGE), organizamos dois encontros prévios, denominados “Pré-Assembleia”. Esses encontros foram concebidos para apresentar, de forma detalhada, os assuntos que seriam posteriormente discutidos na AGE do dia 30 de outubro de 2024, permitindo que os cooperados tivessem tempo suficiente para analisar com calma cada tópico a ser abordado.

A iniciativa visou proporcionar um espaço de esclarecimento e reflexão antecipada, de modo que os cooperados pudessem se preparar adequadamente para as discussões. Dessa forma, buscou-se assegurar uma deliberação mais objetiva e fundamentada durante a Assembleia Geral Extraordinária, promovendo um ambiente mais produtivo e colaborativo, com total transparência nas informações compartilhadas.



Boletim informativo

Com o intuito de promover uma comunicação mais eficaz e transparente, adotamos a prática de boletins informativos semanais, uma ação estratégica para manter os cooperados sempre bem informados sobre os acontecimentos e as decisões que impactam a cooperativa. Acreditamos que a transparência é um pilar fundamental para o fortalecimento do cooperativismo, e com isso em mente, estabelecemos um canal regular de comunicação que permite aos cooperados acompanhar de forma contínua os principais avanços, desafios e mudanças dentro da cooperativa.

Esses boletins têm sido uma ferramenta essencial para garantir que todos os cooperados tenham acesso a informações claras e objetivas sobre as ações da cooperativa, desde questões operacionais e financeiras até as decisões estratégicas mais significativas. Por meio dos boletins semanais, temos sido capazes de proporcionar uma visão abrangente e detalhada das atividades da cooperativa, além de esclarecer dúvidas e fornecer atualizações sobre projetos, parcerias e políticas adotadas, fortalecendo a confiança dos cooperados na gestão da instituição.

NOV | 2024

Boletim informativo

atualizações

Além das instalações próprias, a equipe também visitou parte de nossa Rede Hospitalar credenciada, onde pôde observar as melhorias estruturais, assistenciais, de segurança e de acolhimento aos nossos beneficiários durante os atendimentos. Um dos clientes da Unimed Fesp atendidos por nossa rede é a Nestlé, e a parceria com nossa Rede Hospitalar reforça nosso compromisso em oferecer excelência aos clientes e cooperados.

É importante destacar que todos os hospitais credenciados estavam disponíveis para a visita, mas, em virtude dos horários dos voos, não foi possível visitar todos. Agradecemos especialmente a acolhida oferecida pelos seguintes prestadores: **Hospital das Clínicas Mário Ribeiro, Hospital Aroldo Tourinho, Hospital do Câncer do Norte de Minas, Hospital Oncovida, Hospital Otorrinocenter, Hospital das Plásticas e Hospital Dilson Godinho.**

A visita da Unimed Fesp contou com a presença de quatro colaboradores: **Sabrina Diogo**, responsável pelo Relacionamento com Unimeds; **Fabio Garcia**, da Gestão de Rede; **Eliane Milagres e Wagner Pereira**, ambos do setor de Relacionamento Empresarial. Além disso, a Unimed Federação Minas acompanhou a visita por meio do Superintendente de Desenvolvimento e Relacionamento, **Sr. Rodrigo Steves Bragança**, que tem desempenhado um papel ativo no fortalecimento da integração e da imagem do Sistema Unimed.

Essas ações refletem o compromisso da Unimed Norte de Minas em promover o compartilhamento de boas práticas e o fortalecimento do relacionamento entre as cooperativas do Sistema Unimed, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos aos nossos beneficiários.



Aqui
tem
gente.

Aqui
tem
vida.

Aqui
tem
Unimed

Unimed
Norte de Minas

Boletim informativo

atualizações

VISITA DA UNIMED FESP: APROXIMAÇÃO ENTRE OS PRESTADORES



Nos dias 11 e 12 de novembro de 2024, a **Unimed Federação do Estado de São Paulo (Unimed Fesp)** realizou uma visita à nossa Singular, como parte do movimento de relacionamento entre as cooperativas do Sistema Unimed. O objetivo foi conhecer de perto nossa estrutura assistencial, incluindo nossos recursos próprios e a rede hospitalar credenciada, promovendo a troca de experiências e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelas cooperativas do Sistema Unimed.

Durante a visita, os representantes da Unimed Fesp, acompanhados por nossos colaboradores, tiveram a oportunidade de conhecer o excelente trabalho desenvolvido em nosso **Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), no Viver Bem Terapias e no Viver Bem Fisioterapias**. A intenção foi compartilhar boas práticas e fortalecer a integração entre as Unimeds.

Aqui tem gente.

Aqui tem vida.

Aqui tem Unimed

Unimed 
Norte de Minas

Boletim informativo

O impacto dessa iniciativa tem sido altamente positivo, com muitos cooperados manifestando apreço pela possibilidade de se manterem informados de maneira direta e sem intermediários. A resposta a esses boletins tem sido amplamente favorável, com sugestões construtivas sendo enviadas por meio de canais de comunicação estabelecidos, o que reforça ainda mais a importância desse meio de informação no fortalecimento do relacionamento entre a cooperativa e seus membros. Ao investir em uma comunicação constante e acessível, reafirmamos nosso compromisso em criar uma gestão mais participativa e uma cooperativa mais integrada, onde os cooperados são protagonistas e aliados essenciais no processo de desenvolvimento da instituição.

Portanto, a prática dos boletins informativos semanais não é apenas uma estratégia de comunicação, mas uma demonstração do nosso compromisso com a transparência, o engajamento e o fortalecimento das relações com os cooperados. Este processo contínuo de troca de informações tem se revelado um dos principais pilares para o crescimento e a sustentabilidade da cooperativa, promovendo um ambiente mais colaborativo e alinhado aos princípios cooperativistas.

Dia de cooperar

Em uma iniciativa de intercooperação, a Unimed, em parceria com a Sancoop, promoveu o Dia C no Orfanato, um evento especial para crianças em situação de vulnerabilidade. Neste dia, nossos voluntários compartilharam histórias inspiradoras, apresentaram peças de teatro e aplicaram atividades lúdicas que reforçam o espírito de cooperativismo. O objetivo é cultivar valores como solidariedade, responsabilidade e trabalho em equipe.

O ponto alto do evento foi a formatura das crianças como “Pequenos Cooperativistas”. Com certificados em mãos, elas celebraram sua jornada de aprendizado e compromisso com os princípios cooperativistas.

A parceria Unimed-Sancoop reafirma seu compromisso com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável. Juntos, estamos construindo um futuro mais justo e solidário para todas as gerações.



08

Atendimento

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

Ações e melhorias

A seguir, serão apresentadas as principais ações realizadas na área de atendimento ao cliente:

Reestruturação da Telefonia da Unimed Norte de Minas reduziu significativamente o número de reclamações. Com essa mudança, todas as ligações passaram a ser atendidas, e agora é gerado um número de protocolo para cada atendimento, garantindo mais eficiência e rastreabilidade.

O **Cronograma de Treinamento para a Reimplantação da Unimed** Atende inclui a capacitação operacional para o uso do Chat Bot, que será integrado ao atendimento inicial da nossa operação. Além disso, foram realizados treinamentos específicos para as áreas do Viver Bem e Financeiro, conduzidos pela equipe da Unimed Atende.



Outro avanço importante foi a centralização do sistema de telefonia em um **único canal de atendimento**, através do 0800. Esse modelo visa acolher toda a demanda de telefonia da cooperativa, proporcionando mais qualidade no atendimento ao cliente e ampliando nossa capacidade de resposta 24 horas por dia.

Ações e melhorias

Na sede administrativa, implementamos a jornada do cliente por meio do Projeto **“Conte Comigo!”**, no qual jovens aprendizes orientam e acolhem os clientes, facilitando o acesso a todos os nossos canais de comunicação. O objetivo dessa iniciativa é melhorar a satisfação dos beneficiários e garantir informações rápidas e precisas sobre os serviços da Unimed.



Outra novidade é a **implantação do PA Digital**, utilizando a ferramenta do Dr. Online, que permitirá ampliar o acesso ao atendimento para clientes que enfrentam dificuldades na rede básica de saúde da nossa região.

A **Reestruturação da Negociação de Rede Indireta** tem como foco a renegociação de valores com todos os prestadores da nossa área de atuação. O objetivo é obter condições mais vantajosas e reduzir os custos em pelo menos 10% em relação ao ano de 2023.

Com a **saída da AllCare**, está sendo realizada uma reestruturação da equipe, incluindo previsões de desligamentos e ajustes nos custos, visando reduzir despesas dentro da Diretoria Administrativa.

Ações e melhorias

O **Concierge** também passou por mudanças. Com o credenciamento da Santa Casa, o Hospital das Clínicas Dr. Mário Ribeiro (HC) tornou-se nosso principal hospital de referência para o acolhimento de gestantes e internações pediátricas. Para garantir uma transição suave e minimizar o impacto na experiência dos clientes, o Concierge oferece um atendimento personalizado, esclarecendo dúvidas, priorizando atendimentos e estreitando os laços entre beneficiários, operadora e prestadores. Embora o Concierge não esteja mais in loco, a equipe continua dando suporte remoto ao prestador. Durante esse período, organizamos visitas guiadas para as gestantes, permitindo que conheçam a estrutura do HC e se familiarizem com o novo fluxo de atendimento.

A inauguração do **NAIS 24h** também trouxe melhorias significativas. Com o credenciamento da Santa Casa, os atendimentos pediátricos passaram a ser acolhidos na nova unidade.

Para otimizar as internações, criamos um grupo no WhatsApp com os hospitais parceiros, permitindo a solicitação imediata de leitos e um retorno rápido da linha de frente, agilizando o acolhimento dos beneficiários.

Outro avanço importante foi a **melhoria no contrato de prestação de serviços com a LM Ambulâncias**, empresa responsável pelo transporte de crianças e adultos do NAIS para os hospitais locais e para Montes Claros. Essa parceria aprimora a assistência, garantindo mais agilidade, segurança e qualidade no atendimento aos beneficiários.

Por fim, realizamos o **Treinamento dos Prestadores Hospitalares**, conduzido pelos setores de atendimento, auditoria médica, enfermagem e faturamento. O objetivo foi garantir que os prestadores estejam atualizados quanto às regras e prazos, evitando glosas e assegurando que nossos clientes tenham a melhor experiência possível no atendimento médico.

Ações e melhorias

A **Inteligência Artificial (IA)** do sistema RPsys foi implementada para proporcionar interação imediata com todas as senhas dos clientes de intercâmbio por meio do Chat no GIU. De acordo com as diretrizes do MIM, todas as senhas recebidas via WSD devem ser avaliadas e ter a documentação cobrada conforme a tabela de racionalização. A IA desempenha esse papel de forma automatizada, pois está integrada às tabelas de racionalização e aos chats, otimizando prazos e reduzindo riscos de glosas.

O sistema RPsys também está interligado a todas as demais plataformas utilizadas, substituindo processos manuais anteriormente baseados em planilhas e e-mails para compartilhamento de informações e solicitação de pareceres. Com essa implementação, todas as interações e registros são centralizados em um único sistema, garantindo maior organização e conformidade com os padrões estabelecidos. Além disso, foi incorporado ao RPsys um padrão específico para negativas nos pareceres da auditoria médica.

A **recepção passou a desempenhar um papel ativo** na identificação e atendimento das necessidades de todos que procuram a sede administrativa, garantindo qualidade e satisfação no serviço prestado.

Além disso, foram realizados treinamentos para os profissionais terceirizados, como os guardas, para que possam acolher, orientar e encaminhar corretamente beneficiários, cooperados, parceiros e prestadores que chegam à unidade.

A **atuação no combate às desassistências** tem gerado impacto positivo na redução da sinistralidade. Um exemplo marcante foi a reestruturação da rede hospitalar, garantindo o acolhimento adequado aos clientes que estavam em atendimento no Hospital de Misericórdia Santa Casa e necessitavam de transferência para outras unidades da rede. Essa ação foi fundamental para proporcionar aos beneficiários mais transparência, segurança e suporte durante a transição.

No caso específico dos beneficiários em tratamento oncológico, a equipe de atendimento realizou contato telefônico direto para informar sobre as mudanças, agendar consultas e garantir o transporte até as novas unidades de tratamento, como Oncovida e Oncológica, assegurando a continuidade do atendimento sem prejuízos.

Garantia de atendimento

A Garantia de Atendimento é um compromisso da Unimed Norte de Minas em assegurar que todos os beneficiários recebam assistência de forma rápida e eficiente, especialmente diante da indisponibilidade da rede direta ou quando o cliente não consegue atendimento dentro dos prazos legais estabelecidos pela ANS.

Em 2024 foram abertos **21.600 protocolos** por beneficiários, um aumento de 27,17% ao compararmos com o ano anterior.

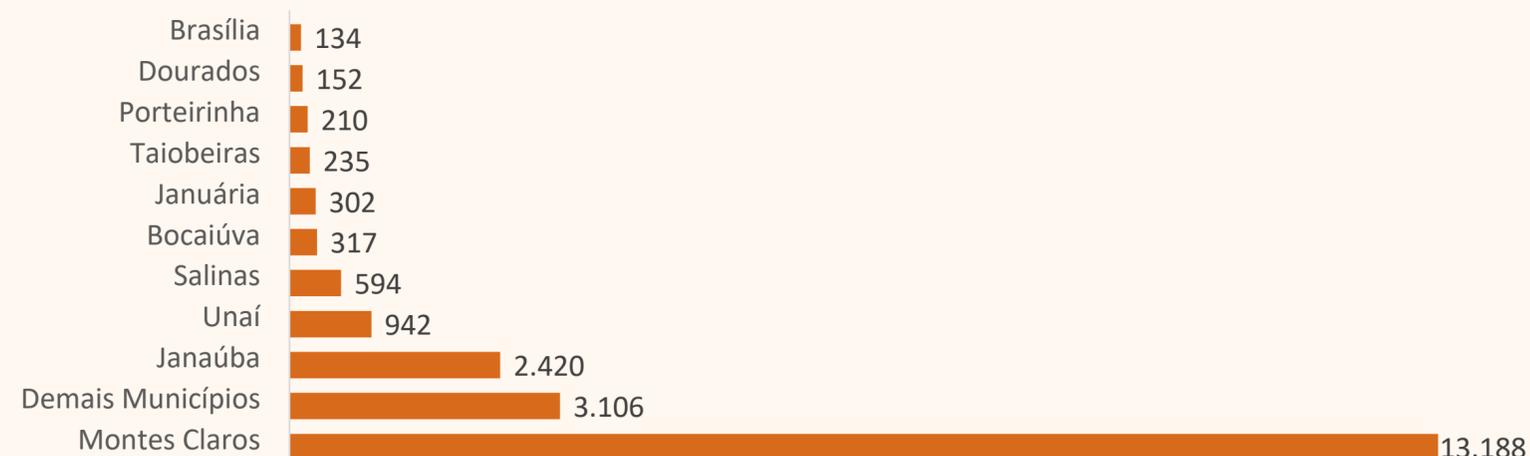
Volume mensal de Protocolos – Garantia de Atendimento



Dentre os motivos que acarretaram no aumento do número de protocolos de Garantia de Atendimento pode se destacar: a indisponibilidade de prestadores na rede direta limitando os atendimentos, a alta demanda por determinados serviços e especialidades, escassez de profissionais e/ou estabelecimentos de determinadas áreas na região, e principalmente o fechamento das agendas dos médicos cooperados.

Destaca-se que 61% deste total de protocolos são de beneficiários do município de Montes Claros.

Protocolos por município



Garantia de atendimento

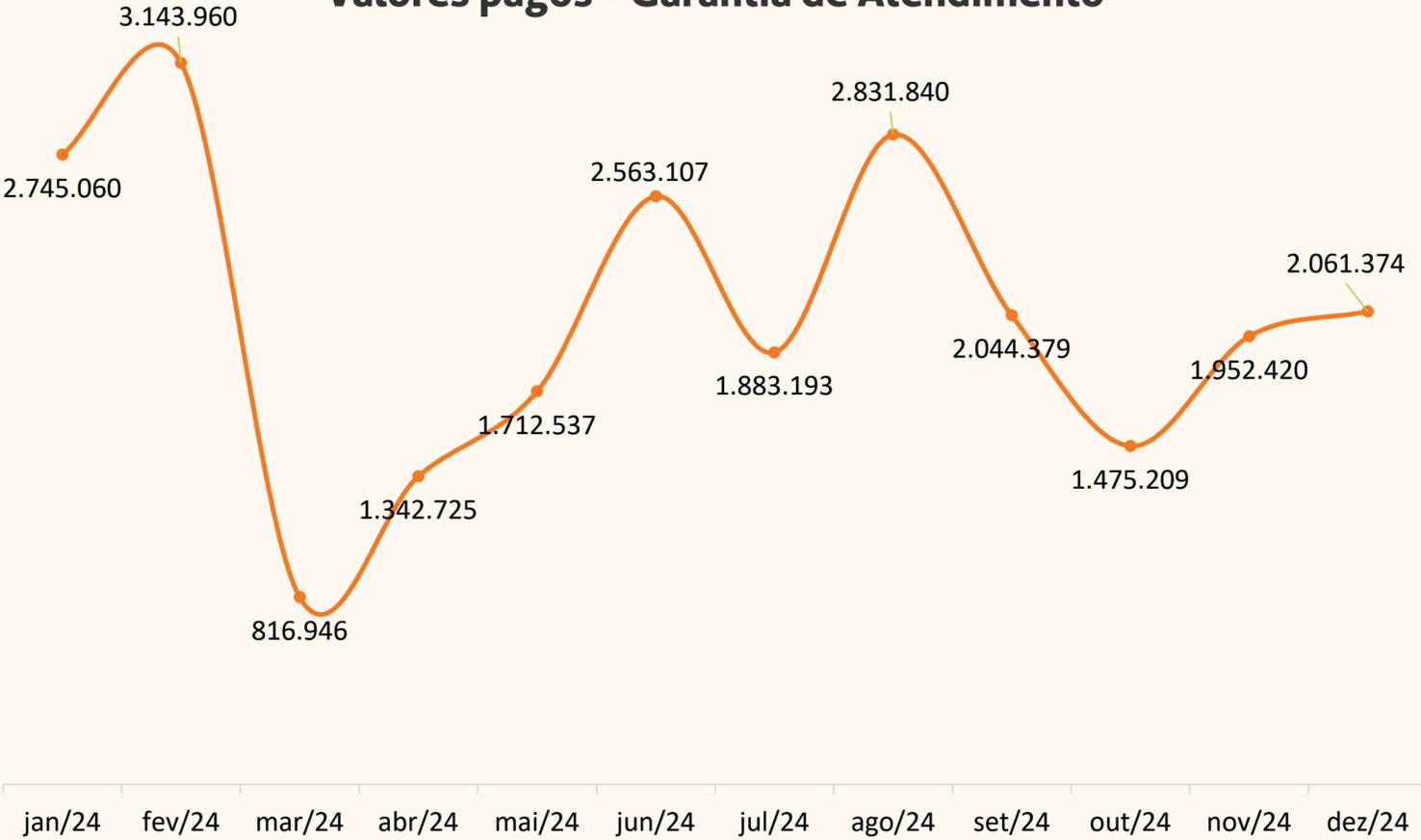
Dentre as especialidades, as maiores demandas concentram-se em Psicologia, Neurologia Pediátrica, Psiquiatria e Fonoaudiologia.

Em 2024 foram gastos mais de R\$ 24,5 milhões em garantia de atendimento.

Protocolos por especialidade



Valores pagos - Garantia de Atendimento



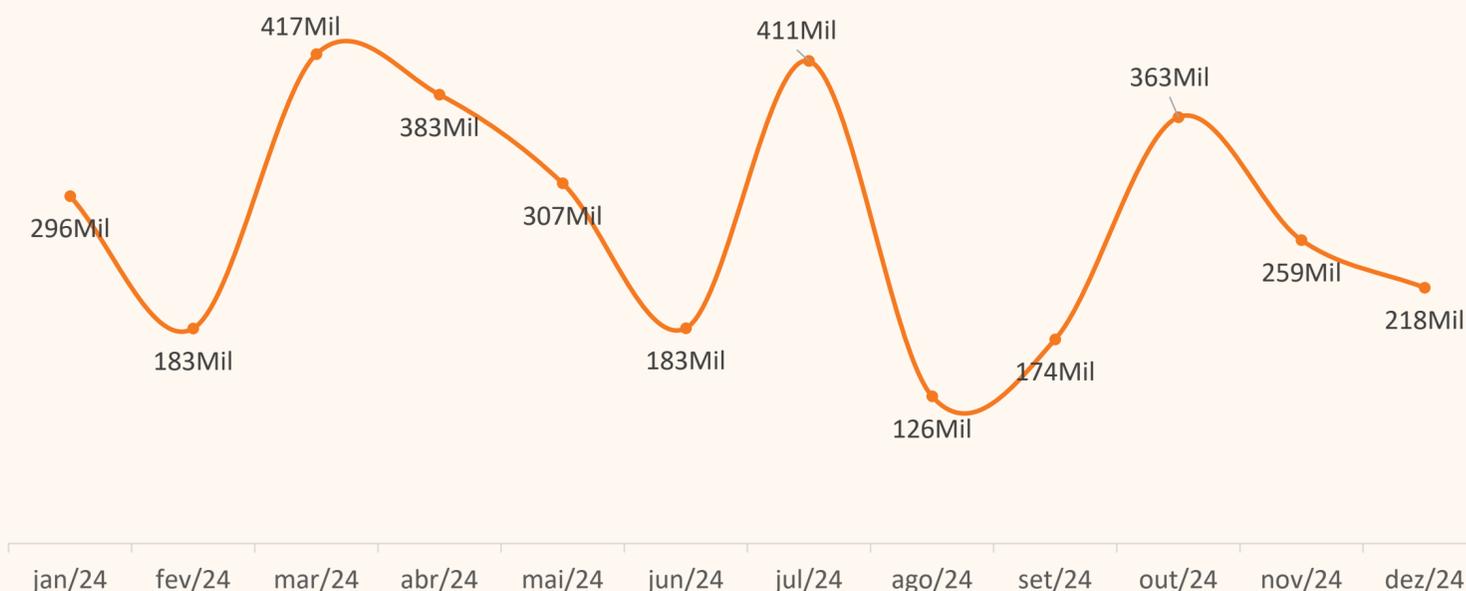
Reembolsos

Devido às dificuldades na obtenção de atendimento em determinadas especialidades ou regiões mais afastadas, pode ser necessário que o beneficiário arque com os custos do serviço e, posteriormente, solicite o reembolso à operadora, apresentando a documentação comprobatória dos gastos.

É fundamental que o beneficiário tenha solicitado previamente a garantia de atendimento à operadora por meio de um protocolo. Essa solicitação permite que a operadora busque a melhor negociação com o prestador de serviços, evitando que o beneficiário tenha que arcar com valores mais elevados do que os praticados na rede credenciada.

Em 2024, o total reembolsado aos beneficiários alcançou a marca de **R\$ 3,3 milhões**.

Valores pagos de reembolsos



09

Regulatório

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

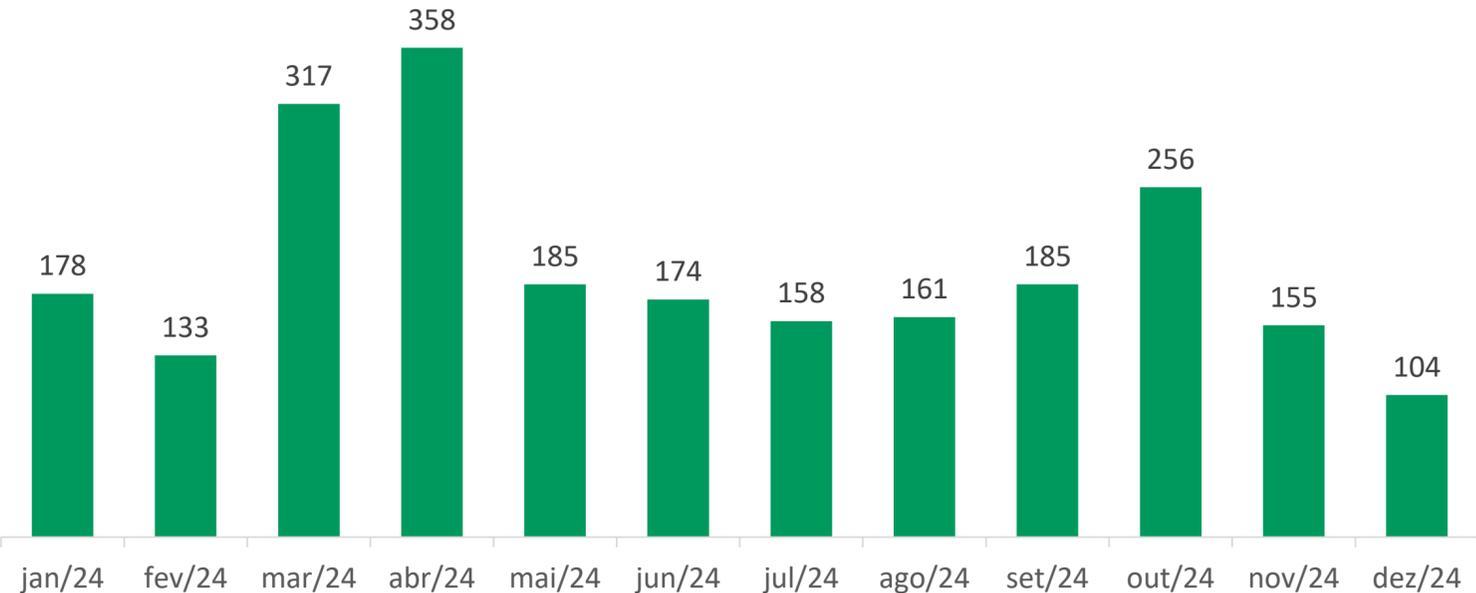
Cenário regulatório

O monitoramento e o acompanhamento diário das reclamações registradas pelos beneficiários na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que geram as Notificações de Intermediação Preliminar (NIP's), são ferramentas essenciais para que a operadora adote medidas rápidas e eficazes na resolução direta dessas demandas.

Em 2024 foram registradas 2.364 Nip's, um crescimento de 23,8% ao comparar com o ano anterior. Destaca-se que esse aumento deu-se especialmente nos meses de março e abril, refletindo o impacto do cancelamento do contrato com a Allcare. Março marcou a notificação oficial, enquanto abril foi o período do efetivo cancelamento, o que gerou um pico de reclamações relacionadas a esse tema.



Valores pagos de reembolsos



Ao longo do segundo semestre, os principais fatores que motivaram as Nip's estiveram relacionados a questões críticas na operação da Unimed Norte de Minas.

Carteira judicializada Allcare

Com o cancelamento do contrato com a Allcare, como previsto, era esperado que parte dos beneficiários recorresse à justiça para garantir a manutenção de seus planos de saúde. Nesse cenário, a Unimed Norte de Minas vem monitorando atentamente essa carteira de beneficiários, que atualmente gera um custo médio de R\$ 2,5 milhões por mês para a operadora.

De forma contingencial, a operadora tem envidado todos os esforços para migrar essa carteira para outras operadoras, buscando mitigar os impactos financeiros e assistenciais. Em dezembro de 2024, em parceria com a Federação Minas e a Allcare, intensificamos as ações voltadas à gestão dessa carteira judicializada, considerada uma questão crítica para o equilíbrio econômico da operadora. Atualmente, contamos com **670 vidas ativas** sob força de liminar judicial.

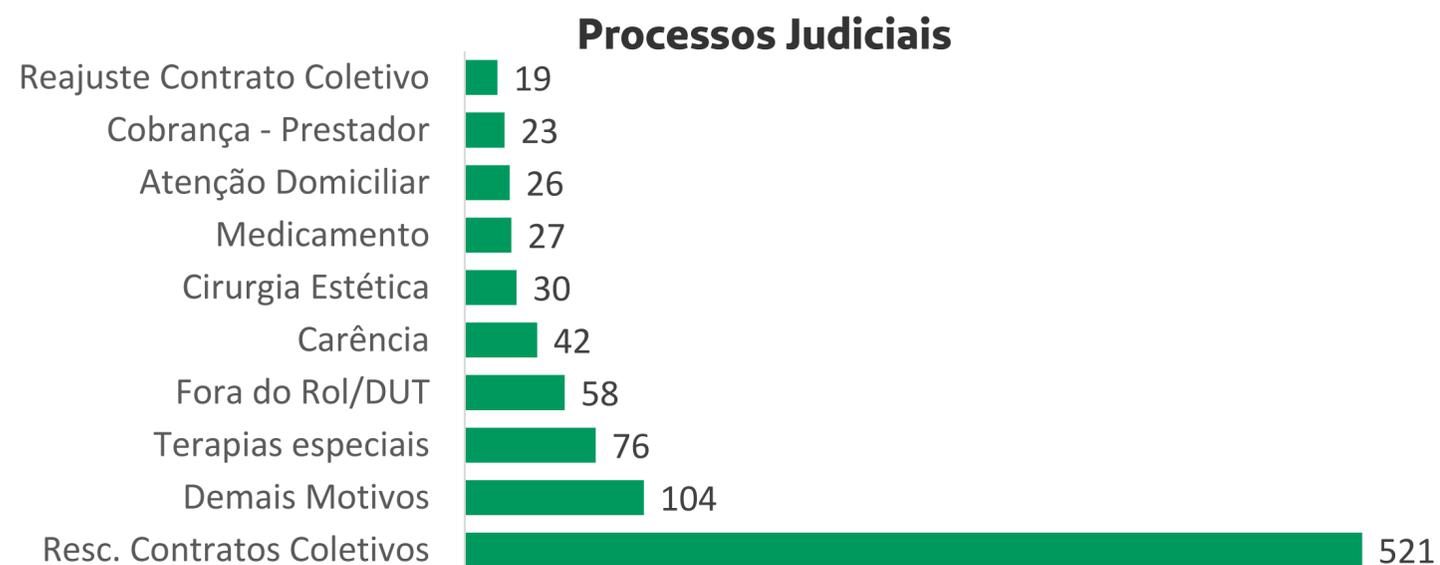
Com o trabalho conjunto dessas entidades, já obtivemos resultados expressivos, como o cancelamento de **169 vidas**, um avanço significativo no processo de regularização. Essas ações têm como objetivo principal reduzir o impacto financeiro desses beneficiários, que representam custos assistenciais elevados e comprometem a sustentabilidade do nosso negócio.

Para assegurar a continuidade do atendimento e minimizar conflitos, estamos negociando, por meio de uma corretora, a migração desses beneficiários para uma nova operadora de planos de saúde, garantindo que eles não sejam prejudicados no acesso aos serviços de saúde.

A gestão eficiente dessa carteira é essencial para preservar a saúde econômico-financeira da Unimed Norte de Minas.

Carteira judicializada operadora

Atualmente, a operadora possui 926 processos judiciais ativos, que estão distribuídos conforme os principais motivos:



Além disso, do total de 926 processos, a distribuição por administradora de benefícios é a seguinte:

577 Processos
Allcare

50 Processos
Valem

299 Processos
Unimed Norte de Minas

Com o objetivo de aprimorar nossa defesa jurídica e reduzir os custos com demandas judiciais, contratamos um escritório de advocacia especializado em saúde suplementar. Essa parceria proporcionou:

- Maior suporte com um aumento no número de advogados especializados;
- Maior expertise e know-how na defesa dos interesses da operadora;
- Redução dos custos processuais e honorários advocatícios;
- Aumento da taxa de sucesso em processos judiciais, garantindo maior previsibilidade e segurança jurídica para a operadora.;

A operadora segue comprometida em aprimorar suas estratégias jurídicas, buscando soluções que assegurem a sustentabilidade do negócio e a melhor experiência para seus beneficiários.

10

Financeiro

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

Fluxo de caixa e inadimplência

O acompanhamento do fluxo de caixa foi uma das prioridades da gestão durante o período analisado. A Unimed Norte de Minas enfrenta atualmente um momento de desequilíbrio em seu fluxo de caixa, diretamente relacionado à saída da carteira da Allcare, que representava 53% do faturamento mensal da operadora. Essa mudança gerou um impacto significativo na disponibilidade de recursos para honrar os compromissos financeiros, exigindo da gestão ações imediatas para mitigar os efeitos e reestruturar as finanças.

A saída dessa carteira impactou na redução imediata de receita e também no desafio da cauda de atendimento que estamos enfrentando. Esse termo refere-se aos custos assistenciais decorrentes de procedimentos realizados por beneficiários da carteira da Allcare até a data de sua saída, os quais continuam gerando despesas para a operadora por um período subsequente, mesmo sem a correspondente entrada de receita.

Ademais, desde o cancelamento das vidas, a Allcare não realizou o pagamento das mensalidades das vidas remanescentes nem das coparticipações relativas à cauda, agravando ainda mais a situação financeira da cooperativa. Esses fatores reforçam a complexidade do cenário enfrentado e a necessidade de medidas eficazes para mitigar os impactos e reequilibrar nossas operações.

Fluxo de caixa e inadimplência

Essa dinâmica resultou em:

1

PRESSÃO NO FLUXO DE CAIXA:

A necessidade de liquidar despesas pendentes relacionadas a esses atendimentos intensificou o desequilíbrio financeiro.

2

DIFICULDADES DE NEGOCIAÇÃO:

O volume de pagamentos associados a essa cauda comprometeu a capacidade de negociar novos acordos e priorizar demandas mais urgentes.

3

IMPACTO NA CAPACIDADE DE PAGAMENTO DA REDE LOCAL:

Os recursos destinados ao gerenciamento dessa cauda de atendimento reduziram significativamente a disponibilidade financeira para honrar pagamentos em dia à rede de prestadores locais. A cauda de atendimento assume prioridade nos pagamentos, pois é administrada pelo sistema Unimed através de encontro de contas. Nesse modelo, não temos total controle sobre os valores a serem pagos, o que limita a flexibilidade da gestão financeira da operadora.

Fluxo de caixa e inadimplência

Principais desafios enfrentados:

- 1 Redução abrupta na receita mensal, comprometendo a previsibilidade do fluxo de caixa.
- 2 Aumento da necessidade de reorganizar pagamentos e renegociar prazos com fornecedores e prestadores de serviços.
- 3 Ajuste nos compromissos financeiros em andamento, especialmente diante da fragilidade econômica do momento.



Fluxo de caixa e inadimplência

Ações adotadas pela gestão:

1

Revisão de despesas:

Identificação de custos que poderiam ser reduzidos ou adiados sem comprometer a assistência aos beneficiários.

3

Planejamento Financeiro Rigoroso:

Implementação de medidas para otimizar os recursos disponíveis e garantir o equilíbrio entre recebimentos e pagamentos.

2

Renegociação com fornecedores e prestadores:

Estabelecimento de novos prazos e condições de pagamento, priorizando a manutenção de parcerias estratégicas.

4

Ampliação de Receitas

Busca ativa por oportunidades de ampliação de contratos e parcerias, além do fortalecimento da adimplência dos beneficiários e cooperados.

Próximos passos:

Processo de Capitalização:



Visando fortalecer a estrutura financeira da cooperativa, a diretoria tem buscado junto às instituições financeiras alternativas para capitalização. Esse processo tem como objetivo garantir a previsibilidade de fluxo de caixa e consolidar a estabilidade econômico-financeira da Unimed Norte de Minas no longo prazo.

Melhoria na gestão de inadimplência:



- Ampliar os esforços de cobrança, com foco na recuperação de créditos vencidos.
- Estabelecer condições facilitadas para que cooperados e beneficiários regularizem débitos.

Gestão rigorosa de custos:



- Reavaliar contratos com prestadores e fornecedores para otimizar custos operacionais.
- Implementar um programa de redução de desperdícios em processos internos e administrativos.

Fortalecimento do relacionamento com parceiros:



- Promover reuniões frequentes com fornecedores e prestadores para renegociar prazos e condições de pagamento.
- Reforçar a comunicação com cooperados, garantindo transparência e engajamento no enfrentamento dos desafios financeiros.

Ações implantadas

Nos processos financeiros decorrentes de automação da contabilidade

Com a implementação da automação da contabilidade, a Unimed Norte de Minas adotou uma série de ações para otimizar seus processos financeiros, garantir maior eficiência e reduzir o risco de erros operacionais.

Integração dos sistemas financeiros e contábeis:

A automação permitiu a integração dos sistemas de gestão financeira e contábil, facilitando o fluxo de informações e garantindo maior precisão na apuração de dados financeiros. Isso também resultou em uma redução significativa no tempo de processamento de dados e na eliminação de entradas manuais, diminuindo a possibilidade de erros.

Integração dos sistemas financeiros e contábeis:

A implantação de ferramentas de conciliação automática assegura que todos os lançamentos financeiros sejam devidamente conferidos e ajustados, garantindo maior confiabilidade nas informações contábeis e uma gestão transparente.

maior confiabilidade nas informações contábeis e uma gestão transparente.

Melhoria na geração de relatórios financeiros:

A automação permitiu a geração de relatórios contábeis e financeiros mais rápidos e detalhados, facilitando o acompanhamento das finanças e a tomada de decisões estratégicas. A capacidade de gerar relatórios em tempo real também facilitou o cumprimento das obrigações fiscais e regulatórias.

Lançamentos Contábeis e Classificação de Despesas:

A automação dos lançamentos contábeis tornou a classificação de receitas e despesas mais eficiente. O sistema automatizado agora categoriza automaticamente as transações financeiras, reduzindo a possibilidade de erros humanos e acelerando o processo de registro das operações contábeis.

Esses impactos demonstram como a automação contábil tem influenciado de maneira abrangente a operação da Unimed Norte de Minas, promovendo maior eficiência, segurança, e capacidade de adaptação às necessidades do mercado.

FCNRPLA

Fundo Cooperativo Nominal para Recomposição do Patrimônio Líquido Ajustado

O **Fundo Cooperativo Nominal para Recomposição do Patrimônio Líquido Ajustado (FCNRPLA)** foi criado devido à necessidade da Unimed Norte de Minas em recompor o seu Patrimônio Líquido Ajustado (PLA), a fim de atender aos requisitos regulatórios estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com o objetivo de assegurar a solvência e a continuidade das operações da cooperativa.

Objetivos Principais do FCNRPLA:

1 Recompôr o PLA da Unimed Norte de Minas, atendendo às exigências e às regulamentações da ANS.

2 Manter a solvência da cooperativa, garantindo um nível mínimo de recursos financeiros adequados em relação ao Capital Baseado em Risco (CBR) e outros critérios de solvência estipulados pela ANS.

3

Cumprir as normas regulatórias da ANS, assegurando a estabilidade financeira e o cumprimento das obrigações regulatórias estabelecidas para a cooperativa.

Dessa forma, este fundo visa garantir que a cooperativa cumpra os requisitos regulatórios da ANS, mantendo os níveis adequados de recursos para atender aos critérios de solvência e aos parâmetros exigidos. Ao promover a contribuição obrigatória dos cooperados, o fundo assegura a capacidade da Unimed Norte de Minas de atender às suas obrigações com a ANS, proporcionando estabilidade e continuidade das operações da cooperativa.

A gestão cuidadosa dos recursos e a transparência nas prestações de contas refletem o compromisso da cooperativa com a conformidade regulatória e com os interesses dos cooperados.



Rede prestadora e custo assistencial

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

Introdução

O ano de 2024 consolidou a implementação de ações estratégicas iniciadas nos ciclos anteriores, com foco na otimização da Rede Prestadora e no controle do Custo Assistencial. Este relatório apresenta as principais iniciativas e resultados obtidos nessas frentes, destacando o comprometimento da Unimed Norte de Minas com a sustentabilidade financeira e a eficiência operacional.





Custo assistencial

O custo assistencial tem um impacto significativo no desempenho financeiro da operação. Diante da complexidade do nosso setor, as negociações com a rede de prestadores, aliadas às diversas ações implementadas ao longo do último ano, foram essenciais para manter o controle dos custos assistenciais, garantindo a sustentabilidade da nossa capacidade de pagamento.

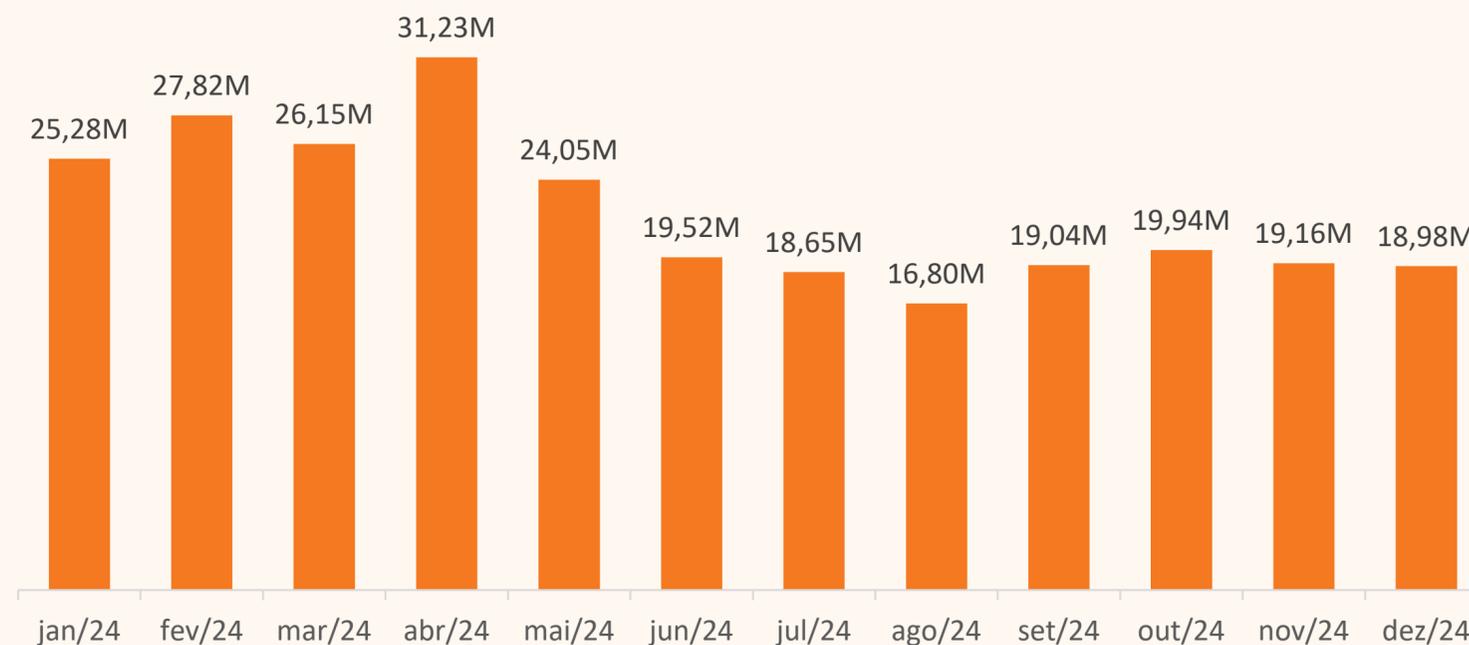
Em 2024, os gastos assistenciais da Unimed Norte de Minas ultrapassaram R\$266 milhões, com uma média mensal de R\$22,2 milhões. Esse montante representa uma redução de 21,12% em relação ao ano anterior, resultado influenciado principalmente pela saída da carteira da Administradora Allcare, pela diminuição dos custos hospitalares, pela menor frequência de consultas com cooperados e pela estabilidade dos custos com exames realizados em clínicas e laboratórios, em função da manutenção das tabelas e redução de credenciamentos.

Custo assistencial total
R\$ 266.603.138

Custo médio mensal
R\$ 22.216.928

Variação anual
- 21,12%

Custo Assistencial Mensal



Custo assistencial

CUSTO POR CLASSE

Classe	2023	2024	% Variação
Clínicas	R\$ 32.025.658,61	R\$ 30.747.453,29	-3,99%
Compra Direta	R\$ 16.227.490,72	R\$ 10.900.361,93	-32,83%
Cooperados	R\$ 36.783.943,50	R\$ 26.414.955,37	-28,19%
Garantia	R\$ 23.586.422,20	R\$ 34.236.107,00	45,15%
Home Care	R\$ 2.890.015,38	R\$ 3.949.447,46	36,66%
Hospitais	R\$ 64.828.217,15	R\$ 58.388.346,64	-9,93%
Intercâmbio	R\$ 131.606.309,68	R\$ 70.668.167,79	-46,30%
Laboratórios	R\$ 11.892.541,86	R\$ 13.908.667,83	16,95%
Nais	R\$ 2.694.395,09	R\$ 4.185.279,86	55,33%
Reembolsos	R\$ 3.118.236,57	R\$ 2.070.762,47	-33,59%
Sancoop	R\$ 10.220.486,87	R\$ 8.589.443,74	-15,96%
Telemedicina	R\$ -	R\$ 55.409,00	-100,00%
Viver Bem	R\$ 2.096.869,51	R\$ 2.488.736,30	18,69%

É relevante apontar que, em 2024, 81% dos custos assistenciais foram atribuídos a clientes da Unimed Norte de Minas, enquanto 19% corresponderam a beneficiários de outras singulares (intercâmbio positivo).

O cenário de custos assistenciais segue desafiador para as Operadoras de Planos de Saúde. De acordo com os dados divulgados pela ANS no painel assistencial referente ao 3º trimestre, observa-se um aumento de 9% nesses gastos, comparado ao mesmo período do ano anterior. Se compararmos nossa realidade com as demais Operadoras, neste sentido, as nossas ações tem gerado resultado positivo para a Operadora.



Gestão de custo local

Em 2024, os gastos com assistência na área de atuação da Unimed Norte de Minas somaram R\$ 195 milhões, representando 61% do custo total. Esse valor foi destinado ao pagamento de médicos cooperados, clínicas, laboratórios, hospitais e serviços próprios, além de incluir despesas com estabelecimentos não credenciados, assegurando o atendimento aos beneficiários.

Custo assistencial total
R\$ 195.934.970

Custo médio mensal
R\$ 16.327.914

Variação anual
R\$ - 5,05%

Custo local



A sinistralidade local entre janeiro e dezembro de 2024 foi de 77,52%, registrando uma redução de 8,62% em relação ao ano anterior e de 14,13% quando comparada a 2022, início de nossa gestão. Essa queda reflete as medidas aplicadas à rede prestadora e à verticalização dos serviços, com foco na redução de custos.

Custo no intercâmbio

Em 2024, os custos assistenciais relacionados ao intercâmbio – fora da área de atuação da Unimed Norte de Minas – alcançaram R\$ 70 milhões, correspondendo a 21% do custo total. Esse montante foi destinado ao pagamento de outras singulares do Sistema Unimed e à garantia de atendimento em regiões onde o acesso à rede credenciada apresenta limitações ou dificuldades operacionais.

Custo assistencial total
R\$ 195.934.970

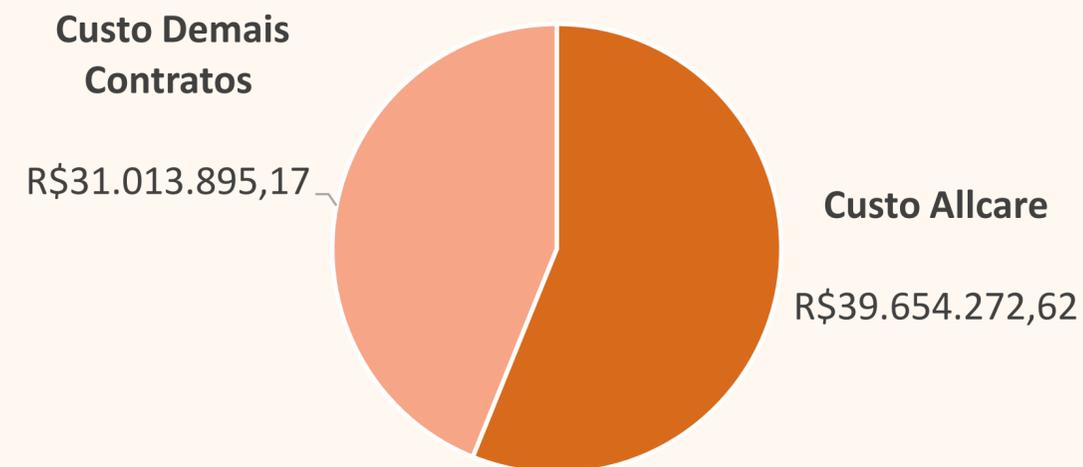
Custo médio mensal
R\$ 16.327.914

Variação anual
R\$ - 5,05%

Custo intercâmbio



Custo Allcare x Demais contratos - Intercâmbio

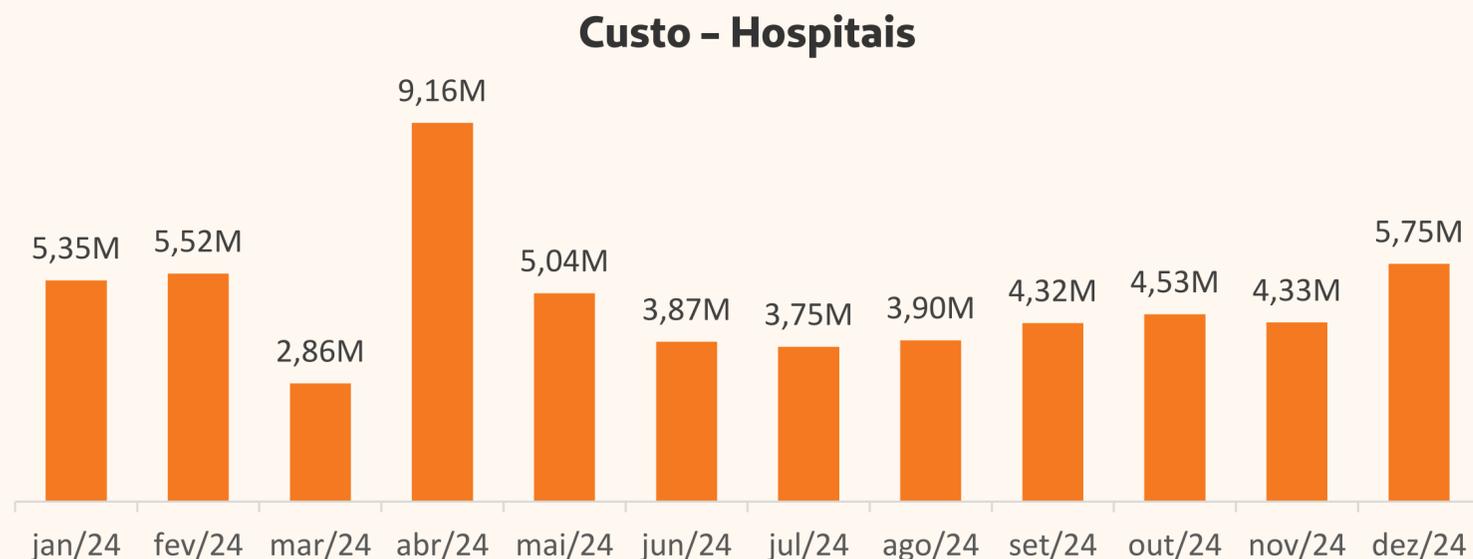


Destaca-se que 56% desse custo foi gerado por beneficiários da carteira Allcare, cuja distribuição nacional dificulta o gerenciamento eficaz e eleva os desafios operacionais e financeiros. Durante 2024, o custo do intercâmbio negativo obteve uma redução de -46%. Essa redução nos custos decorreu, em grande parte, do cancelamento contínuo das vidas ligadas a essa administradora, o que promete impactos ainda mais positivos nos resultados econômicos e financeiros nos próximos anos.

Principais impactos no custo

A seguir, destacamos as principais categorias de despesas que mais influenciaram o custo assistencial em 2024 e onde é necessário focar ações para equilibrar e racionalizar esses gastos, garantindo uma assistência de qualidade ajustada à sustentabilidade financeira.

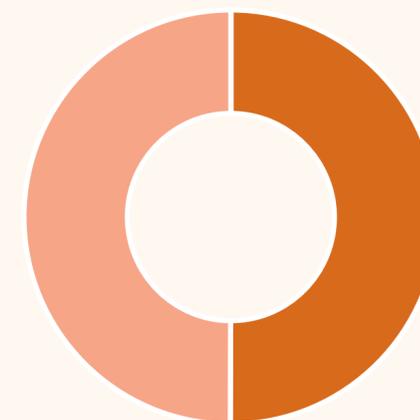
Custo com hospitais



Essa redução está associada ao encerramento do contrato com o principal prestador, mantendo a qualidade assistencial por meio da rede hospitalar credenciada com menor custo proporcional. Além disso, negociações mais favoráveis nos preços de OPME e insumos imunobiológicos/oncológicos contribuíram para estabilizar os custos, mesmo diante do aumento da frequência de tratamentos e da adoção de novas tecnologias e coberturas pela ANS.

Oncologia na despesa hospitalar

Demais despesas
R\$29.169.236,82



Despesa da oncologia
R\$29.219.112,82

Atualmente, 50% do custo hospitalar está relacionado a tratamentos oncológicos.

Principais impactos no custo

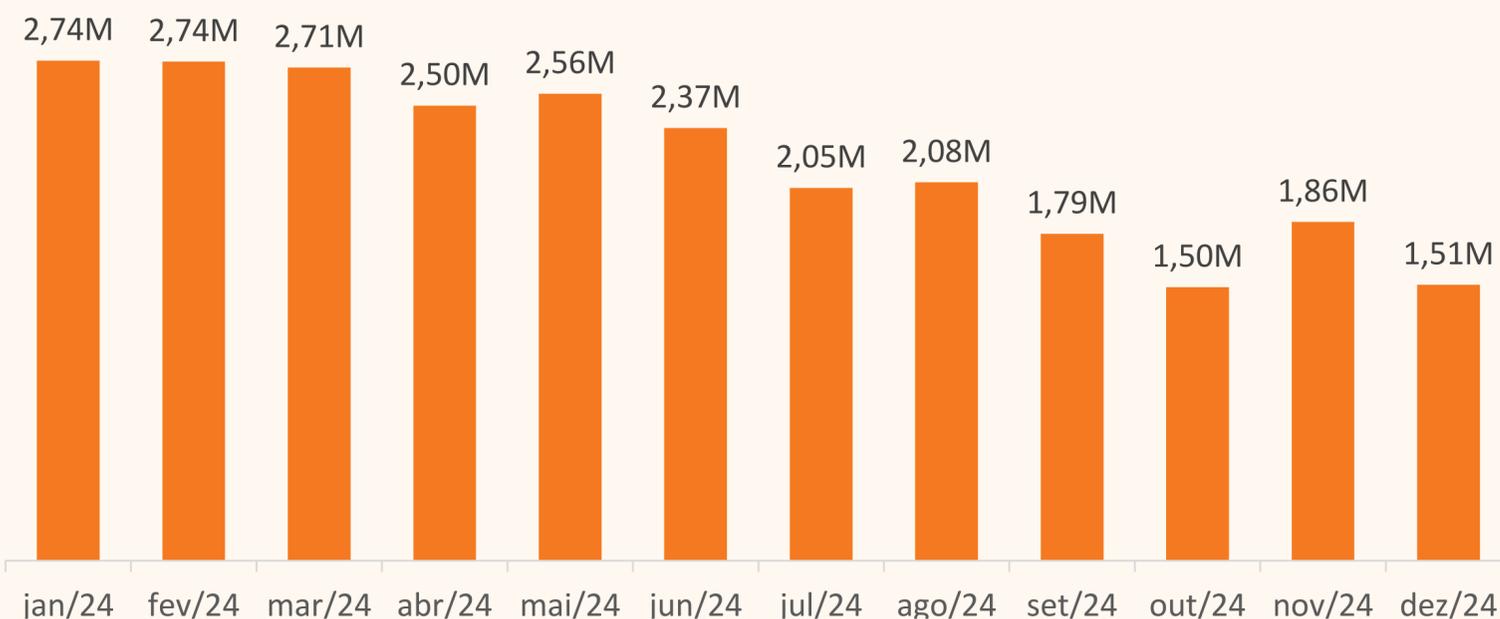


Essa redução, embora beneficie o custo assistencial, impacta negativamente em outras áreas, como reembolsos e garantia de atendimento, além de aumentar o risco de NIPs e ações judiciais contra a operadora. Estima-se que 58% dos custos estejam relacionados a consultas eletivas.

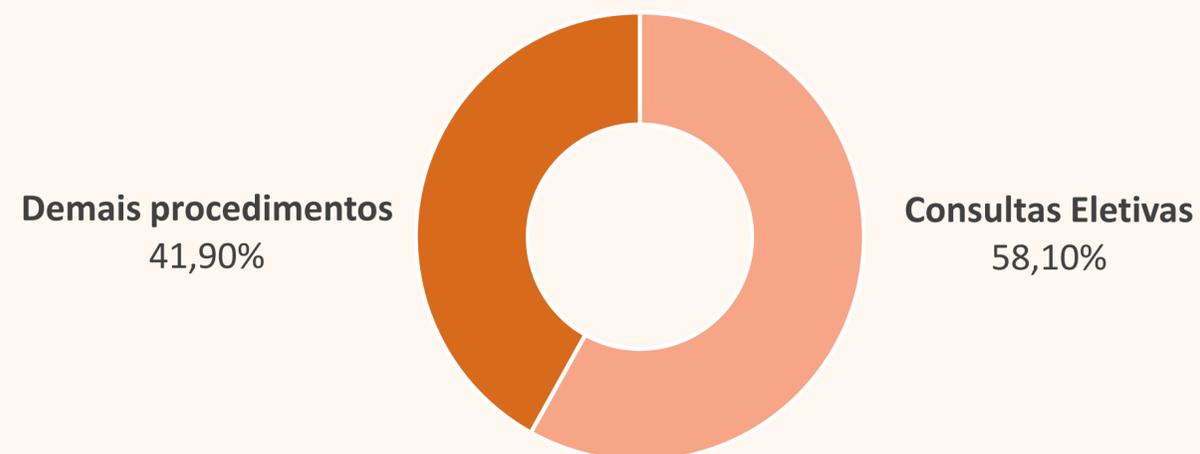
Custo com cooperados

Os custos com cooperados em 2024 foi de R\$26,4 milhões, representando uma redução de 28% em relação ao mesmo período de 2023.

Custo - Cooperados



% Consultas Eletivas



Atualmente, 50% do custo hospitalar está relacionado a tratamentos oncológicos.

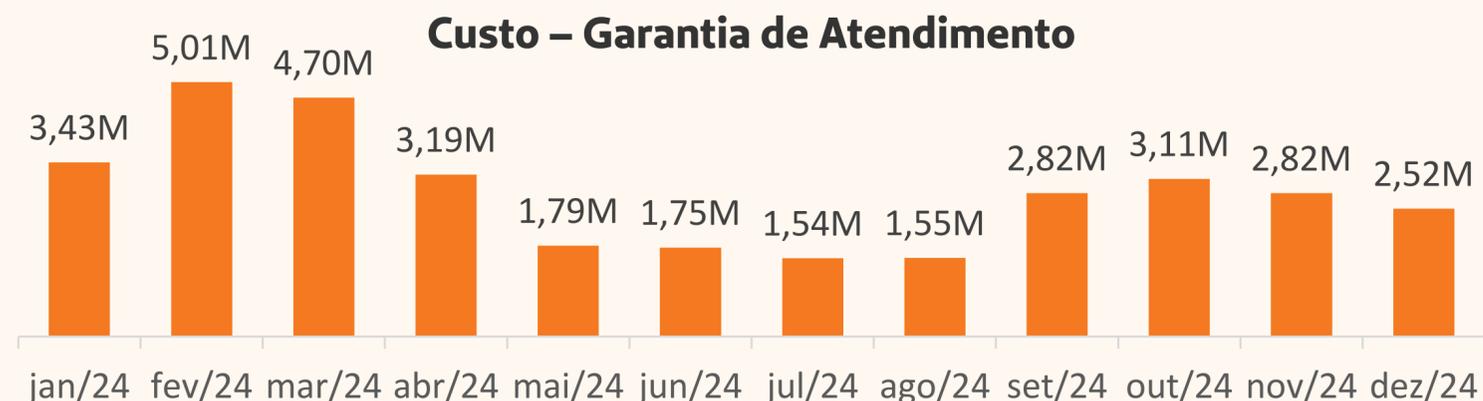
Principais impactos no custo



Além disso, observou-se um aumento do custo local devido ao fechamento de agendas de cooperados, quando se trata do atendimento local.

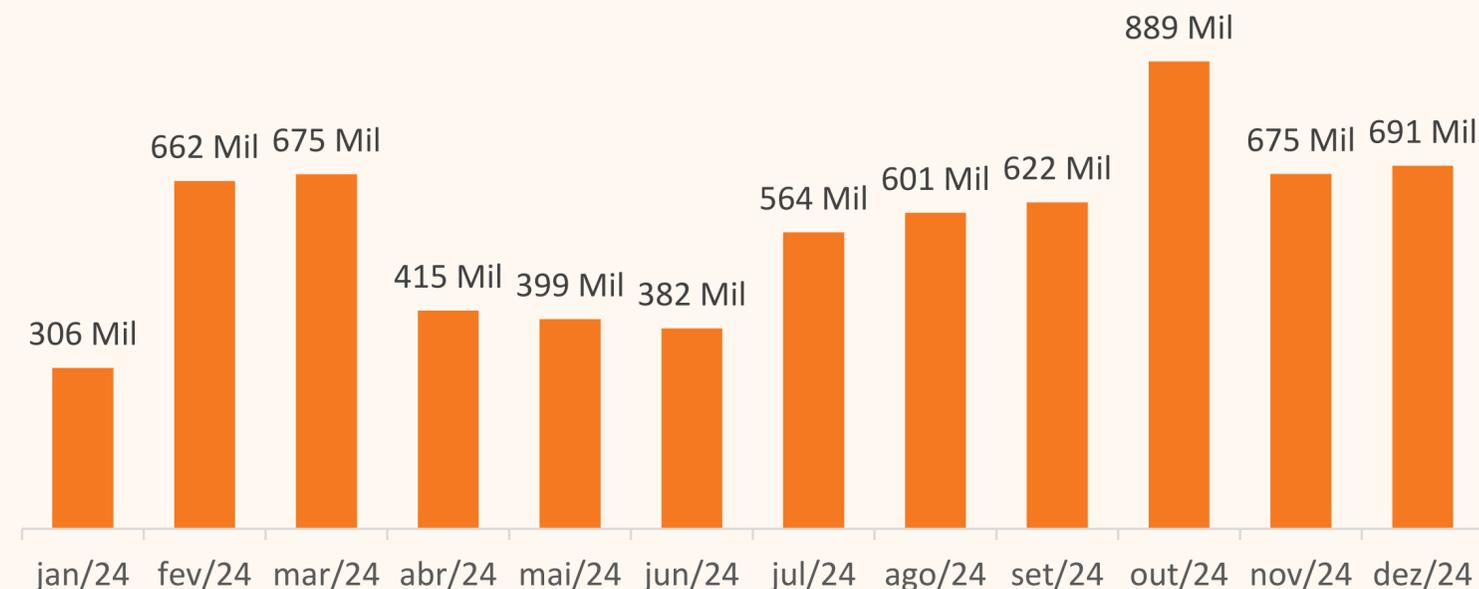
Custo com Garantia de Atendimento

Os custos de garantia de atendimento registraram um aumento de 45,15% em 2024, totalizando um faturamento de R\$ 34,2 milhões no período.



Cerca de 80% desse aumento está relacionado a beneficiários da Allcare, principalmente por terapias especiais para tratamento de autismo e outros transtornos de desenvolvimento, que representam a maior fatia dessa modalidade.

Custo Garantia de Atendimento – Local



Até maio de 2024, a média mensal desse custo era de R\$491 mil, mas atualmente chega a quase R\$ 700 mil, refletindo a necessidade de ações mais assertivas para reverter esse cenário.

12

Núcleo de Atenção Integral à Saúde NAIS

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

NAIS

O **Núcleo de Atenção Integral à Saúde - NAIS**, é um ambulatório, referência em cuidado integral à saúde em Montes Claros e região.

Alinhado às melhores práticas de saúde, o NAIS presta assistência em pediatria e medicina de família, 24 horas aos beneficiários Unimed. Oferecemos ainda, atendimento eletivo “sob agendamento” de especialidades médicas conforme demanda e de acordo a sazonalidade nas seguintes especialidades: anestesistas, pneumologista, homeopatia, psiquiatria etc.

Estamos estrategicamente localizados em região central da cidade, com fácil acesso, atendimento ágil e assistência de excelência em saúde.

Em nosso corpo clínico contamos com profissionais altamente qualificados, certificados e capacitados para realizar o atendimento resolutivo e humanizado.



NAIS

O espaço foi cuidadosamente planejado para oferecer conforto e segurança aos nossos clientes, para tanto, contamos com:

- **05 consultórios médicos** equipados para atender diversas especialidades;
- **01 sala de pequena cirurgia**, onde são realizados procedimentos rápidos e de menor complexidade;
- **02 salas de atendimento em enfermagem**, fundamentais para a observação e medicação de clientes em atendimento; uma delas preparada para atendimento de urgência e emergência adulto ou infantil.
- **01 farmácia interna**, responsável por armazenar e dispensar materiais e medicamentos com segurança e precisão;
- **Sala de exame eletrocardiograma;**
- **Sala de nebulização;**
- **Elevador de acesso;**
- **Recepções confortáveis.**



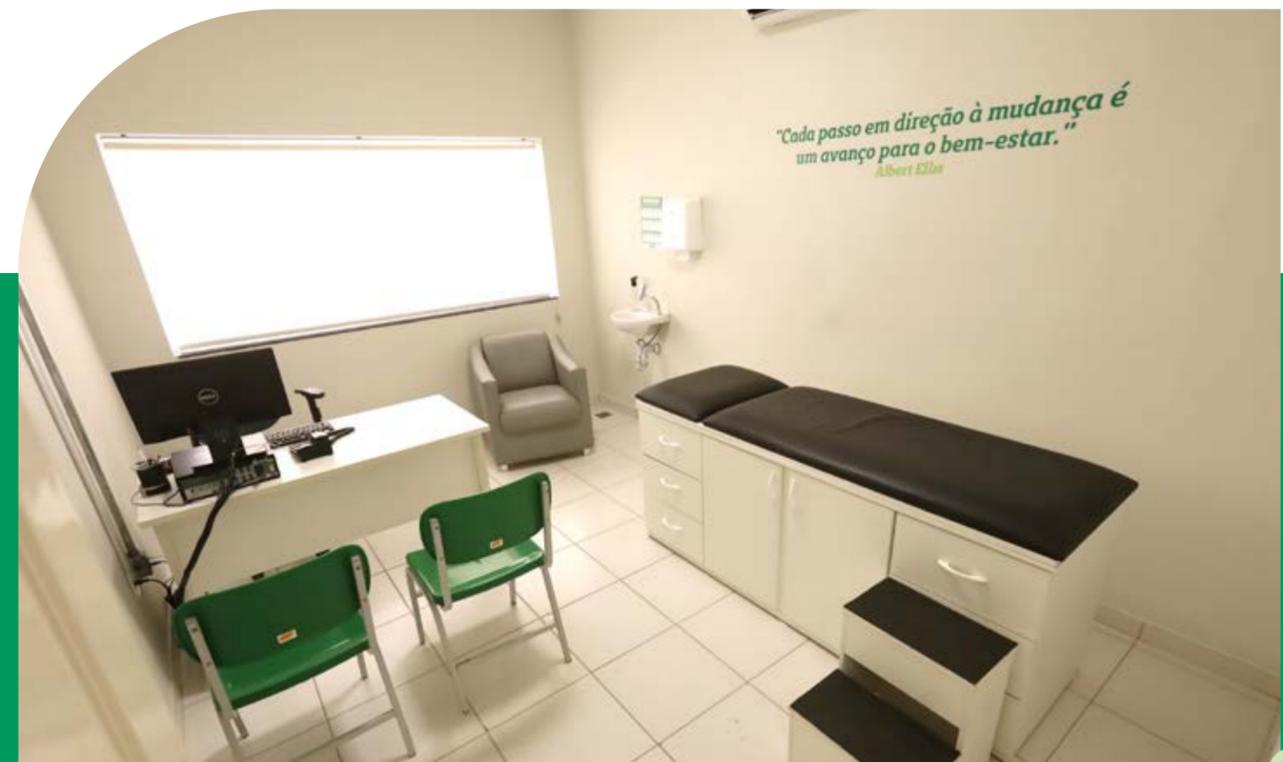
Atendimentos médicos no NAIS 24 horas

O NAIS conta com médicos especialistas em Medicina de Família e Pediatria, que prestam assistência aos usuários **Unimed 24 horas**, sem necessidade de agendamento que realizam atendimentos baseados em uma abordagem integral e humanizada. Os profissionais desempenham as seguintes atividades:

- Atendimento de consultas presenciais e por telemedicina
- Prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças do corpo humano;
- Assistência completa ao indivíduo, valorizando a relação médico-paciente-família como parte essencial do cuidado;
- Atendimento nas áreas de saúde da criança, adolescente, mulher, trabalhador, adulto e idoso;
- Pequenas cirurgias ambulatoriais, como drenagem de abscessos e suturas;
- Aplicação de medidas preventivas e orientações de promoção à saúde;



- Encaminhamentos para outras especialidades quando necessário;
- Registro minucioso de diagnósticos e evolução dos pacientes.
- Atendimento de pacientes em situação de urgência e emergência, após estabilização, encaminhamento a unidade de maior complexidade.





Atendimentos médicos no NAIS 24 horas

O NAIS funciona como ambulatório, estando preparado para realizar o primeiro atendimento em situações de urgência e emergência. Conta com profissionais capacitados, estrutura física, materiais, medicamentos e equipamentos necessários para esse tipo de atendimento. Após estabilização do paciente, este é encaminhado para hospitais credenciados de referência. A instituição possui contrato com uma rede hospitalar de diversas especialidades em média e alta complexidade, garantindo atendimento completo aos beneficiários.

Além disso, o NAIS mantém contrato com serviço de remoção terrestre e aéreo, especializada no transporte de pacientes em ambulâncias e aeronaves equipadas para transporte básico e avançado, quando necessário remoção dos pacientes de nossos serviços.



Atendimentos médicos no NAIS 24 horas

Desde fevereiro de 2024, a instituição atua como a única porta de entrada para atendimento em pediatria, mantendo a taxa de conversão de consultas em internações abaixo de 1,2% dos atendimentos.

Nos serviços anteriormente contratados para o atendimento pediátrico, esse índice era superior a 8%, o que evidencia o preparo dos profissionais para tratar e acompanhar as crianças na unidade. Esse serviço é fundamental para os beneficiários, pois evita internações por meio do acompanhamento e monitoramento da equipe, além de contribuir para a viabilidade financeira ao reduzir os custos de internação para o convênio.

CONVERSÃO DE CONSULTAS NO NAIS EM INTERNAÇÃO PEDIÁTRICO

Período	Número de Consultas Pediátricas	Número de Internação	%
jan/24	1.359	4	0,50%
fev/24	1.616	10	0,61%
mar/24	2.359	17	0,72%
abr/24	2.542	32	1,26%
mai/24	2.268	24	1,06%
jun/24	1.937	17	0,87%
jul/24	1.800	12	0,86%
ago/24	1.605	13	0,80%
set/24	1.889	15	0,79%
out/24	1.776	9	0,50%
nov/24	1.764	22	1,25%
dez/24	2.308	18	0,95%

Atendimentos médicos no NAIS 24 horas

47.321 Consultas foram realizadas em 2024 no NAIS

TOTAL DE CONSULTAS POR ESPECIALIDADE

Período	Médico de Família	Pediatria	Anestesiologia	Homeopatia	Neuro Adulto	Neuro Infantil	Psiquiatria	Pneumo pediatria	Total de Consultas
jan/24	1.398	1.359	57	17	37	50	0	21	2.939
fev/24	1.616	1.616	133	15	72	37	101	38	3.628
mar/24	1.934	2.359	34	11	57	19	87	22	4.523
abr/24	2.048	2.542	69	5	38	22	79	25	4.828
mai/24	1.807	2.268	78	2	22	18	115	48	4.358
jun/24	1.829	1.937	23	8	15	14	37	37	3.900
jul/24	2.100	1.800	24	0	23	19	25	0	3.991
ago/24	2.194	1.605	41	0	28	18	25	0	3.911
set/24	2.064	1.889	24	0	0	0	21	0	3.998
out/24	2.045	1.779	3	0	0	0	4	0	3.831
nov/24	1.978	1.764	0	0	0	0	0	0	3.742
dez/24	1.364	2.308	0	0	0	0	0	0	3.672
TOTAL	22.377	23.226	486	58	292	197	494	191	47.321

13

Viver Bem: Programas

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

Viver Bem

O Viver Bem Programas é destinado ao atendimento de um conjunto de Programas com foco na Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças e ou agravamento das mesmas. Está sediado na Rua Reginaldo Ribeiro, nº 161, Centro, na Cidade de Montes Claros/MG.

A ANS define como programa para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças (PROMOPREV) aquele que contém um conjunto orientado de estratégias e ações programáticas integradas, com objetivos de:

Aumentar a qualidade de vida dos indivíduos e populações

Reduzir anos perdidos por incapacidade

Compreender razões de morbidade

Prevenir riscos, agravos e doenças

Promover a saúde

O Viver Bem Programas cuida dos beneficiários da Unimed através de Programas específicos. Quanto aos Programas, corresponde a benefícios concedido pela Unimed Norte de Minas, sem qualquer ônus aos seus beneficiários, observados os critérios próprios de elegibilidade.

O Viver Bem Programas expressa os serviços disponíveis de atenção à saúde da Unimed: da promoção à reabilitação e acompanhamento. O propósito do Viver Bem é estar na linha de frente no cuidado dos clientes Unimed.

Programas

GCE: Gerenciamento de Casos Especiais

O Programa GCE corresponde ao serviço de atenção domiciliar aos beneficiários que apresentam limitação funcional e que demandam de cuidado contínuo.

O GCE é uma assistência domiciliar, que promove orientações aos beneficiários e cuidadores.

Atende os beneficiários que possuem dependência para realizar atividades de vida diária, não podendo se deslocar para os serviços ambulatoriais, por período de tempo delimitado quando existe a expectativa da recuperação total ou parcial da saúde.

Objetivos

- **Facilitar o atendimento** aos beneficiários que apresentem dificuldades de acesso à rede da operadora, devido à existência de limitações funcionais, com acompanhamento de equipe multiprofissional.
- **Promover assistência domiciliar** de maneira humanizada e técnica.
- **Estimular a autonomia e independência** dos beneficiários participantes.
- **Orientar cuidadores** para as melhores práticas para manter a saúde dos beneficiários.

Programas

GCE: Gerenciamento de Casos Especiais

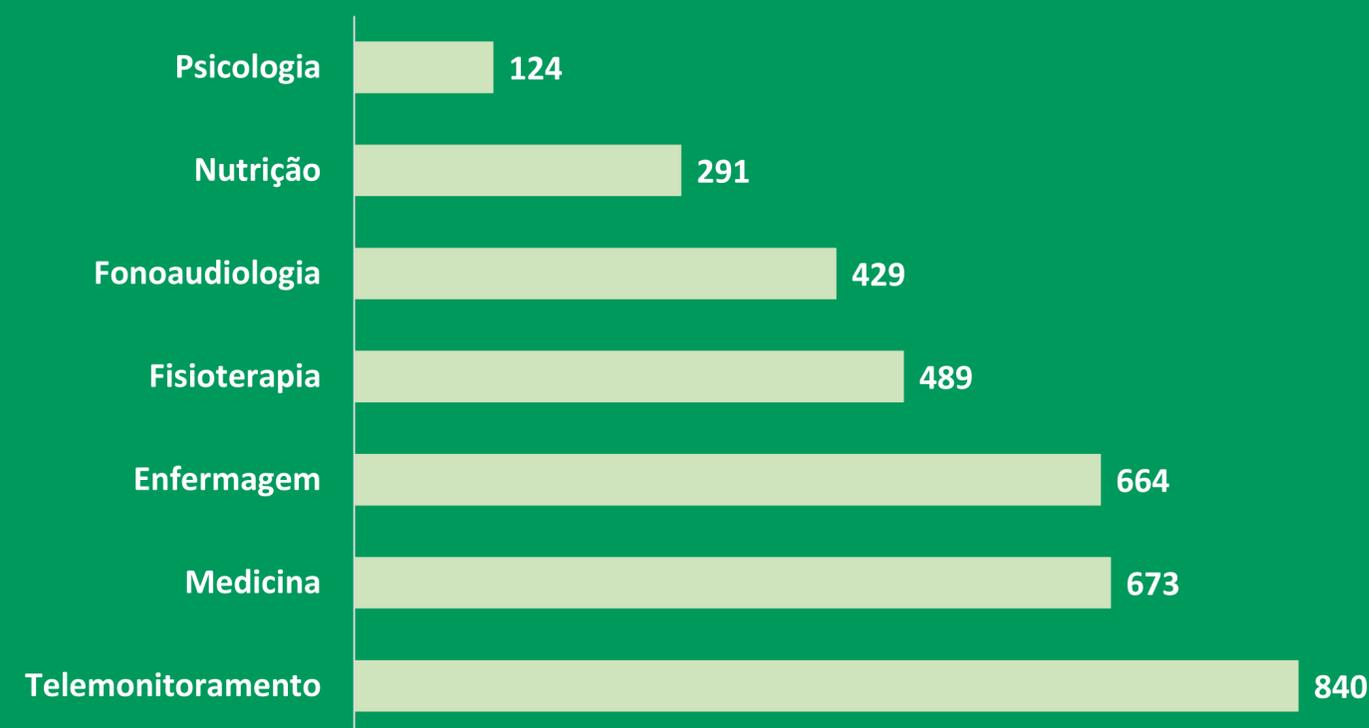
Voltado ao atendimento de doenças crônicas, progressivas e/ou degenerativas, que apresentam limitação funcional e grau de dependência de cuidados. A equipe é composta por médicos, enfermeiros, técnico em enfermagem, fisioterapeuta, nutricionista, psicólogo e fonoaudiólogo.

Formas de Captação:

- Indicação médica,
- Demanda espontânea,
- Serviço de atendimento ao cliente
- Busca ativa, realizada por meio de auditoria, serviços próprios e análise de banco de dados.

Em 2024, foram realizados **3.510** atendimentos no programa GCE.

Volume de Atendimentos GCE



Programas

Saúde do idoso

O Programa Saúde do Idoso visa desenvolver ações em saúde, prevenção e gerenciamento de fatores de risco e doenças crônicas, além da manutenção da capacidade funcional e da autonomia.

É um programa sem custos, apenas para os beneficiários da Unimed Norte de Minas (0019) acima de 60 anos com acompanhamento multidisciplinar (Enfermagem, nutrição, psicologia e fisioterapia).



Para ingressar no programa, é necessário passar por uma avaliação de elegibilidade realizada pela equipe de enfermagem, que inclui a classificação de risco e assinatura do termo de consentimento.

Volume de Atendimentos Saúde do Idoso



Programas

Saúde do idoso

Atividades desenvolvidas:

Exercícios funcionais

Atividades cognitivas

Rodas de conversa

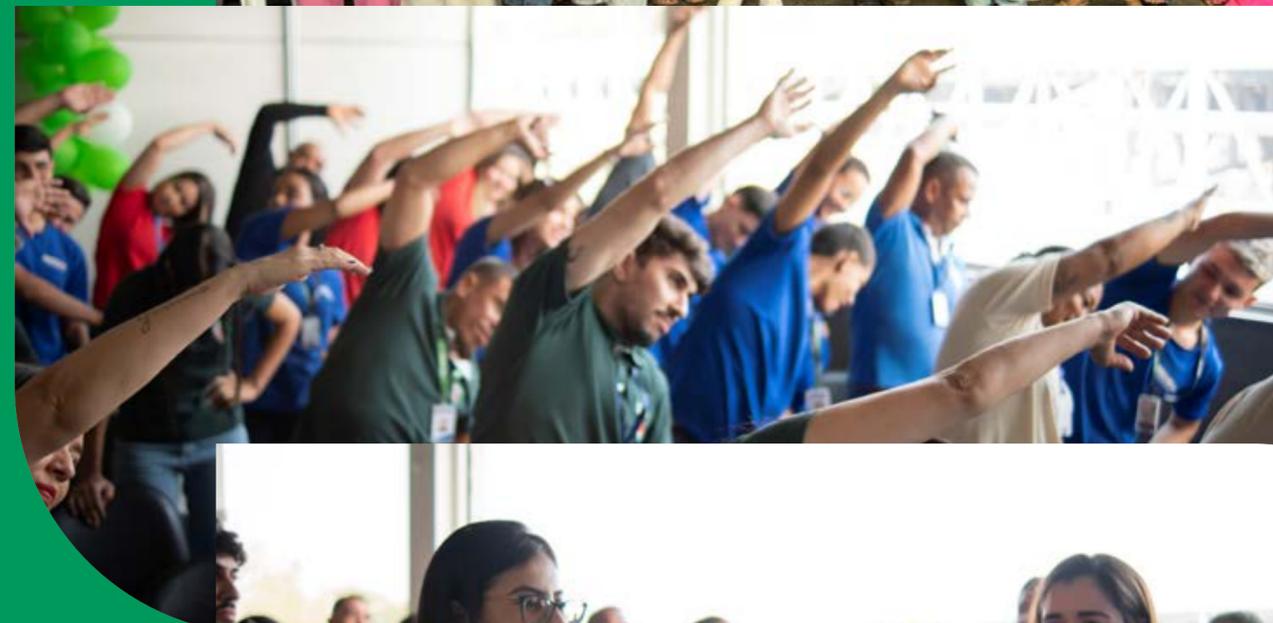
Educação em saúde



Programas

Unimed no trabalho

O programa Unimed no Trabalho foi desenvolvido para atuar junto às empresas contratantes do plano de saúde Unimed Norte de Minas. Com foco na saúde e prevenção de riscos de seus colaboradores, visando minimizar o adoecimento, melhorar a qualidade de vida e fortalecer as relações interpessoais na empresa.



Programas

Peso Saudável, Saúde da Gestante e Intervenção Domiciliar

O Viver Bem Programas com o propósito de promover ações de saúde também conta com os seguintes programas: Peso Saudável, Programa Saúde da Gestante e Intervenção domiciliar.

O **Programa Peso Saudável** foi desenvolvido para preparar, orientar, acompanhar e capacitar os beneficiários do pré e pós-cirurgia bariátrica. O programa conta com acompanhamento nutricional e psicológico para beneficiários Unimed Norte de Minas que estão em processo para realização ou pós operatório da cirurgia bariátrica.

O **Saúde da Gestante** foi desenvolvido para atender às gestantes e puérperas, envolvendo ações de promoção à saúde, de prevenção e de tratamento de doenças/complicações, buscando minimizar possíveis fatores de risco.

Tem como objetivo oferecer as gestantes e puérperas da Unimed Norte de Minas assistência à saúde adequada, por meio de orientações, treinamentos e atendimentos da equipe de saúde.



Programas

Peso Saudável, Saúde da Gestante e Intervenção Domiciliar

O **Programa Intervenção Domiciliar** é pautado na assistência domiciliar, visando ações de promoção da saúde. Caracteriza-se pela oferta de ações de saúde por período de tempo delimitado quando existe a expectativa da recuperação total ou parcial do beneficiário. Tem como público-alvo clientes Unimed Norte de Minas que:

- Apresentam limitação funcional pontual, secundária a eventos agudos (como acidente de trânsito ou cirurgia, por exemplo);
- Receberem a prescrição de medicamentos que estão no protocolo da Unimed, que deverão ser administrados por via parenteral (endovenosa, intramuscular ou subcutânea) e que não necessitam de internação;
- Estejam internados e apresentam condições de receber alta, porém ainda necessitam receber medicação por via parenteral;
- Clientes pós operatório com limitação para deslocamento para Clínica de Fisioterapia;

- Pós hospitalização por longos períodos e necessita de atendimento domiciliar de fisioterapia para conseguir locomover-se (PNM e ITU).

O Viver Bem Programas oferece Encontros de Cuidadores e Encontros de Gestantes buscando oferecer orientações para beneficiários Unimed e não beneficiários; estabelecendo, dessa forma, o propósito de melhorar a qualidade de vida da sociedade por meio de ações relacionadas a saúde.

O programa reforça juntamente com a Unimed Norte de Minas o seu comprometimento em oferecer serviços de saúde com qualidade, visando a satisfação dos beneficiários com foco em promoção de saúde e prevenção de doenças.



14

Viver Bem: Terapias e Fisioterapias

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

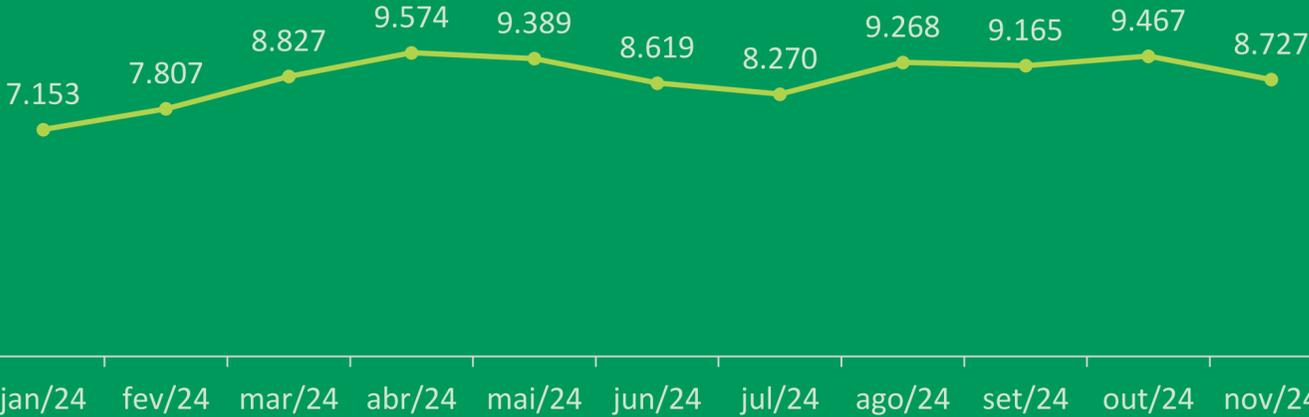
Viver bem terapias e fisioterapias

O Viver Bem Terapias e Fisioterapia oferece um atendimento multidisciplinar com foco em saúde integral e bem-estar. Atualmente contamos com uma equipe formada por 53 profissionais sendo Fisioterapeutas, Fonoaudiólogos, Terapeutas ocupacionais, Nutricionistas, Neuropsicólogos, Psicólogos infantis e adultos.



Em 2024, foram realizados **102.408** atendimentos, uma média mensal de 9.269 atendimentos.

Volume de Atendimentos em 2024



Ações e melhorias

1

Implementação de Serviços de Fisioterapia e Terapia Infantil em Grupo

No ano de 2024, tivemos grandes avanços quanto a absorção da Rede Externa e Introdução da Terapia Infantil em Grupo, tudo por um atendimento terapêutico cada vez mais qualificado e acessível é essencial para o bem-estar e a qualidade de vida dos nossos beneficiários. Tivemos também a absorção da rede externa de fisioterapia ocular e uroginecológica que representa um avanço significativo, permitindo uma maior oferta de serviços especializados e otimizando o acompanhamento dos beneficiários. Paralelamente, a introdução da Terapia Infantil em Grupo surge como uma estratégia inovadora para potencializar os resultados terapêuticos de crianças, promovendo um ambiente dinâmico e interativo.

2

Reestruturação e Modernização do Espaço Físico

Estamos crescendo e evoluindo para oferecer o melhor tratamento para nossos beneficiários com estrutura moderna e exclusiva. Reformulamos nossas instalações de Fisioterapia, Nutrição e Terapia Ocupacional, criando um ambiente mais confortável, inovador e acolhedor para os atendimentos. Investimos em equipamentos e infraestrutura que nenhuma outra clínica em Montes Claros possui, garantindo mais eficiência, precisão e qualidade nos tratamentos.

3

Contratação de Profissionais Qualificados

Ampliamos nossa equipe para oferecer um atendimento ainda mais qualificado e humanizado. Contamos com 53 profissionais altamente capacitados, todos pós-graduados e com vasta experiência, prontos para proporcionar o melhor cuidado e atender com excelência todas as suas necessidades, tais como , BOBATH , PADOVAN , PSICOMOTRICIDADE , PSICOPEDAGOGIA , PEC'S, PROMPT , ABA , DENVER , DIR FLOORTIME , CUEVAS e dentre outros.

15

Demonstração Econômico-Financeiras

Relatório de Gestão
Unimed Norte de Minas
2024

Balanço patrimonial

Em 31/12/2024

Ativo

N.E.

2024

2023

ATIVO CIRCULANTE		48.834.364	56.826.440
Disponível		1.919.392	4.285.536
Realizável		46.914.972	52.540.904
Aplicações Financeiras	5	32.463.605	29.483.123
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		32.463.605	29.482.133
Aplicações Livres		-	990
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	6	11.264.560	18.977.478
Contraprestações Pecuniárias a Receber		7.149.419	8.560.993
Participação de Beneficiários em Eventos Indenizáveis		922.451	6.675.112
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		1.103.018	1.668.195
Outros Créditos de Operação com Planos de Assistência à Saúde		2.089.671	2.073.178
Créditos de Oper. Assist. a Saúde Não Relac. c/Planos de Saúde da OPS	7	1.790.000	3.651.868
Créditos Tributários e Previdenciários	8	441.049	7.345
Bens e Títulos a Receber	9	903.773	408.399
Despesas Antecipadas	10	51.985	12.691

Balanco patrimonial

Em 31/12/2024

	N.E.	Ativo	
		2024	2023
ATIVO NÃO CIRCULANTE		23.797.155	23.966.112
Realizável a Longo Prazo	11	13.656.020	13.259.672
Depósitos Judiciais e Fiscais de		13.656.020	13.259.672
Investimentos	12	2.718.545	2.058.475
Participações Societárias pelo Método de Custo		2.515.320	2.058.475
Outros Investimentos		203.225	-
Imobilizado	13	3.369.672	3.995.246
Imóveis de Uso Próprio		655.201	712.337
Imóveis - Hospitalares		632.107	686.947
Imóveis - Não Hospitalares		23.094	25.390
Imobilizados de Uso Próprio		1.170.237	1.302.703
Imobilizado - Hospitalares		32.539	52.998
Imobilizado - Não Hospitalares		1.137.698	1.249.705
Outras Imobilizações		540.738	495.850
Direito de Uso de Arrendamentos		1.003.496	1.484.356
Intangível	14	4.052.917	4.652.719
Total do ativo		72.631.519	80.792.552

Balanço patrimonial

Em 31/12/2024

Ativo

N.E.

2024

2023

PASSIVO CIRCULANTE

Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde

Provisão de Prêmios /Contraprestações

Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG

Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS

Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prest. de Servs. Assists

Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA

Débitos com Operações de Assistência à Saúde

Receita Antecipada de Contraprestações / Prêmios

Operadoras de Planos de Assistência de Saúde

Débitos de Oper.Assist.à Saúde Não Relac.c/Pl.Saúde da Operadora

Tributos e Encargos Sociais a Recolher

Empréstimos e Financiamentos a Pagar

Débitos Diversos

Conta Corrente com Cooperado

		118.739.149	78.145.876
15		96.511.495	54.945.150
		7.768.717	5.888.080
		7.768.717	5.888.080
		6.442.005	5.043.997
		46.231.377	15.689.821
		22.945.011	28.323.252
		14.210.966	11.765.725
		165.705	134.757
16		14.045.262	11.630.968
17		13.124.384	4.394.304
18		2.317.623	1.397.967
19		2.515.239	3.498.303
20		2.752.536	2.001.283
		431.290	143.143

Balanco patrimonial

Em 31/12/2024

		Ativo	
	N.E.	2024	2023
ATIVO NÃO CIRCULANTE		24.791.309	23.460.824
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		6.163.259	4.490.257
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS	11	6.163.259	4.490.257
Provisões		15.705.310	12.817.174
Provisões para Ações Tributárias		11.194.384	11.078.634
Provisões para Ações Cíveis		3.804.545	1.738.540
Provisões para Multas Administrativas ANS		706.381	-
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	19	2.462.317	5.212.111
Débitos Diversos	20	460.422	941.282
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		(70.898.939)	(20.814.148)
Capital Social	22	13.528.148	14.320.422
Resultado		(84.427.087)	(35.134.570)
Perdas do Exercício		(54.419.086)	(29.747.819)
Perdas Acumuladas		(30.008.001)	(5.386.751)
Total do passivo		72.631.519	80.792.552

Demonstração de Sobras e Perdas dos Exercícios

Findos em 31 de dezembro

	2024	2023
Contraprestações Efetivas d Operações de Assistência a Saúde	187.121.383	269.502.277
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	187.369.542	270.462.780
Contraprestações Líquidas	187.369.542	267.173.357
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	-	3.289.423
(-) Tributos Diretos de Operações c/Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(248.159)	(960.503)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(204.366.452)	(256.191.699)
Eventos Conhecidos ou Avisados	(209.744.694)	(251.127.655)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	5.378.241	(5.064.044)
Resultado das Operações com Planos de Assistência a Saúde	(17.245.070)	13.310.578

Demonstração de Sobras e Perdas dos Exercícios

Findos em 31 de dezembro

	2024	2023
Outras Receitas Operacionais de Plano de Assistência à Saúde	15.013	77.113
Receitas de Assistência à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	8.604.437	6.222.715
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	2.758.164	2.964.997
Outras Receitas Operacionais	5.846.273	3.257.718
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde da Operadora	(9.834.628)	(6.632.860)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(1.666.533)	(2.958.899)
Provisão para perdas sobre créditos	(8.168.095)	(3.673.961)
Outras Despesas Operac. de Assist. à Saúde Não Relac. c/Plano Saúde da OPS	(5.092.371)	(14.229.116)
Resultado Bruto	(23.552.620)	(1.251.570)

Demonstração de Sobras e Perdas dos Exercícios

Findos em 31 de dezembro

	2024	2023
Despesas de Comercialização	(1.639.725)	(5.266.906)
Despesas Administrativas	(32.662.408)	(23.389.247)
Resultado Financeiro Líquido	2.773.518	80.325
Receitas Financeiras	4.675.914	4.519.202
Despesas Financeiras	(1.902.396)	(4.438.877)
Resultado Patrimonial	662.149	538.959
Receitas Patrimoniais	662.149	538.959
Resultado antes dos impostos e participações	(54.419.086)	(29.288.439)
Imposto de Renda	-	(334.603)
Contribuição Social	-	(127.777)
Resultado Líquido	(54.419.086)	(29.747.819)

Unimed 

Norte de Minas