

março 2024

Relatório da Gestão

Informativo Exclusivo para Médicos Cooperados

Unimed 
Jundiaí

ANS nº 30.326-7



Aprovação do projeto e construção do novo Hospital Unimed é marco histórico para a cooperativa

Biometria facial: maior segurança e melhoria na qualidade de atendimento

IDSS 2023: Unimed Jundiaí mantém índice elevado

Unidade de Oncologia e Hospital Unimed Unidade Anchieta mantém certificação ONA Nível 1



Unimed Jundiaí
Relatório da Gestão

Projeto Gráfico: Comunicação e Marketing Unimed Jundiaí
Jornalista Responsável: Fernanda Cypriano (MTB 41.703)
Diagramação: Mariana Fávoro
Imagens: Arquivo Unimed Jundiaí / Freepik



Diretoria
Executiva

Diretor Presidente: Dr. Valério Delamanha
Diretor Superintendente: Dr. Paulo Cesar Danzini
Diretor de Provimentos de Saúde: Dr. Nilton Jesus Fernandes
Diretor de Desenvolvimento e Mercado: Dr. Luis Roberto A. Annichino
Diretor de Serviços Próprios: Dr. João Augusto Fernandes Gonçalves



Palavra do Presidente

Maior desafio foi superado: plano de redução de custos, aumento do faturamento, reorganização da gestão e dos recursos próprios geraram R\$ 4,2 milhões de resultado líquido em 2023

Quero agradecer a todos os Cooperados pela dedicação, compreensão, apoio e resiliência demonstrados ao longo de todo o ano, com destaque à atuação dos Conselheiros Administrativos, Técnicos e Fiscais.

Ao iniciarmos a gestão em março de 2023, após eleição de nova Diretoria e Conselho de Administração, enfrentamos grandes desafios para reorganizar a estrutura administrativa e assistencial, sempre com foco na qualidade dos serviços prestados, mas com o dever de não abrir mão da redução de custos.

Em 2022 tivemos um grande prejuízo financeiro e a Unimed Jundiá encerrou o exercício com resultado negativo (perda) de cerca de R\$ 12 milhões. Foi necessário tornar favorável a equação que reúne receitas e custos para fazer a cooperativa lucrativa, voltar a apresentar sobras, retomando também a capacidade de realizar investimentos.

As principais estratégias iniciadas pela Diretoria Executiva, com apoio do Conselho de Administração, foram:

- Reorganização do quadro de colaboradores / diminuição de horas extras;
- Renegociação dos contratos;
- Cancelamento / substituição de fornecedores;
- Otimização dos recursos próprios (Hospital Unimed, PAs, UnimedLar, Clínicas Regionais, AIS, TEA);
- Remodelação da área comercial/vendas: novo time, diversidade de produtos, reabertura vendas externas (corretoras) e revisão de processos com foco na ampliação do número de vidas, com maior ticket médio por beneficiário;
- Revisão de protocolos médicos por especialidades e dos recursos próprios;
- Análise aprofundada dos custos de atendimento em intercâmbio – CO (repasses em custo operacional).

O projeto de Redução de Custos alcançou R\$ 1,1 milhão ao mês, mais de R\$ 12 milhões de redução ao longo do ano. Juntamente com esta frente, a atuação da área Comercial com a aplicação de reajustes adequados nos planos empresarias, a formulação de novos produtos e o aumento no número de vidas trouxe expressivo crescimento nas receitas.

Conseguimos superar os desafios operacionais e financeiros em busca da sustentabilidade econômico-financeira da Unimed Jundiá e realizar grandes projetos ao longo do ano, tudo retratado mais a frente neste relatório.

As certificações de qualidade do Hospital Unimed Unidade Anchieta, Atenção Integral à Saúde e Unidade de Oncologia foram mantidas, tendo os processos aprimorados ao longo do ano em busca do atendimento de excelência, com segurança para os pacientes, médicos cooperados e colaboradores.

A construção do novo Hospital Unimed foi aprovada em dezembro de 2023, um marco para a história da nossa cooperativa e que só está sendo possível devido a grande reformulação na gestão da Unimed Jundiá.

O mercado de Saúde Suplementar continua enfrentado grandes desafios com a incorporação constante de novas tecnologias, novos medicamentos e novas coberturas, por isso, utilizar ferramentas de gestão e controle de custos, capacitar as equipes e médicos cooperados, manter a sustentabilidade, são ações primordiais para a perenidade de nossa cooperativa.

Projetamos para 2024 o início da construção do Hospital Unimed, juntamente com o aprimoramento dos recursos próprios e uma melhor remuneração dos médicos cooperados.

Saudações Cooperativistas.

Dr. Valério Delamanha

Diretor Presidente

Unimed Jundiá



Plano de trabalho proposto para 2023 é concluído com ajustes frente à nova gestão da cooperativa

O plano de trabalho apresentado e aprovado na Assembleia Geral Ordinária realizada em março de 2023 foi realizado em sua totalidade, tendo apenas alguns pontos ajustados ao cenário apresentado:

1. Manter enquadramento dos índices exigidos pela ANS

	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22	dez/23
ILC - Índice de Liquidez Corrente	1,51	1,59	1,58	1,48	1,39
Suf. Lastro - Suficiência / Insuficiência de Lastro	1,10	1,04	1,06	1,48	1,18
ICA - Índice Combinado Ampliado	0,91	0,89	0,95	0,96	0,86
MSL - Margem de Sobra Líquida	0,03	0,05	0,01	-0,03	0,01
EndivG - Endividamento Geral	0,41	0,47	0,47	0,57	0,54
Suf. Vínculo - Suficiência / Insuficiência de Vínculo	2,49	2,35	1,07	2,41	2,12
PONTUAÇÃO	100	100	93	90	95
CLASSIFICAÇÃO	Ótima	Ótima	Boa	Boa	Ótima

2. Executar o Planejamento Estratégico 2021 – 2023 e Fazer Planejamento estratégico 2023 – 2025 (agosto de 2023)

O planejamento estratégico 2021-2023 foi estendido até o primeiro semestre de 2024, tendo em vista o cenário adverso apresentado em março de 2023, sendo foco da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração as ações do plano de reestruturação da Unimed Jundiá.

Projetos importantes foram continuados, como as certificações de qualidade dos recursos próprios, a aprovação do projeto e construção do novo Hospital Unimed, ampliação dos recursos próprios com o Núcleo de Terapias Especiais e Centro de Diagnóstico por Imagem.

3. Programa G.U.I.A. 3.0 – novos indicadores – ciclo anual já implantado

Implantado em 2023 e já melhorado para a versão 4.0, em vigor para 2024.

4. Dar continuidade à implantação da RN 518 (Governança) e da RN 507 (Acreditação Operadora)

Ao longo do ano as ações caminharam tendo como principal a estruturação da Auditoria Interna, por meio da empresa AF&H Auditoria, que possui amplo conhecimento na área e atende diversas Unimeds. Para 2024 está programada a implantação dos itens de Compliance.

5. Manutenção da certificação da RN 506 – Acreditação da AIS

Devido à reformulação necessária da Atenção Integral à Saúde – AIS foi temporariamente suspensa a certificação da RN 506, sendo mantida e recertificada em Nível de Excelência no Programa QualiCare da FESP.

6. Acreditação do Hospital Unimed Unidade Anchieta – ONA

Obtida em 2023 e mantida em auditoria realizada em dezembro.

7. Manutenção ONA Unidade de Oncologia

A Acreditação ONA da Unidade de Oncologia foi mantida ao longo de 2023. No início de março de 2024 foi realizada a visita de auditoria para recertificação.

8. Continuidade na implantação e ampliação do Serviço Próprio de Terapias (ABA)

A segunda ampliação do Núcleo de Terapias Especiais (ABA) está sendo finalizada. O objetivo é absorver o maior número de pacientes na estrutura própria.

9. Projetos de TI que demandam investimentos e serão submetidos à aprovação do Conselho de Administração (CA):

- Atualização tecnológica do DataCenter da Unimed Jundiá – aprovada para execução em 2024;
- Nova versão do Sistema TASY – em estudo para apresentação à diretoria e ao CA;
- Biometria facial – ao longo de 2023 ocorreu a implantação nos recursos próprios. Em janeiro de 2024 entrou na última etapa com a implantação nos consultórios e rede credenciada;
- Atualização tecnológica do sistema de Telefonia e Call Center – após amplo estudo foi optado pela terceirização da Central de Atendimento 24 horas (Call Center). Entrou em fase de estudo o projeto para implantação do novo sistema de telefonia das unidades;
- Substituição da ferramenta de comunicação/e-mail – implantação prevista para março de 2024;



Ações 2023

- Atualização da versão do sistema TASY – em estudo para apresentação à diretoria e CA;

- Atualização tecnológica da infraestrutura de TI nas clínicas Unimed em Itupeva, Cabreúva, Várzea, Louveira e UnimedLar – projeto suspenso devido ao investimento necessário;

- Renovação de 30% do parque tecnológico de equipamentos – projeto suspenso devido ao investimento necessário.

10. Continuidade Benefício Pró-Família 2023 – 2024, conforme consta no Estatuto Social e Regimento Interno da Unimed Jundiá – aprovado na AGO realizada em março de 2023 e executado conforme segue:

- Valor do benefício Pró-Família: **R\$ 50.000,00 (manutenção);**

- Número de médicos cooperados demissionários ou falecidos que terão direito ao benefício no período: **até o limite sustentável pelo Patrimônio Líquido e Caixa da cooperativa;**

- **Sem aporte** ao Plano de Benefício Previdenciário Complementar do Cooperado da Unimed Jundiá.

11. Ampliação da capacidade hospitalar da Unimed Jundiá – Recurso Próprio

Projeto e construção aprovados em AGE realizada em dezembro de 2023.

12. Continuidade ao plano de redução de custos

Grandes resultados obtidos em 2023. Novas ações e projetos em andamento.

13. Planejamento Estratégico Área Comercial

Grandes resultados obtidos em 2023 (serão detalhados à frente) e planejamento 2024 já em andamento.

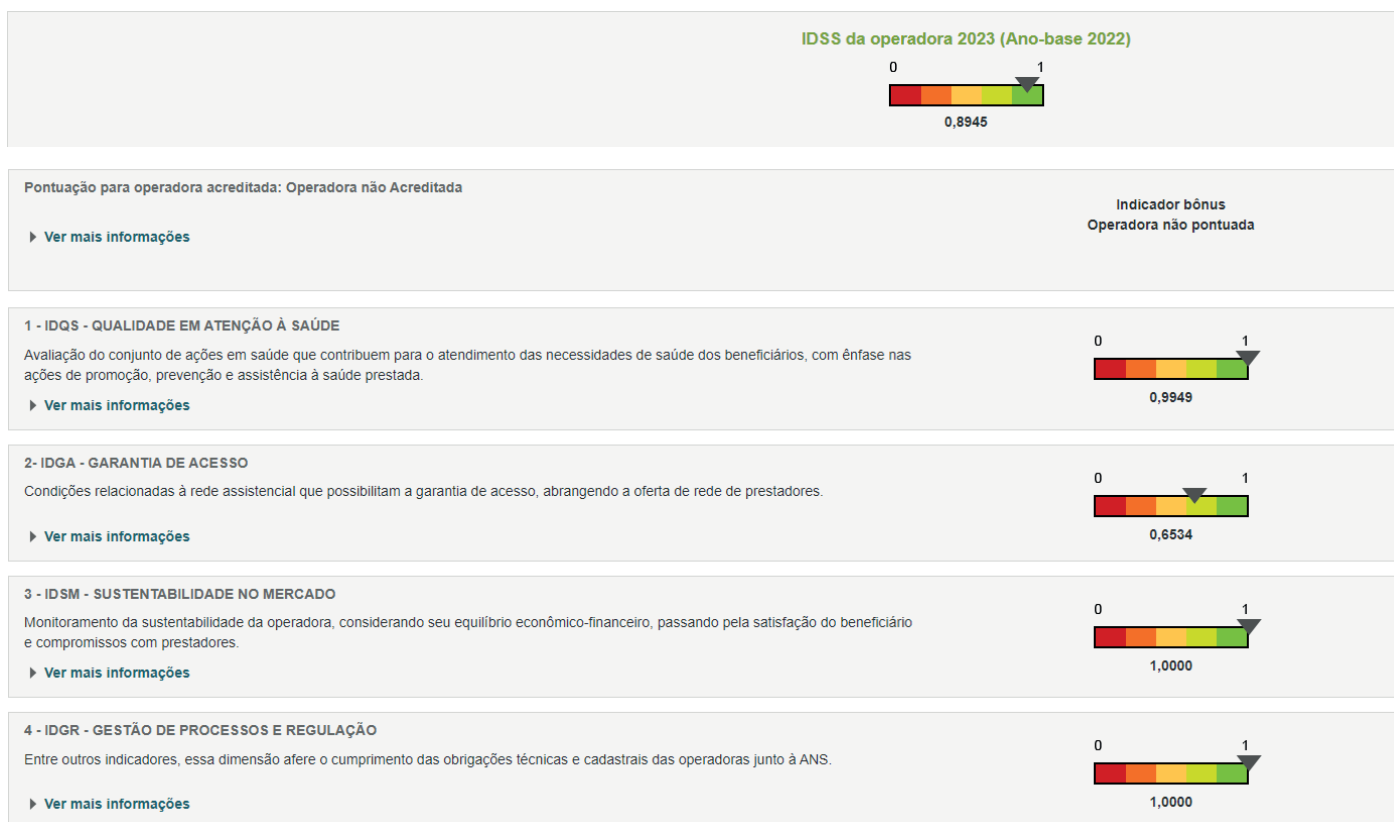


IDSS 2023: Unimed Jundiaí mantém índice elevado, ficando na faixa 1 do indicador

No dia 22/12/23 a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou o resultado oficial do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) das operadoras de saúde. A Unimed Jundiaí obteve a nota 0,8945, se colocando na melhor faixa do IDSS, uma vez que a maior nota possível é 1.

Nos últimos cinco anos foi realizado um trabalho intenso, conduzido pelo Núcleo ANS e Parametrização, de acompanhamento dos indicadores para identificação de possíveis pontos de melhoria para que as informações enviadas à Agência retratassem a realidade da assistência prestada aos beneficiários.

Acompanhe o quadro resumo da pontuação do IDSS 2023 da Unimed Jundiaí (ano base 2022):



Acesse nosso site (<https://www.unimed.coop.br/site/web/jundiai/idss-unimed>) leia o relatório completo referente ao IDSS 2023 (ano base 2022).



Em 2023 foram realizadas três Assembleias Gerais. Acompanhe o resumo das decisões

Assembleia Geral Extraordinária realizada em 20/6 Deliberou sobre a seguinte ordem do dia:

a) Honorários da Diretoria Executiva e as Cédulas de Presença dos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal, conforme deliberado na AGO de 7 e 8/3/2023:

Aprovada, com 78 votos, a manutenção do valor dos honorários da Diretoria Executiva e das Cédulas de Presença dos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal.

b) Quotas-partes mínimas a serem subscritas e integralizadas pelo médico no ato de sua admissão na cooperativa:

A proposta apresentada pelo Conselho de Administração foi aprovada com 43 votos, passando o valor da quota-parte para R\$ 300 mil, valor este que já foi adotado no Processo Seletivo de Novos Cooperados 2023.

Assembleia Geral Extraordinária realizada em 12/9 Deliberou sobre a seguinte ordem do dia:

a) Aprovação da Proposta do novo Projeto Arquitetônico dos Prontos-Atendimentos Adulto e Infantil da Unimed Jundiaí:

Após ampla discussão, foi aprovado com 85 votos. A partir da AGE iniciaram as tratativas necessárias para elaboração do projeto arquitetônico dos PAs e demais serviços a serem unificados para que o processo documental para construção seja agilizado.

Assembleia Geral Extraordinária realizada em 13/12

Deliberou sobre a seguinte ordem do dia:

a) Aprovação do Projeto de Unificação dos Prontos-Atendimentos e Serviços Complementares da Unimed Jundiaí e sua construção:

Após ampla discussão, o projeto e a construção foram aprovados com 85 votos entre os presentes e os participantes on-line.

b) Aprovação da Criação do Fundo de Contingências para Medicamentos de Alto Custo e respectivo regulamento:

A criação do Fundo de Contingências para Medicamentos de Alto Custo e respectivo regulamento foi aprovado por 110 cooperados (15 presenciais e 95 on-line).





Programas voltados à saúde e bem-estar do colaborador são diferenciais para a retenção de talentos e para um clima organizacional saudável

Com a intenção de manter o aprimoramento do nosso ambiente de trabalho e, especialmente, promover a qualidade de vida de todos na empresa, a área de Gestão de Pessoas conseguiu estabelecer uma parceria com o Gympass, uma nova e poderosa ferramenta de bem-estar.

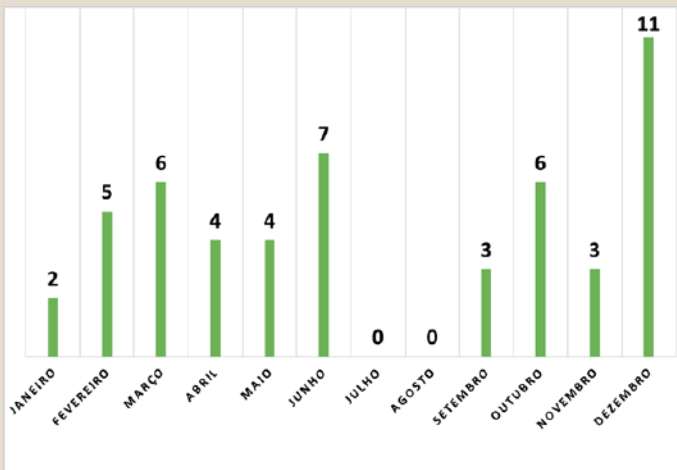
A parceria, sem custo para a Unimed Jundiá, faz parte do Programa Pra Você, que visa padronizar as ações de promoção de saúde e qualidade de vida dos colaboradores da cooperativa.

O Gympass, fornecido pela Sodexo, é uma plataforma completa de bem-estar que oferece uma infinidade de experiências únicas, com o objetivo de apoiar os colaboradores na melhoria dos aspectos físicos e mentais. De fitness à yoga, nutrição ao autocuidado, terapia e muito mais. O bem-estar está ao alcance de todos, incluindo os dependentes!

Atualmente, de 627 colaboradores, 296 estão ativos na plataforma.

Apoio Psicológico - NAS

O plantão tem por objetivo oferecer um espaço de escuta qualificada e segura para o enfrentamento de questões emocionais emergentes no contexto do trabalho ou de cunho pessoal. Os atendimentos são realizados via WhatsApp, pela psicóloga do Núcleo de Atenção à Saúde - NAS. Em 2023 tivemos 51 acessos ao programa:



Capacitação das equipes

Em 2023 nossos colaboradores tiveram à disposição 180 temas de treinamentos, entre os internos e externos, com o objetivo de aperfeiçoar e atualizar itens técnicos e comportamentais para melhora na entrega das atividades diárias desempenhadas na cooperativa. Foram mais de 2.397 pessoas treinadas, ou seja, cada colaborador participou de mais de um treinamento, sendo que cada um teve em média sete horas de treinamento no ano:

Quantidade de Colaboradores Treinados		Total de Horas de Treinamento
2397		4386
Total Investimentos	Subsídio SESCOOP	Investimento Cooperativa
R\$ 39.800,00	R\$ 23.800,00	R\$ 16.000,00

Obs.: SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo foi criado pela Medida Provisória nº 1.715, de 3 de setembro de 1998. A partir deste momento, as cooperativas passaram a receber em serviços (em nosso caso, treinamentos) a contribuição que antes recolhiam ao governo e era destinada aos Sistema S (Senai, Sesc, Sesi, Senac, Sebrae etc).

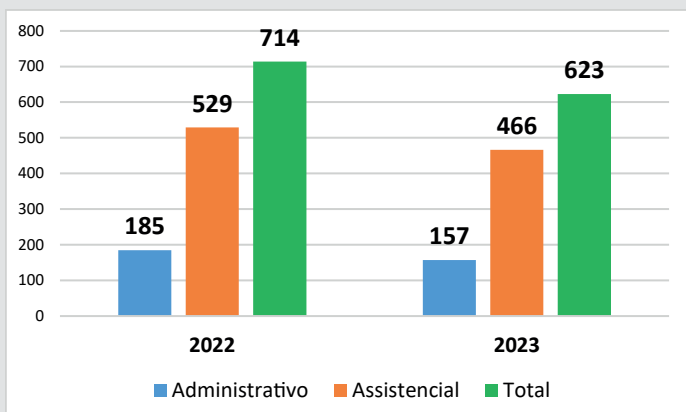
Alguns temas abordados: 8 Metas de Segurança do Paciente; Descarte de Resíduos Químicos - Caixa Laranja; Alteração Medicação Sala de Emergência; Desinfecção Hemodiálise, Dupla Checagem; Apresentação Protocolo Sepse; Business Intelligence - BI; Dupla Checagem Medicamentos de Alto Risco; Fluxo de Acidente de Trabalho; Atendimento Situações de Emergência; Fluxo de Coleta - Cultura de Vigilância; Formação Brigada de Incêndio 2023/2024; Gerenciamento de Lixo E Descarte Correto de Recicláveis; Campanha Higiene das Mãos; Huddle Assistencial; Checklist de Procedimento Ambulatorial Seguro; Respeito, Condutas Éticas e Trabalho Seguro, entre outros.



Gestão de Pessoas

Recursos Humanos e Evolução do quadro de colaboradores

Dentro do Projeto de Readequação dos Recursos Próprios, bem como com o fim da pandemia de COVID-19, ao longo de 2023 houve redução no quadro geral de colaboradores, conforme segue:



O turnover (medição da rotatividade de pessoal, que mede o giro de entradas e saídas de colaboradores) da cooperativa se manteve dentro das metas de mercado, que é abaixo de 5%, sendo a meta na Unimed Jundiá estar abaixo de 2%. Um turnover baixo reduz os custos de contratação e mantém no quadro de colaboradores mão de obra qualificada, que conhece a cooperativa:

Turnover	
Ano	Média (%)
2021	1,48
2022	1,27
2023	<u>1,52</u>





Investimentos no ano de 2023 somam cerca de R\$ 92 mil

A Área de Sustentabilidade tem como objetivo estimular ações que contribuam para a melhoria da qualidade de vida do público interno e externo da cooperativa e da comunidade em geral. Em 2023 os investimentos foram em três grandes frentes:

- Contribuições com a sociedade: (AMU, Sol da Cidadania, Campanha Natal Feliz; APAE Várzea e ABRINQ: encerrado/out 23) - R\$ 50.052,40
- Meio Ambiente: (destinação de medicamentos domiciliares; destinação correta dos recicláveis; treinamento sobre segregação dos resíduos e padronização das lixeiras) - R\$ 30.792,86
- Projeto Cultural: (coral: encerrado set/23) - R\$ 11.196,00

Confira como foram as ações ao longo de 2023

Campanha Eu Ajudo na Lata: em 2023 arrecadou cerca de 92 kg de lacres de latinha de alumínio que foram convertidos na compra de uma cadeira de rodas doada para a Associação Brasileira de Assistência às Pessoas com Câncer (ABRAPEC). A campanha é uma iniciativa da Unimed do Brasil e tem como objetivo principal envolver todas as Unimed do Sistema em uma ação solidária.

Campanha Natal Feliz, Adote Uma Criança: em 2023 a campanha conseguiu apadrinhar cerca de 95% das 350 crianças cadastradas. A Unimed Jundiá teve a participação de 123 pessoas, entre cooperados e colaboradores, ajudando na compra de presentes (kit com roupa, calçado e brinquedo). Desde 2008 cooperados e colaboradores apoiam a campanha que ajuda a levar felicidade e acolhimento para todas essas crianças. Além disso, a Unimed Jundiá apoia a campanha com a doação dos lanches que são entregues as crianças participantes.

Ações Ambientais (descarte e destinação correta dos resíduos, gerados pela cooperativa):

- Recicláveis: plásticos, papel e papelão (unidades de Jundiá). Em 2023 foram arrecadados 13.581kg destes materiais.
- Lixo Eletrônico: são recebidos os seguintes materiais: notebook; computador; monitor; impressora; DVD player; aparelho de celular e de telefone; baterias de celular; câmera digital; MP3 player; TV; videocassete; placa de circuito e, eletro eletrônico em geral (menos linha branca).

Em 2023 foram arrecadados 2.178,7kg de materiais.

- Pilhas: em cada unidade há um espaço específico para a coleta de pilhas e baterias. Ao longo de 2023 57 kg foram arrecadados dos materiais.
- Medicamentos domiciliares vencidos e em desuso: coletores disponíveis em todas as unidades da cooperativa, aberto ao público interno e comunidade. Ao longo de 2023 foram arrecadados 473,5kg.

Em 2023 a Unimed Jundiá contribuiu com R\$ 30.000,00 para manutenção dos projetos e ações da Associação Mulher Unimed Jundiá (AMU):

- Coral Vida Iluminada - formado por deficientes visuais, todos voluntários e iniciou suas atividades em março de 2013 com objetivo de promover integração social, acesso à cultura, comunicação e melhoria na qualidade de vida. Os ensaios acontecem semanalmente no espaço do Instituto Luiz Braille. Ao longo de 2023 foram oito apresentações.
- Concurso Literário - também voltado para deficientes visuais o concurso tem por objetivo promover a educação e a cultura através de concurso de texto em verso e prosa. Em 2023 participaram 27 pessoas (entre categoria adulto e juvenil) de cidades como Jundiá, Itupeva, Campo Limpo Paulista, Suzano, São Paulo, Ribeirão Preto, Santa Catarina e Amapá.



Apresentação Coral
Vida Iluminada 2023



Premiação Concurso
Literário 2023



Campanha Natal Feliz
Adote uma Criança 2023



Uso da lista de transmissão via WhatsApp se torna ferramenta estratégica na comunicação com o médico cooperado

Desde 2021 foi adotada a lista de transmissão via WhatsApp para agilizar a comunicação com os médicos cooperados. Hoje, cada e-mail enviado (canal oficial) tem seu conteúdo replicado pela lista de transmissão. Informes emergenciais também são disparados via WhatsApp.

Em 2023 foram realizados 521 contatos com os cooperados, ou seja, cerca de 10 mensagens emitidas por semana pelos seguintes canais (sem contabilizar as mensagens da lista de transmissão).

Forma de Comunicação	2021	2022	2023
E-mail	299	265	273
SMS	92	41	7
Boletim do Cooperado	51	45	50
SIGA	100	62	76
APP	55	76	115
Total	497	789	521

Obs.: na tabela acima não são contabilizadas as mensagens por WhatsApp.

Além da comunicação com o cooperado, a área de Comunicação, Marketing e Eventos também é responsável pela comunicação da Unimed Jundiá com beneficiários, colaboradores, rede credenciada, imprensa, sistema Unimed. As ferramentas utilizadas, além do material impresso (cartazes, folders, manuais etc), são e-mail marketing, aplicativos, site e redes sociais.

Na Política de Comunicação Institucional da Unimed Jundiá, disponível no Qualiex, os cooperados podem acompanhar todas as atividades conduzidas pela área.



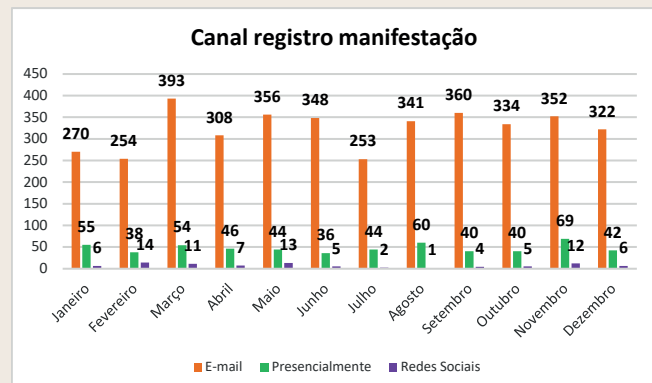
Atendimento na Ouidoria registra novo ano de crescimento

Ao longo de 2023 foram abertos 4.893 protocolos de atendimento ao cliente na Ouidoria, sendo 347 relativos a reanálise (quando o cliente solicita reavaliação de algum exame/procedimento/terapia negado pela auditoria) e 4.546 manifestações próprias de Ouidoria, conforme tabela ao lado.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Reclamações	940	916	1070	1094	1497	1799	2177
Consulta	1122	1141	1331	1813	2045	2372	2277
Denúncia	2	2	3	2	5	4	5
Elogio	74	67	68	51	85	95	82
Sugestão	3	2	5	1	4	6	5
Total de protocolos	2141	2128	2477	2961	3636	4276	4546
Média/mês	178	177	206	247	303	356	379

O número de consultas e reclamações continua crescendo principalmente em razão de solicitações de agendamento de terapias multiprofissionais especializadas (ABA – pacientes TEA).

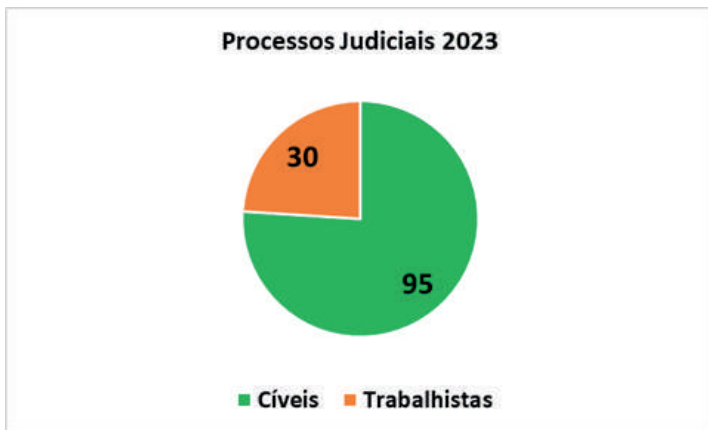
Pós pandemia, o canal de atendimento por e-mail consolidou-se como o principal meio de contato do beneficiário com a Ouidoria.





Acompanhe o cenário de demandas Jurídicas em 2023

Ao longo de 2023 foram 125 novos processos judiciais distribuídos nas seguintes áreas:



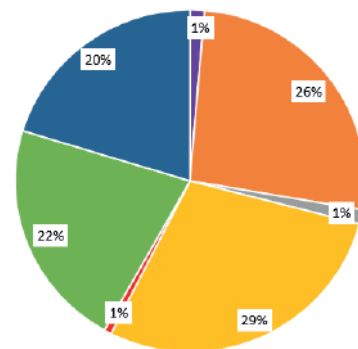
Quanto aos processos cíveis, os principais temas que motivaram os beneficiários à judicialização foram: custeio de procedimentos cirúrgicos, custeio de medicamentos, custeio de terapias, indenização por danos materiais/morais, home care, erro médico, inclusão no plano, reembolso de despesas médicas particulares, manutenção de plano, internação psiquiátrica, entre outros.

Em 2023 a cooperativa recebeu também dois novos processos para admissão de cooperados.

Já na esfera trabalhista, dos 30 processos, oito são de ex-colaboradores Unimed Jundiá e 22 de trabalhadores terceirizados (neste caso a cooperativa foi demandada com base na responsabilidade subsidiária).

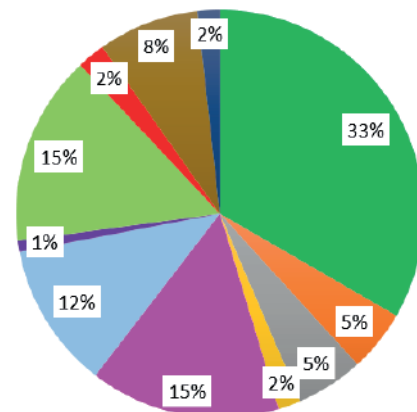
Além dos processos judiciais, a área Jurídica também tratou 25 casos vindos do PROCON, sendo as demandas relacionadas à reajuste, agendamento de consultas, negativa ROL - exames / procedimentos, cobrança, carência, alteração de modalidade do plano de saúde e solicitação do cartão físico do plano.

No decorrer do ano foram recebidas 148 tipos de comunicações vindas da ANS, sendo:



- Requisição de dados da Operadora
- Respostas de solicitações diversas e envio de informações obrigatórias (TISS / RPC)
- Arrecadação das Taxas por Atos
- Comunicações diversas
- Desconformidades e inconsistências nas informações enviadas (contábeis)
- Ressarcimento ao SUS
- Sancionador: NIP Consumidor

Já as demandas decorrentes de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) foram 225, divididas da seguinte forma:



- Terapias
- Medicamentos
- Procedimentos Clínicos e Cirúrgico
- Exames e Procedimentos N/ C
- Junta Médica
- Reajuste
- Terapias N/C
- Recusa Contratação
- Exames e Procedimentos clínicos
- Consultas
- Outros



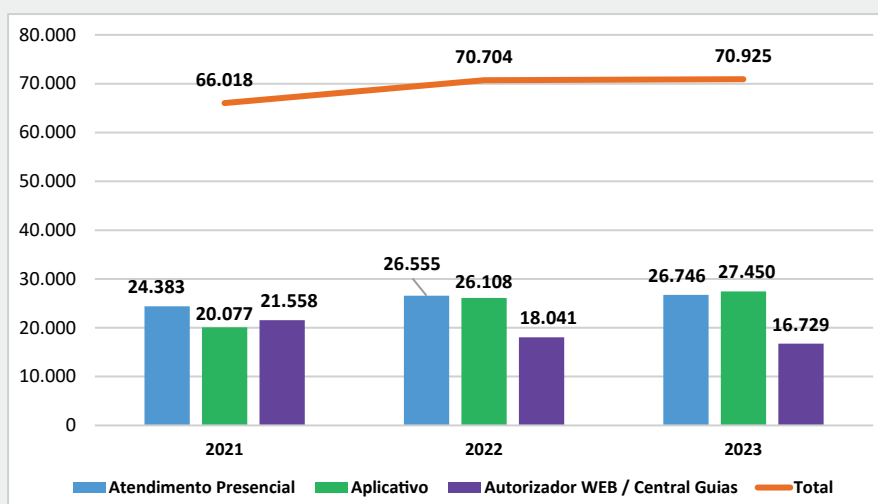
Reformulação nos canais de atendimento ao cliente são destaque de 2023

Após amplo estudo e diagnóstico realizados na Central de Atendimento 24 horas (0800 77 22 111) e no 0800 do Prestador houve a contratação da empresa Estrutura Dinâmica, especializada em Call Center.

A contratação teve como objetivo a melhoria dos serviços prestados, com maior agilidade e resolutividade no atendimento das chamadas. O canal de contato com os consultórios/rede credenciada ("0800 do Prestador") também foi migrado, diminuindo

o tempo utilizado pelos profissionais, quando necessitam de suporte para as demandas específicas.

O Atendimento Presencial, localizado no Centro Integrado e Atenção à Saúde – Unidade Prudente, atendeu em 2023 cerca de 26.746 beneficiários, além do acolhimento de demandas pelo aplicativo e análises/liberações de Guias Web (serviço implantado em 2021 para a solicitação de análise de pedidos via site):



As solicitações de exames/procedimentos em meio físico (papel) têm se mantido elevadas. Em 2023, a Área de Atendimento transcreveu cerca de 67 mil pedidos médicos. Além do grande número de solicitações demandadas de atendimentos particulares, de profissionais não cooperados, ainda foi identificado o elevado número de solicitações demandadas pelos médicos cooperados, que só deveriam utilizar as guias em papel como contingência no caso de queda do sistema S.I.G.A.:

	Particular	Cooperados	Total Mês	Particular	Cooperados
Janeiro	4.703	1659	6362	73,92%	26,08%
Fevereiro	4.116	1420	5536	74,35%	25,65%
Março	5.100	1853	6953	73,35%	26,65%
Abril	3.944	1296	5240	75,27%	24,73%
Mai	4.431	1244	5675	78,08%	21,92%
Junho	3.519	1373	4892	71,93%	28,07%
Julho	4.014	1383	5397	74,37%	25,63%
Agosto	4.783	1484	6267	76,32%	23,68%
Setembro	4.361	1285	5646	77,24%	22,76%
Outubro	4.456	1790	6246	71,34%	28,66%
Novembro	4.128	1181	5309	77,75%	22,25%
Dezembro	3.237	971	4208	76,92%	23,08%
Total Ano	50.792	16.939	67.731	74,99%	25,01%



Investimento na infraestrutura e combate à fraudes fazem parte dos principais projetos para 2024

No início de fevereiro o Conselho de Administração aprovou o projeto de reestruturação do data center da cooperativa.

O último investimento realizado foi em 2018. Para a migração da infraestrutura haverá um desembolso de R\$ 1,3 milhão nos primeiros 12 meses, e cerca de R\$ 834 mil anuais a partir do segundo ano.

A proposta é a migração da infraestrutura de TI da Unimed Jundiá para Cloud Services (Nuvem) em modalidade Multi Cloud e do serviço de e-mail para Microsoft 365 Azure (Cloud).

Os pontos-chaves para essa reestruturação são: atualização tecnológica, suporte dos equipamentos atuais em final de vida útil, capacidade de recursos técnicos atuais no limite e utilização sobrecarregada (picos de utilização, lentidões e indisponibilidades momentâneas).

Com a reformulação, as vantagens para a cooperativa serão:

- Tecnologia constantemente atualizada, sendo mais eficiente;
- Desembolso financeiro por demanda (só pagamos o que utilizamos);
- Escalável conforme necessidade;

- Ambiente em altíssima disponibilidade;

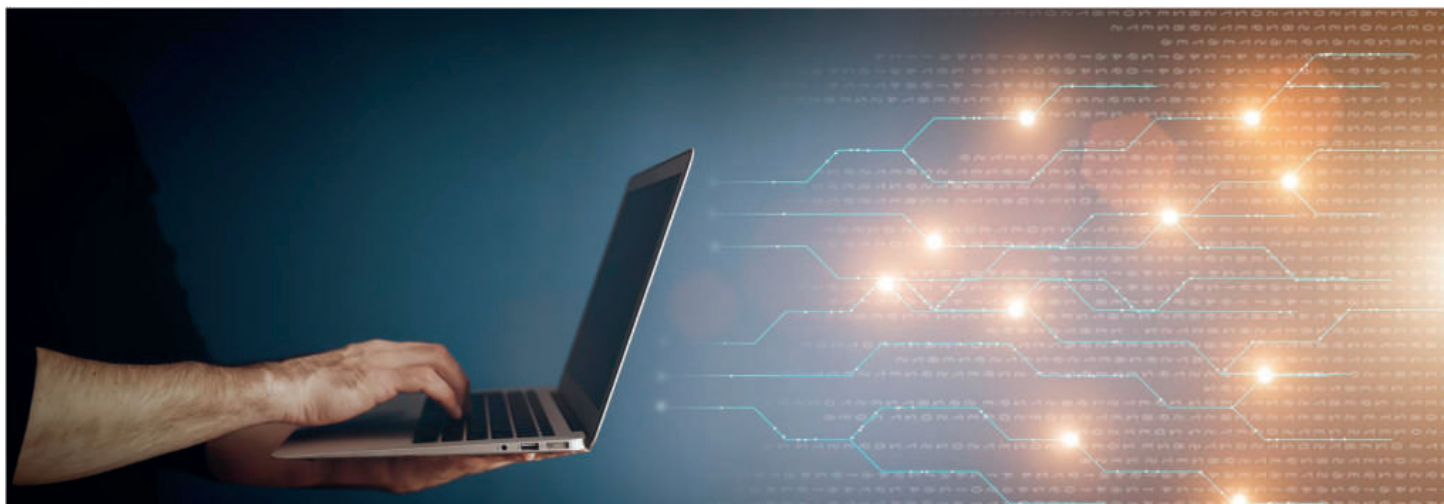
- Ambiente com níveis de segurança extremamente alta (operacional, backup, replicação, criptografia, prevenção a desastres);

- Conformidades com as normas de Segurança da Informação, LGPD, ISO, SOC, HIPAA.

Esta reestruturação trará segurança para o armazenamento e gestão de dados da cooperativa, além de deixar o acesso aos softwares mais rápido.

Outros projetos estão programados ou já em andamento:

- Biometria facial: finalização da implantação nos consultórios e rede credenciada;
- Estudo para atualização do sistema Tasy;
- Atualização tecnológica do sistema de Telefonia e infraestrutura de TI das unidades;
- Ferramenta de atendimento e comunicação via WhatsApp.





Valorização do Cooperado

Em 2023 foram investidos R\$ 3,8 milhões em benefícios para os cooperados. Programa G.U.I.A. distribuiu R\$ 3,9 milhões em bonificações

Ao longo de 2023 cerca de R\$ 7,7 milhões foram distribuídos aos cooperados em benefícios diversos, pelo Programa de Valorização do Cooperado e bonificação do Pagamento por Performance (Programa G.U.I.A).

No quadro a seguir demonstra-se os valores destinados aos cooperados:

INVESTIMENTO BENEFÍCIOS DOS COOPERADOS

BENEFÍCIOS	2022		2023		Programa de Valorização do Cooperado
	R\$	Beneficiados	R\$	Beneficiados	
REEMBOLSO CRM	R\$ 143.661,48	194	R\$ 156.163,08	194	Programa de Valorização do Cooperado
REEMBOLSO ISS	R\$ 25.574,44	49	R\$ 42.263,74	69	
REEMBOLSO SOCIEDADE	R\$ 38.516,50	82	R\$ 52.519,20	89	
REEMBOLSO CONGRESSO	R\$ 35.408,58	48	R\$ 54.055,54	63	
REEMBOLSO PLANO DE SAÚDE	R\$ 401.251,94	70	R\$ 584.809,32	107	
SUBSÍDIO PLANO DE SAÚDE COOPERADO/DEPENDENTE	R\$ 1.242.343,05	533	R\$ 1.378.375,68	512	
SUBSÍDIO PLANO DE SAÚDE COOPERADO/DEPENDENTE	R\$ 595.267,92	306	R\$ 671.837,17	315	
UNIODONTO - COOPERADO/DEPENDENTE	R\$ 49.919,64	302	R\$ 49.290,75	292	
SEGURO DE VIDA	R\$ 283.984,50	475	R\$ 391.052,64	472	
SEGURO SERIT	R\$ 239.772,04	462	R\$ 251.064,99	454	
SEGURO RC	R\$ 159.069,62	462	R\$ 40.706,50	454	
PREVIDÊNCIA PRIVADA	R\$ 1.751.973,77	406	R\$ 133.381,68	411	
BONIFICAÇÃO PROGRAMA G.U.I.A	R\$ 3.925.961,89	450	R\$ 3.924.353,25	446	
TOTAL	R\$ 8.892.705,37		R\$ 7.729.873,54		

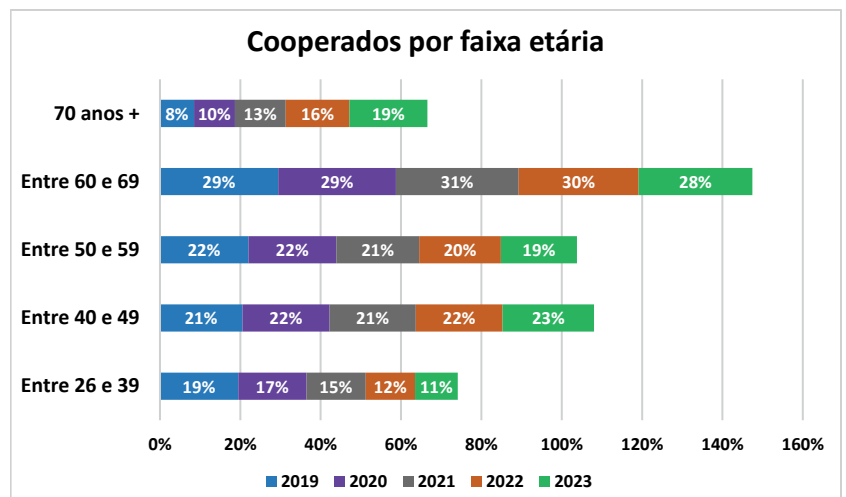
Obs.: O total de 2022 foi impactado pela contribuição da Previdência Privada dos cooperados.



Cooperados

47% dos cooperados se mantém na faixa etária com mais de 60 anos

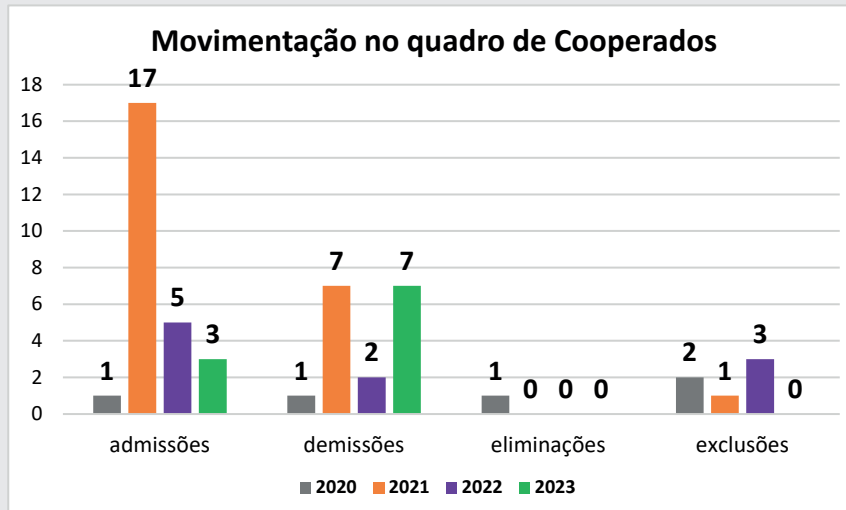
No gráfico ao lado acompanhamos a divisão dos cooperados por faixa etária, sendo que 47% tem idade superior a 60 anos.





Movimentação no quadro de cooperados

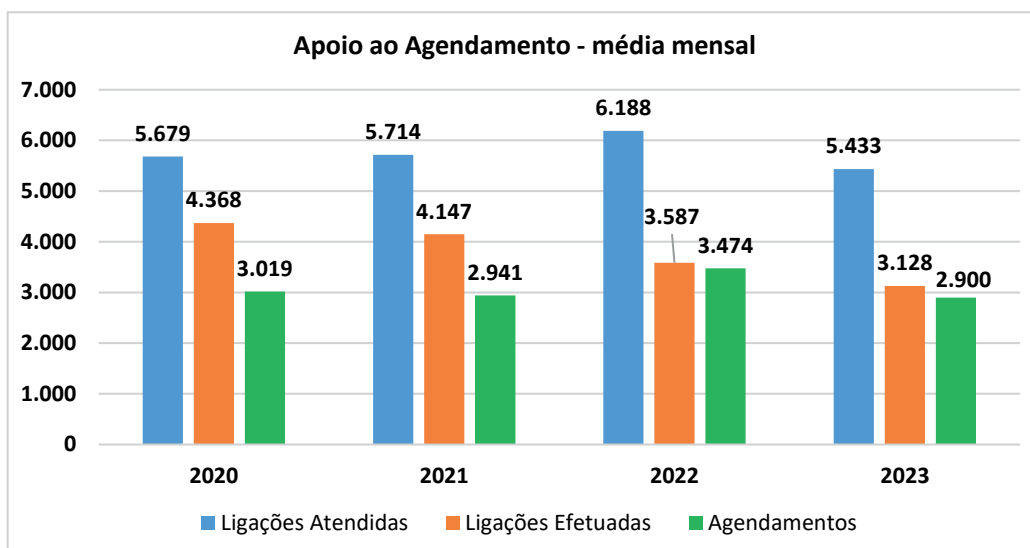
Em 2023 a cooperativa encerrou o ano com 451 cooperados ativos e 21 cooperados eméritos. O quadro abaixo apresenta um panorama da movimentação dos cooperados em 2023:



No último ano tivemos a cooperativização de três médicos. Sete cooperados foram demitidos (quando o cooperado solicita sua descooperativização).

Central de Agendamentos passa a se chamar Apoio ao Agendamento após reformulação de sua atuação. 2.900 agendamentos foram realizados em 2023

O Apoio ao Agendamento, antiga Central de Agendamento, é o serviço responsável por providenciar atendimento aos beneficiários que solicitam agendamento de consultas dentro do prazo estipulado pela RN 566 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em 2023 foram 2.900 agendamentos realizados:



A disponibilização de vagas pelos cooperados para agendamento via Aplicativo do Beneficiário tem auxiliado a atuação da equipe de Apoio ao Agendamento, além de ser uma facilidade sempre requisitada pelos beneficiários e disponibilizada pelas operadoras concorrentes.



Qualidade

Sistema de Gestão da Qualidade conduziu a cooperativa na obtenção das certificações / acreditações

Ao longo de 2023 a área da Qualidade foi reformulada e seguiu apoiando os Recursos Próprios na implantação de melhorias contínuas.

Em fevereiro de 2023 o Hospital Unimed Unidade Anchieta recebeu a certificação de qualidade ONA nível I, que tem por objetivo avaliar não somente a área assistencial, mas todo o processo que a envolve, devendo estes estarem alinhados. Esta certificação demonstra a qualificação do serviço, de seus colaboradores e do corpo clínico, bem como atesta a segurança do atendimento prestado aos pacientes.

Em dezembro o hospital foi aprovado na primeira avaliação de manutenção da acreditação ONA, realizada pelas auditoras Rosana Medeiros e Renata Gentil, da Fundação Vanzolini, na foto ao lado.



A Unidade de Oncologia também passou pelas auditorias de manutenção da certificação ONA nível 1 ao longo de 2023.

Em março de 2024 a unidade recebeu a visita de representantes do Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (IBES), responsável pela auditoria de renovação da certificação. Em breve o resultado da auditoria será recebido e divulgado. Na foto a equipe Unimed Jundiá e as auditoras finalizando a visita de recertificação.



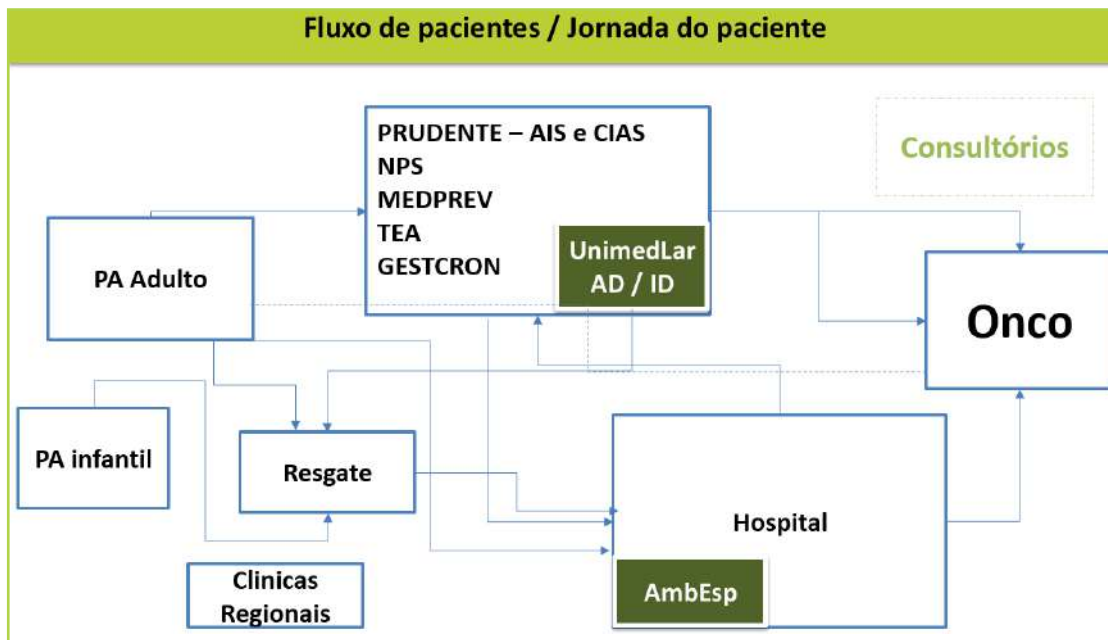
A Atenção Integral à Saúde (AIS) passou por auditoria no início de dezembro de 2023 e segue certificada em Nível de Excelência no Programa QualifiCare da FESP.

O Programa QualifiCare foi criado pela Unimed FESP com o objetivo de estimular a excelência no atendimento, por meio da avaliação e certificação dos recursos e serviços próprios das Unimed Paulistas. Além disso, o programa também desenvolve ações educativas em temas como: modelos de remuneração, experiência do paciente, viabilidade econômica, gestão da qualidade e segurança do paciente, cuidados paliativos, estruturação de redes assistenciais, entre outros.



Reestruturação dos serviços com foco na qualidade e otimização do atendimento marcam 2023

Com a grande reformulação de todos os serviços próprios, um passo de grande importância foi redesenhar o fluxo de jornada do paciente ao longo do seu atendimento. Devido à complexidade envolvida, temos:



A governança clínica também foi reorganizada e estabelecida com clareza:

Modelo governança clínica _ Linhas de Cuidado			
<p>Cirúrgica</p> <p>Centro Cirúrgico Enfa Selma / Dr Brenner</p> <p>CME Enfa Selma</p> <p>2A Enfa Deborah Dra. Karen</p> <p>3A Enfa Deborah / Dra. Karen</p> <p>Resultados Estratégicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produção cirúrgica • ΔT agendamento cirúrgico • Ocupação • Queixas e NPS / NPS • Cancelamentos cirúrgicos • Permanência • Mortalidade perioperatória • Tx ISC (limpas) • Resultado Protocolo de Fratura de Fêmur 	<p>Clínica</p> <p>Pronto-Atendimento Dra. Celia / Dr. Jonas Enf Samuel / Enf Alex</p> <p>UTI¹ A Dr. Agostinho / Enf Regis</p> <p>Semi (UTI B) Enf Regis / Dr. Marcio</p> <p>2B Enfa Deborah/ Dra. Karen</p> <p>3B Enfa Deboah/ Dra. Karen</p> <p>Resultados Estratégicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocupação/unidade • Permanência/unidade • Tx infecção • Resultado Protocolo de Dor Torácica • Resultado Protocolo de SEPSE • Resultado Protocolo de AVE • Resultado Protocolo de ICC • Queixas - NPS 	<p>Urgência/Emergência</p> <p>Pronto-Atendimento Dra. Celia / Dr. Jonas Enf Samuel / Enf Alex</p> <p>UCEC</p> <p>Observação Enf</p> <p>Resgate Dra. Celia / Enf^o Alex</p> <p>Resultados Estratégicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº Atendimentos PA • Ocupação/unidade • Permanência/unidade • Tx de conversão em internação • Tx de assertividade classificação • Tx de retorno precoce • Resultado Protocolo de Dor Torácica • Resultado Protocolo de SEPSE • Resultado Prot. Transporte Seguro • Nº Remoções por tipo e tempo • Queixas – NPS 	<p>Estratégias Governança</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Riscos • Mapa de Processo • Protocolos de segurança e clínicos • Auditoria clínica • Comunicação
			<p>Ferramentas Governança</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiência técnica • Epidemiologia • Dados/resultados/Indicadores • Visão sistêmica • Educação permanente • Comunicação (Huddles) • Rounds/visitas multi • Empoderamento do time



Hospital Unimed Unidade Anchieta passa por grande reformulação na gestão administrativa e assistencial com foco na resolutividade e segurança do paciente

O primeiro trimestre de 2023 foi marcado pela visita da Organização Nacional de Acreditação (ONA) no Hospital Unimed Unidade Anchieta, com um cenário promissor para a certificação considerando meses de preparo de toda equipe do hospital e da operadora envolvida no processo. A visita ocorreu nos dias 7 e 8 de fevereiro de 2023, pela Instituição Acreditora Fundação Vanzolini (IAC), e o hospital passou a ser acreditado ONA Nível 1.

Parte do parque tecnológico da unidade hospitalar foi renovado com a aquisição de seis novos desfibriladores da marca Nihon Kohden.

No segundo trimestre de 2023 a estrutura hospitalar passou por alterações em processos, visando a otimização da mão de obra, racionalização de recursos e otimização de processos.

Em maio de 2023 a gestão de enfermagem em conjunto com a área de hotelaria adotou a formação de kits de enxoval, afim de otimizar esse recurso tão oneroso para a cooperativa conseguindo uma redução de 5 mil quilos no uso do enxoval hospitalar.

Visando a saúde financeira da cooperativa, a gestão assistencial se dedicou em otimizar o quadro de pessoas, adotando medidas afim de reduzir os custos com horas-extras e contratações temporárias e reestruturação de setores assistenciais.

Em julho ocorreu a alteração do local de aplicação dos

imunobiológicos do Centro Integrado de Atenção à Saúde - Unidade Prudente para a Unidade de Oncologia, centralizando a aplicação dos imunobiológicos numa única unidade, obtendo controle maior desse medicamento.

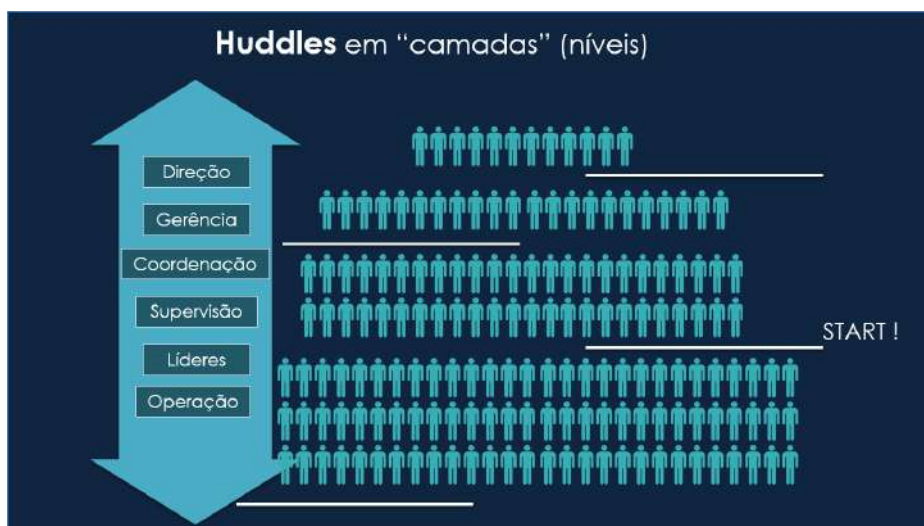
A partir do terceiro trimestre, sob nova gestão assistencial, o hospital iniciou projeto de reestruturação do Modelo Assistencial da Equipe multidisciplinar - descrevendo e implementando a Gestão Assistencial por Resultados (GAR), visando a reorganização da assistência com objetivo de agregar maior qualidade e segurança ao cuidado, reorganizando a dinâmica de trabalho de toda a equipe e sempre respeitando o dimensionamento necessário conforme o Conselho Federal de Enfermagem (Cofen).

O Centro de Diagnóstico - Endoscopia, Colonoscopia e Pequenos procedimentos, também passou por reestruturação e alteração no horário de atendimento.

As Metas de Segurança do Paciente foram revisadas e redefinidas de 8 para 6, otimizando a comunicação das equipes de todas as unidades.

Um grande trabalho de revisão de todos os contratos com prestadores de serviços foi realizado, gerando ótimos resultados.

Ao longo do segundo semestre foi implementado o projeto de comunicação estratégica visando a integração entre todas as áreas dos Serviços Próprios por meio do huddle, importante pilar do projeto.





Rede Própria



Diariamente, as equipes de gestão assistencial e demais serviços de suporte se reúnem por 15 minutos para discussão dos principais temas de cada serviço próprio. De forma rápida e prática há o alinhamento da comunicação entre os pares, fundamental para o andamento dos serviços e do bom atendimento aos beneficiários.

A ativação do sistema de Hospital Dia ampliou o giro de leitos no Hospital Unimed Unidade Anchieta, saindo da média de altas de 456/mês para 599/mês. A unidade tem perfil cirúrgico, com a realização de procedimentos de pequena e média complexidade, o que resulta em internações de curta permanência e, muitas vezes, sem necessidade de uso de quartos.

Após avaliação do movimento cirúrgico e do tempo de internação, foi formatado o sistema de Hospital Dia para melhorar a rotatividade dos leitos, possibilitando a ampliação da absorção das internações provenientes do Pronto-Atendimento Adulto 24 horas.



No quarto trimestre foi reorganizada toda a estrutura de leitos existentes no sistema de gestão assistencial (TASY) e iniciado o projeto “Torre de Controle”, com a revisão do módulo de gestão de vagas do sistema e implementação do “Hospital à Vista”, que por meio de ferramenta de BI, mostra os principais indicadores do hospital em tempo real.

A gestão assistencial e administrativa, com o apoio da Diretoria de Recursos Próprios, ainda retomaram a contratação dos módulos do Qualiex relacionados a gestão de planejamento e avaliação de fornecedores, bem como o Sistema Epimed de gestão das UTIs, firmando um compromisso com a qualidade e segurança.

Em dezembro o hospital passou por Avaliação de Manutenção da ONA, com a Instituição Acreditadora Fundação Vanzolini (IAC), tendo mantido o selo de qualidade nível 1 com apontamentos de melhorias que agregarão valor ao negócio.





Prontos-Atendimentos são reorganizados após pandemia

Dentro de toda a reestruturação dos recursos próprios, já mencionada, os Prontos-Atendimentos também passaram por grandes mudanças:

- Encerramento da recepção e classificação de risco exclusivos para sintomas gripais, voltando à estrutura pré-pandemia com a centralização do atendimento no Pronto-Atendimento Adulto 24 horas;

- Remodelação do setor de gripário do Pronto-Atendimento Adulto 24 horas, possibilitando que o Centro de Diagnóstico por Imagem voltasse a atuar em sua área original;

- Business Intelligence (BI) – acompanhamento de indicadores de tempo e volume de atendimento em tempo real, dos PA's adulto e infantil e clínicas regionais, sendo possível tomar ações imediatas no atendimento – para 2024 o objetivo é estender o acompanhamento pela gestão assistencial e também corpo clínico;

- Início do Huddle Assistencial no Pronto-Atendimento Adulto 24 horas (Setembro/2023);

- Trabalho extenso de consultoria para avaliação dos Prontos-Atendimentos Adulto e Infantil, conduzida pelo Dr. Marcelo Teixeira, experiente profissional da área de gestão de serviços de saúde.

Algumas ações importantes implementadas:

- Implantação da identificação segura, disponibilizando pulseira de identificação para cada paciente em atendimento nos PA's Adulto e Infantil;

- Revisão e implantação do protocolo de Manchester na classificação de risco do PA Adulto;

- Revisão e otimização da padronização de materiais e medicamentos nos PA's Adulto e Infantil e Clínicas Regionais, inclusive na prescrição;

- Revisão dos protocolos clínicos de atendimento, sendo próximo passo para 2024 a inserção no sistema Tasy e acompanhamento da execução pelo corpo clínico;

Ações em andamento:

- Implantação do sistema de Biometria Facial nos PA's adulto e infantil, possibilitando ampliação do banco de dados da cooperativa na validação e segurança na abertura de atendimento;

- Obtenção do Alvará da Vigilância Sanitária no Pronto-Atendimento Infantil 24 horas;

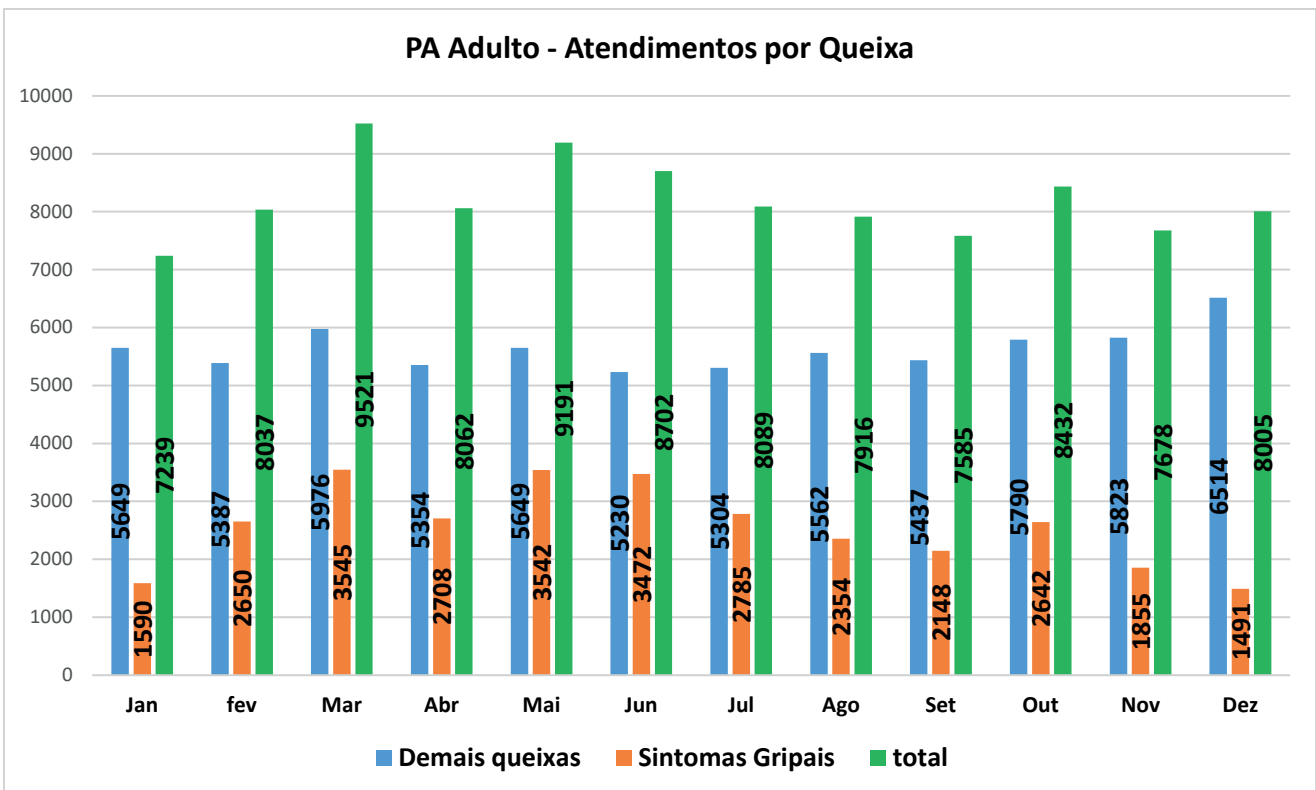
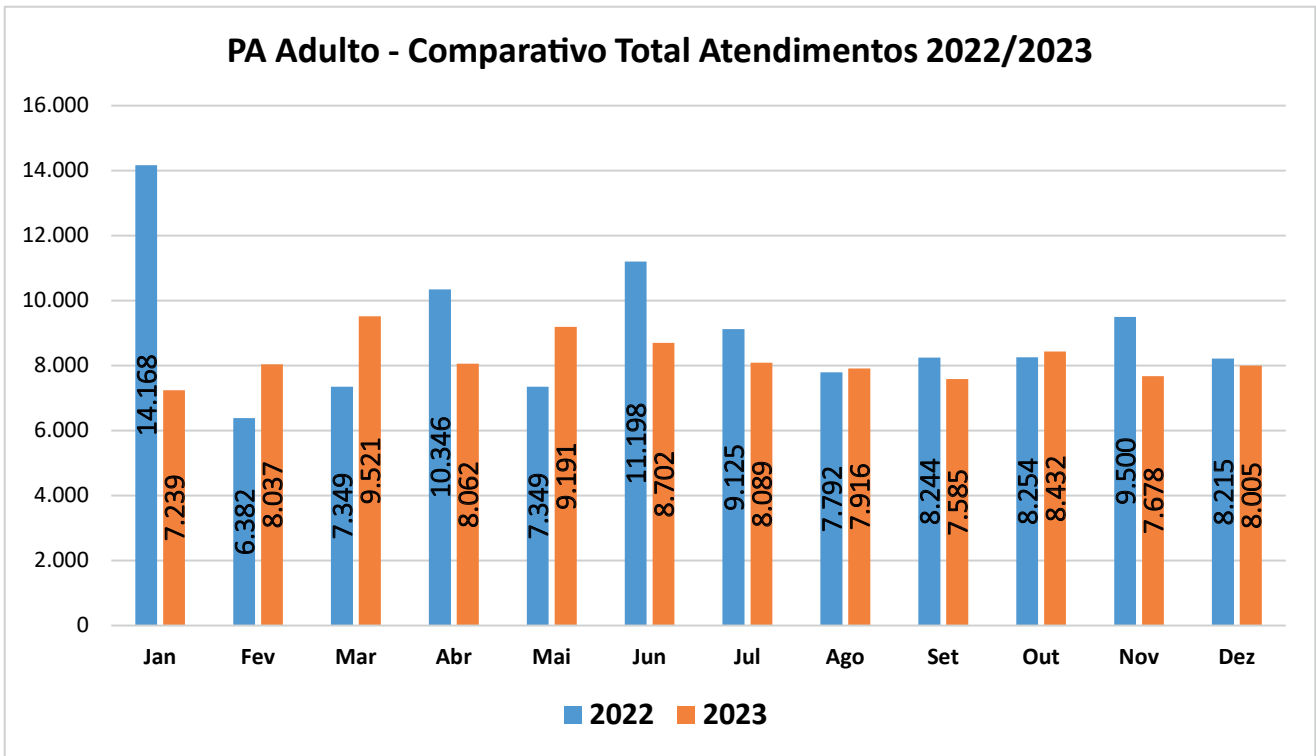
- Início da implantação do projeto de verticalização do Centro de Diagnóstico por Imagem da Unimed Jundiá, com aquisição de equipamento de Tomografia, Ultrassonografia e dois Raios-X, sendo um para o Pronto-Atendimento Adulto 24 horas e outro para o Pronto-Atendimento Infantil 24 horas. Finalizada a primeira etapa de implantação do serviço em 2/2/2024.



Diretor Presidente, Dr. Valério Delamanha, acompanhando a instalação do novo equipamento de tomografia.



Com o fim da pandemia, em 2023 foi registrada leve redução no número de atendimentos:



Clínicas regionais: com 88.584 atendimentos realizados em 2023, acolhimento dos beneficiários nas cidades da região é grande diferencial da cooperativa

Principais ações e projetos desenvolvidos nas clínicas regionais:

- Encerramento das atividades da Clínica Unimed em Cajamar - Unidade Jordanésia, redirecionando a demanda de atendimentos para a Clínica Unimed Cajamar - Unidade Polvilho, construção nova e que conta com o suporte de exames laboratoriais e de imagem anexos, via Unibrasil;

- Transição da gestão da Clínica Unimed em Cajamar - Unidade Polvilho, sendo revisada a operação e implementado ajustes no horário de funcionamento, com foco na otimização do atendimento;

- Implantação da assinatura eletrônica no Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) na demanda espontânea – Tasy das Clínicas Regionais de Itupeva e Várzea Paulista. Em

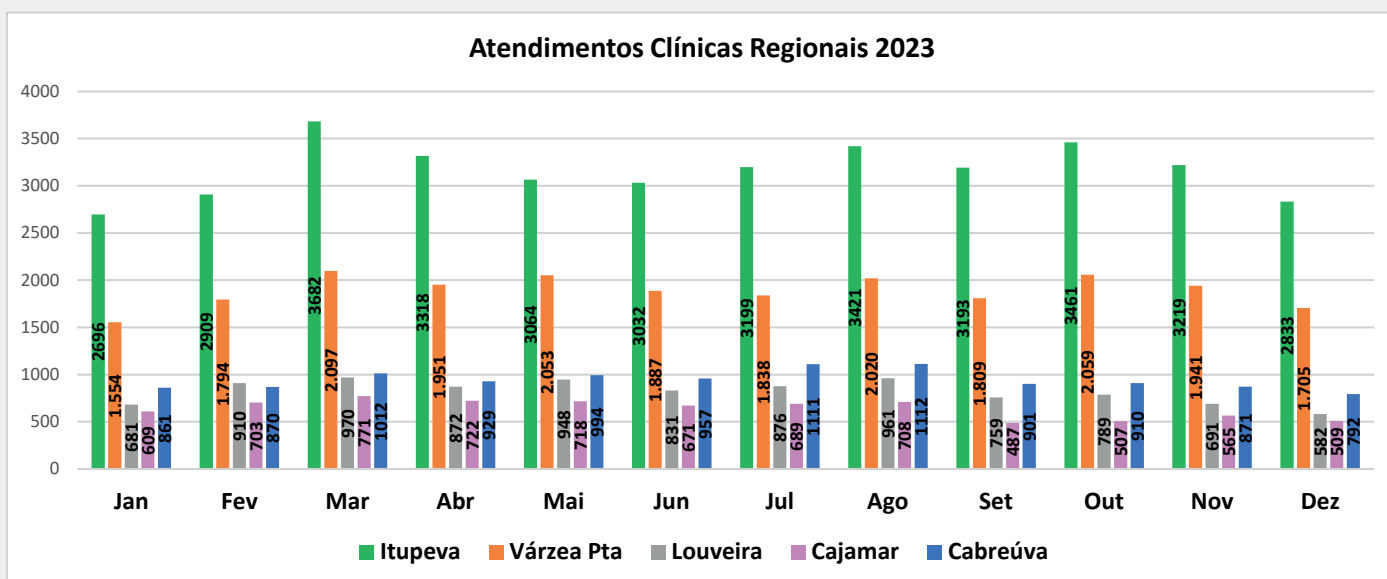
2024 projeto será estendido aos Prontos-Atendimentos Adulto e Infantil 24 horas;

- Implantação do sistema de biometria facial, visando maior segurança no processo de validação do atendimento ao beneficiário e a cooperativa;

- Com o projeto de consultoria aplicado nos PAs adulto e infantil, as clínicas regionais também realizaram a revisão de padronização e organização dos estoques de medicamentos das unidades assistenciais (Clínica Unimed em Itupeva e Várzea Paulista);

- Encerramento do serviço de Raio-X nas Clínicas Unimed em Várzea Paulista e Itupeva, redirecionando a demanda aos serviços credenciados nas respectivas cidades.

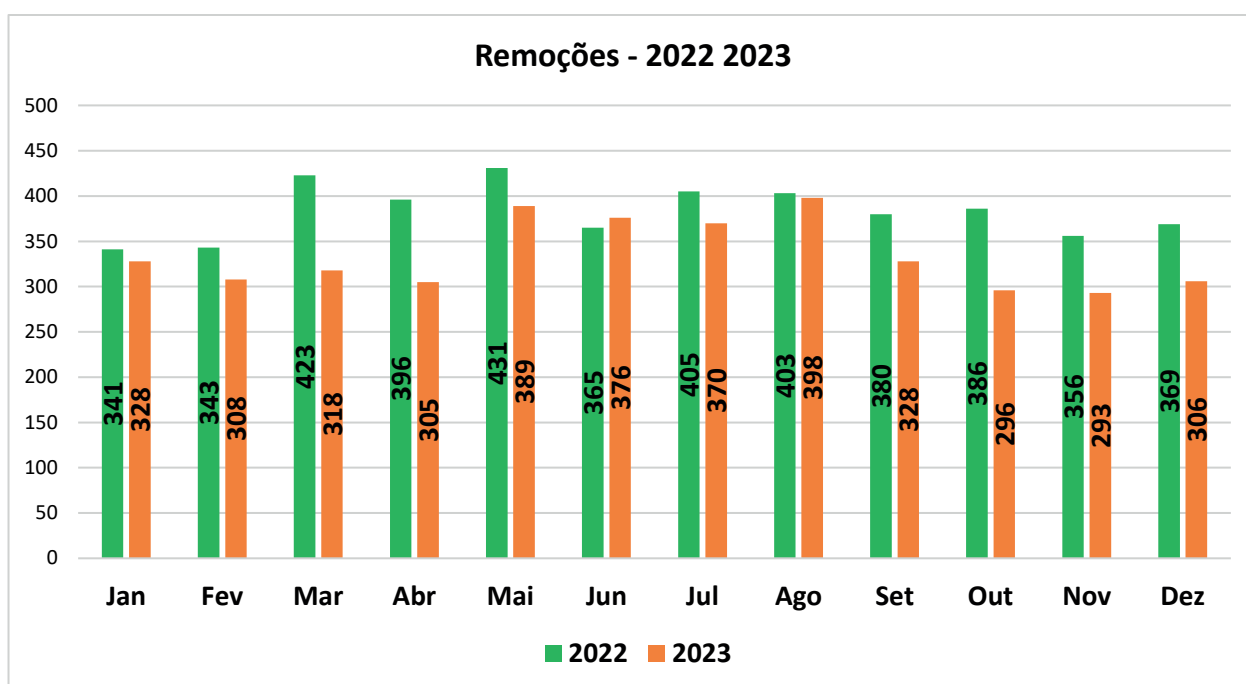
Acompanhe os números de atendimentos realizados nas clínicas regionais:





Rede Própria

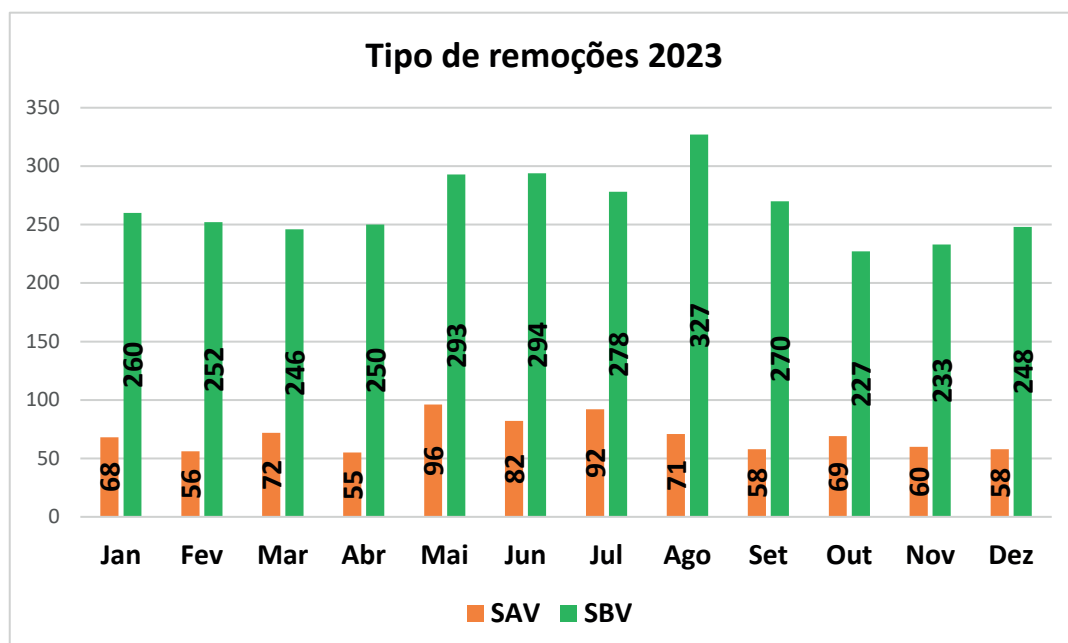
Com o fim da pandemia, Unimed Resgate registra queda no número de remoções



Principais ações realizadas em 2023:

- Reorganização do serviço pós-pandemia com otimização da operação;
- Retomada da cobertura de eventos patrocinados ou acordos comerciais de venda do serviço.

Acompanhe o perfil e números dos atendimentos prestados:





Unidade de Oncologia mantém Acreditação ONA nível 1

Em maio de 2023 a Unidade de Oncologia passou pela visita de manutenção da certificação ONA, tendo a certificação mantida.

Principais ações desenvolvidas em 2023:

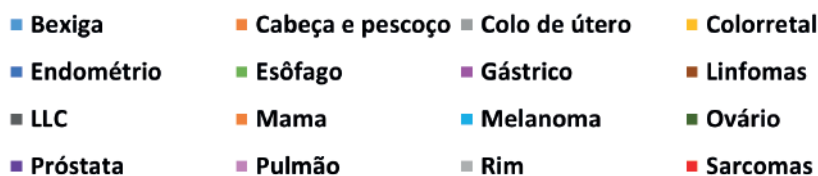
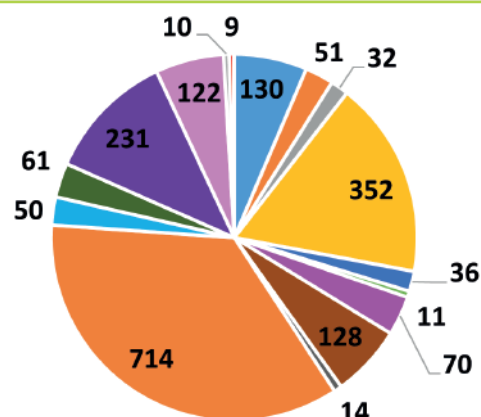
- Nova coordenação médica desde junho: Dr. Fabiano Yoshino, oncologista cooperado;
- Em julho: absorção da demanda de Imunobiológicos SC e IM anteriormente atendida no Centro Integrado de Atenção à Saúde - Unidade Prudente;
- Em agosto: absorção da demanda de imunobiológicos EV anteriormente atendida no Ambulatório do Hospital Unimed Unidade Anchieta;
- Reestruturação do Plano Terapêutico Multidisciplinar;
- Assinatura eletrônica nos prontuários - 100% dos colaboradores e corpo clínico;
- Implantação do Telemonitoramento realizado pela equipe de enfermagem para acompanhar as toxicidades dos pacientes após início do tratamento oncológico.



Programa Acolher

O Programa Acolher segue ampliando os atendimentos de cuidados paliativos aos pacientes com diagnóstico oncológicos e hematológicos, fortalecendo a comunicação e trabalho em conjunto com equipes do Pronto-Atendimento Adulto 24 horas e UnimedLar, por meio de atendimento de equipe multiprofissional que presta atendimento presencial e remoto.

Em 2023 foram realizados 16.284, sendo as principais incidências conforme gráfico ao lado.





Centro Integrado de Atenção à Saúde – Unidade Prudente abriga diversos serviços

A recepção assistencial da Unidade Prudente registrou a média diária de 310 atendimentos, mais de 6.800 beneficiários atendidos por mês. Estes pacientes buscam atendimento na Atenção Integral à Saúde (AIS), no Núcleo de Terapias Especiais, no Ambulatório de Medicação e Curativos, na UnimedLar, no Ambulatório de Especialidades e no Núcleo de Atenção à Saúde (NAS).

A Atenção Integral à Saúde (AIS) passou por grande reformulação e adequação dos processos de atendimento, tendo atualmente três equipes responsáveis pela coordenação do cuidado de 7.500 usuários do Plano Personal. Cada equipe é composta por um médico clínico geral/médico de família e comunidade e de um enfermeiro.

Consultas Eletivas	6.403
Atendimento por Demanda	7.205
Telemonitoramento Munai (antigo robô Laura)	1.889
Total Atendimentos	15.497



O **Núcleo de Terapias Especiais**, dedicado ao atendimento de crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) encerrou o ano com 51 crianças em atendimento e cinco em fase de diagnóstico. O maior desafio para a ampliação do atendimento está na contratação dos profissionais de terapia ocupacional, psicologia e fonoaudiologia, uma vez que o mercado está muito aquecido e faltam profissionais especializados.

A equipe do **Núcleo de Atenção à Saúde (NAS)** é composta por uma enfermeira, uma psicóloga e uma nutricionista, responsáveis pelo planejamento das atividades preventivas da cooperativa, dando suporte, também, às equipes coordenadoras do cuidado dos beneficiários do Plano Personal. Realizam atendimentos individuais, em grupo, e também palestras às empresas clientes da Unimed Jundiaí. A área de medicina preventiva atua juntamente com a equipe de comunicação institucional e comercial. Para 2024, a equipe desenvolveu o projeto Aquarela da Saúde, que aborda mensalmente um tema de prevenção e promoção à saúde. O NAS realizou, ao longo de 2023, 59 palestras em empresas clientes com foco na medicina preventiva.

A **Gestão de Crônicos** também é uma atribuição desta equipe. Destaca-se o Mais Vida – Programa Saúde do Idoso, desenvolvido por equipe composta de uma enfermeira e uma auxiliar de enfermagem, que fazem captação/busca ativa de usuários Unimed Jundiaí, com idade igual ou superior a 60 anos. Fazem parte deste programa os pacientes que procuram atendimento no Pronto-Atendimento Adulto 24 horas, aqueles oriundos de

internações no Hospital Unimed Unidade Anchieta, e também aqueles já cadastrados no Sistema Munai. No ambulatório do idoso os beneficiários são, inicialmente, submetidos à classificação funcional pelo IVCF20, realizada pelos enfermeiros. A seguir, são atendidos por equipe composta por dois geriatras e dois clínicos gerais.

O **Ambulatório de Curativos** responsável pela realização de curativos, avaliação pré-tratamento de oxigênio terapia hiperbárica, avaliação de ostomias, realizou 3.154 atendimentos ao longo de 2023.

O **Ambulatório de Medicação**, responsável pela administração de medicamentos, prescritos por médicos cooperados ou externos, oriundos dos consultórios, clínicas próprias ou Prontos-Atendimentos, prestou 4.969 atendimentos em 2023.

A **UnimedLar**, anteriormente instalada ao lado do Pronto-Atendimento Adulto 24 horas, foi transferida para o Centro Integrado de Atenção à Saúde – Unidade Prudente em 2023 a fim de integrar os serviços de cuidado pós-hospitalar. No início deste ano, a empresa credenciada para atendimento dos pacientes em suas residências foi trocada, em busca da melhoria contínua dos serviços prestados. O atendimento é muito dinâmico, com pacientes em internação domiciliar e pacientes em atendimento domiciliar.

O alinhamento com a equipe do Programa Acolher, da Unidade de Oncologia, bem como com a do Pronto-Atendimento Adulto 24 horas é fundamental para a gestão adequada dos pacientes.



Caminhada Novembro Azul: atividade proposta pela equipe NAS para o grupo Mais Vida – Programa Saúde do Idoso.



Comercial

Reestruturação da área Comercial gera bons frutos em 2023, com aumento do faturamento em cerca de R\$ 7,1 milhões e outras receitas

Em março de 2023, o novo Diretor de Desenvolvimento e Mercado, Dr. Luis Roberto Antonio Annichino, após diagnóstico da área comercial, desenvolveu um grande processo de reformulação no departamento, sendo as principais ações:

1. Mudança do gerente executivo;
2. Readequação da equipe;
3. Contratação de especialista em marketing;
4. Readequação e estruturação do marketing com ações como outdoors, carros envelopados, entre outras;
5. Readequação criteriosa de todas as empresas deficitárias, por meio de aportes em dinheiro (R\$ 1,3 milhões);
6. Reajustes adequados à sinistralidade;
7. Visitas criteriosas em todas empresas de grande porte;
8. Parcerias com Prefeituras de Várzea Paulista, Louveira, Cabreúva, Jundiaí e Campo Limpo Paulista;
9. Liberação de área para vendas nos municípios de Caieiras, Santana de Parnaíba e Barueri até 2028;
10. Abertura do Canal Corretor;
11. Parcerias com grandes administradoras de saúde;
12. Parcerias com Sindicatos e Associações Comerciais e Empresarias da região;
13. Unimed Jundiaí reassume as vendas da Seguros

Unimed e Odonto Unimed;

14. Grandes mudanças no Plano com coparticipação, gerando renda que já beira R\$ 615 mil por mês, entrando como redução de custos;

15. Estruturação da rede credenciada tal como Salto Itu (beneficiando vidas de Cabreúva), Santa Casa de Louveira, credenciamento do Hospital Psiquiátrico de Itupeva, Hospital Plena de Cajamar (Jordanésia) clínicas de apoio na unidade de Cajamar onde temos atualmente uma Consultora de vendas local cedida por administradora de saúde;

16. Forte ação na retenção de planos que desejavam sair da Unimed Jundiaí, retendo 1.299 vidas;

17. Forte ação de vendas em todos os setores, com saída a campo com vendedores internos, corretoras e administradoras de saúde;

18. Aumento real do ticket médio pago pelos beneficiários e queda na sinistralidade;

19. Grande contribuição na redução dos custos da Unimed Jundiaí com o aumento nas receitas do Comercial que entram contabilizados nessa modalidade;

20. Aumento significativo de vendas, com 8.607 vidas vendidas em 2023;

21. Dia Imperdível Unimed Jundiaí, totalizando 404 vidas vendidas em um único dia;

22. Campanha Sinal Verde, incentivo de vendas focada nos colaboradores da Unimed Jundiaí: indique e ganhe.



Diretoria de Desenvolvimento e Mercado apoia Caminhada das Flores, em Louveira. Ação marcou as atividades do mês de Prevenção Contra o Câncer de Mama



Diretor de Desenvolvimento e Mercado, Dr. Luis Roberto Antonio Annichino e equipe comercial em grande ação de vendas

Evolução da área Comercial

CARTEIRA UNIMED JUNDIAÍ - FECHAMENTO ANUAL DE 2.023

Modalidade	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
PJ > 29 vidas	47.166	44.164	43.495	46.257	46.280	46.854	47.359	47.073	47.011	47.141	48.450	48.825
PME	11.484	11.510	11.410	11.444	11.467	11.438	11.531	11.683	11.859	11.979	12.056	12.054
MEI, ME, CEI e EPP	5.878	5.888	5.931	5.906	6.040	6.128	6.170	6.169	6.247	6.272	6.313	6.292
Adesão	5.601	5.667	5.664	5.706	5.736	5.796	5.863	5.922	5.953	6.036	6.110	6.202
Pessoa Física	20.799	20.642	20.491	20.364	20.159	20.030	19.890	19.769	19.630	19.547	19.483	19.400
Cooperados	309	312	309	315	310	310	312	316	317	317	318	320
Funcionários	1.714	1.707	1.737	1.670	1.697	1.572	1.574	1.553	1.544	1.546	1.508	1.531
TOTAL:	92.951	89.890	89.037	91.662	91.689	92.128	92.699	92.485	92.561	92.838	94.238	94.624

A nova Diretoria assumiu em 8 de março de 2023, com uma carteira de beneficiários que totalizava 89.037 vidas. Todas as ações implementadas resultaram em 8.607 vidas vendidas entre março e dezembro de 2023, e mais 1.299 vidas retidas. A ação de retenção preservou cerca de R\$ 500 mil em faturamento. Acompanhe:

RELATÓRIO VENDAS 2023 (em nº de vidas)	
CATEGORIA	TOTAL
VENDA	8.607
RETENÇÃO	1.299
TOTAL	9.906

O faturamento de vendas registrou grande crescimento, conforme segue:

AUMENTO FATURAMENTO VENDAS 2023	
TOTAL	R\$ 2.503.317,82



Analisando os principais indicadores da carteira, nota-se a grande evolução positiva:

CATEGORIA	DEZEMBRO DE 2022	MARÇO DE 2023	DEZEMBRO DE 2023
NÚMERO DE VIDAS	93.765	89.037	94.624
IDADE MÉDIA	35	35	36
TICKET MÉDIO	350	365	389
CUSTO MÉDIO	337	346	356
SINISTRALIDADE (12 meses)	96,40%	94,78%	91,49%
FATURAMENTO CARTEIRA	32.298.449	31.885.133	36.236.288

COPARTICIPAÇÃO 12 MESES (REDUTOR DE CUSTOS)	2022	2023
	6.774.781	7.390.241

*Redução de sinistralidade de 4,91%

Com nova gestão, a área de pós-vendas aprimorou o cálculo dos reajustes, obtendo excelentes resultados:

REAJUSTE 2022			
2022	META	REALIZADO	%
Pessoa Física	13,00%	15,50%	119,23%
Pool PME/MEI	12,00%	13,74%	114,50%
Pessoa Juridica/Adesão	12,00%	10,91%	90,92%

REAJUSTE 2023			
2023	META	REALIZADO	%
Pessoa Física	9,00%	9,63%	107,00%
Pool PME/MEI	8,00%	16,61%	207,63%
Pessoa Juridica/Adesão	8,00%	14,37%	179,63%

Obs.: lembrando que o reajuste Pessoa Física é determinado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O faturamento mensal da Unimed Jundiá foi incrementado em mais de R\$ 3 milhões em 2023 com os reajustes aplicados nos clientes PJ, conforme segue:

AUMENTO FATURAMENTO DEZEMBRO REAJUSTE 2022		
Pool PME/MEI	R\$	808.838,21
Pessoa Juridica/Adesão	R\$	1.483.109,30
TOTAL	R\$	2.291.947,51

AUMENTO FATURAMENTO DEZEMBRO REAJUSTE 2023		
Pool PME/MEI	R\$	1.121.955,47
Pessoa Juridica/Adesão	R\$	2.144.385,06
TOTAL	R\$	3.266.340,53

Também foi obtida receita de R\$ 1,3 milhão referente à aportes negociados com clientes PJ para equilíbrio dos contratos.

Reformulação do Produto Adesão gera ótimos resultados

As principais ações adotadas para a adequação do produto adesão foram:

- Credenciamento de novas Administradoras de grande porte reconhecidas no mercado: Allcare, Corpe, Uniconsult, Affix e Nacional Saúde;
- Liberação para comercialização de novas entidades de classe por meio das Administradoras, como por exemplo: Setores de Industria e Comércio, Estudantes, Médicos, Advogados, Engenheiros;
- Trabalho em parceria com Administradoras junto às Prefeituras da região;
- Aumento gradativo no número de vendas a partir de abril de 2023;
- Diminuição e Controle da Sinistralidade ao longo do ano de 2023;
- Aumento dos valores praticados para venda, o que tornou o Produto Adesão o melhor ticket médio da carteira;
- Campanhas desenvolvidas pelas Administradoras Parceiras junto ao mercado de vendas;
- Mais de 80 corretoras que comercializam nosso produto Adesão junto às Administradoras Credenciadas;
- 100% das Entrevistas Qualificadas são gravadas e realizadas através de vídeo ou telefone;
- As Administradoras investem na divulgação da marca Unimed Jundiá no produto Adesão;
- Projetos de liberação de novas Entidades de Classe para aumentar a comercialização do produto.



Custos

Grandes Custos/Impactos Unimed Jundiaí 2023

A Unimed Jundiaí, como o mercado de Operadoras de Saúde, continua sofrendo grandes impactos causados pelo aumento constante de serviços cobertos pelo Rol de Procedimentos da ANS, falta de limitação para a realização de terapias e inflação médica.

É importante destacar que o projeto de Redução de Custos impactou de forma positiva os principais ofensores que incidiram diretamente no resultado operacional da cooperativa nos últimos anos, com redução na maioria deles, conforme quadro a seguir (valores em milhões):

	2021	média/mês 2021	2022	média/mês 2022	2023	média/mês 2023	% entre 2022 e 2023
Hospitais	R\$ 42.782	R\$ 3.565	R\$ 33.397	R\$ 2.783	R\$ 31.065	R\$ 2.589	-7%
Imagem	R\$ 31.016	R\$ 2.585	R\$ 34.317	R\$ 2.860	R\$ 32.477	R\$ 2.706	-5%
Laboratório	R\$ 16.802	R\$ 1.400	R\$ 19.003	R\$ 1.584	R\$ 18.022	R\$ 1.502	-5%
OPME	R\$ 28.206	R\$ 2.351	R\$ 32.778	R\$ 2.732	R\$ 32.194	R\$ 2.683	-2%
Imunobiológicos	R\$ 6.840	R\$ 570	R\$ 9.622	R\$ 802	R\$ 13.485	R\$ 1.124	40%
Oncológicos	R\$ 21.592	R\$ 1.799	R\$ 23.010	R\$ 1.918	R\$ 25.186	R\$ 2.099	9%
Outros medicamentos	R\$ 11.899	R\$ 992	R\$ 14.745	R\$ 1.229	R\$ 9.231	R\$ 769	-37%
ABA - Terapias Especiais	R\$ 6.010	R\$ 501	R\$ 11.980	R\$ 998	R\$ 23.754	R\$ 1.980	98%

Os custos com Terapia ABA cresceram 98% entre 2022 e 2023, totalizando mais de R\$ 23 milhões. Nos últimos anos a cobertura integral aos tratamentos para pacientes TEA se tornou obrigatória, pois não constava no Rol de Procedimentos da ANS. Com a obrigação de cobertura, o número de pacientes atendidos segue em constante crescimento.

O Núcleo de Terapias Especiais, que funciona no Centro Integrado de Atenção à Saúde - Unidade Prudente, está sendo ampliado para que possamos garantir atendimento adequado e com qualidade para os pacientes TEA. Lembrando que a maior parte dos atendimentos ABA são realizados nas clínicas credenciadas/parceiras.

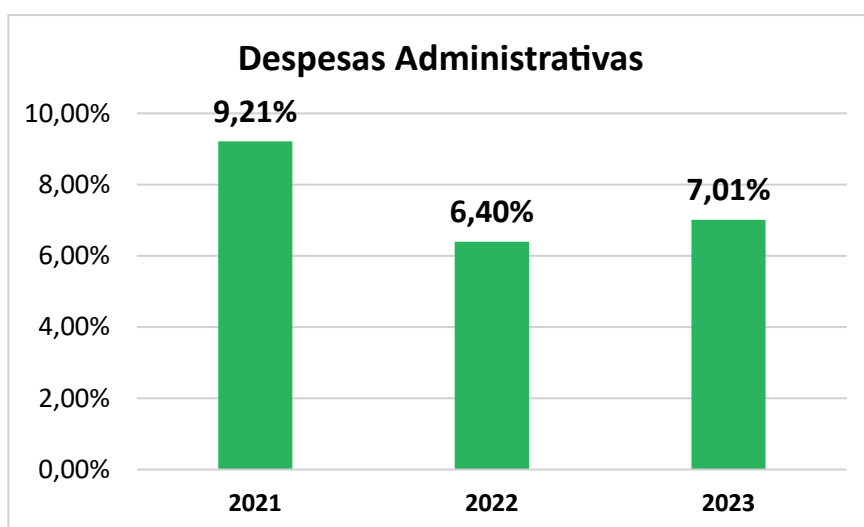
Os medicamentos imunobiológicos também seguem em crescimento. Entre 2022 e 2023 o custo subiu 40% devido ao aumento de pacientes atendidos e por serem medicações de alto custo. Os oncológicos também registraram 9% de aumento no último ano.



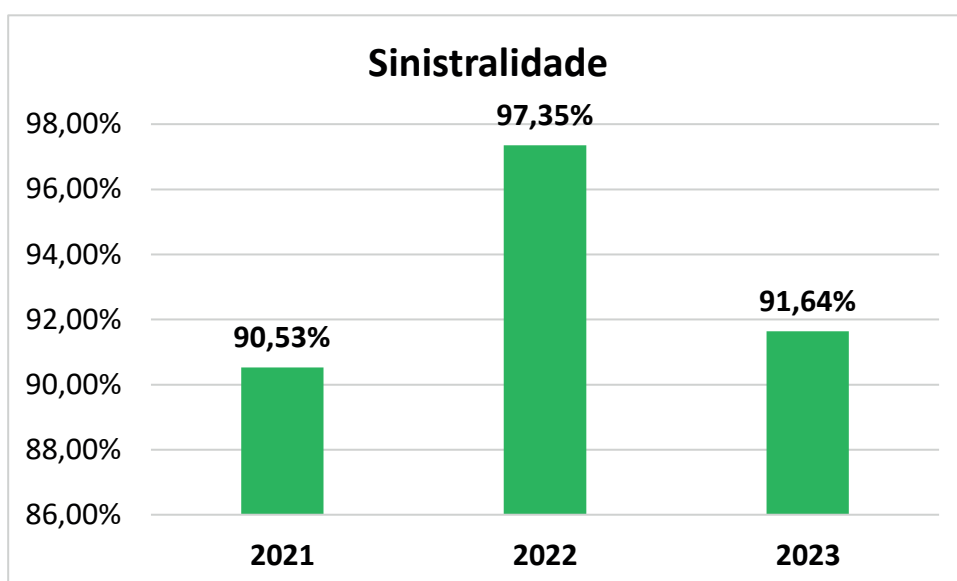


Acompanhe os principais indicadores da cooperativa no ano de 2023

Despesa Administrativa – ao longo de 2023 o indicador se manteve dentro das boas métricas de mercado, ficando abaixo dos dois dígitos:

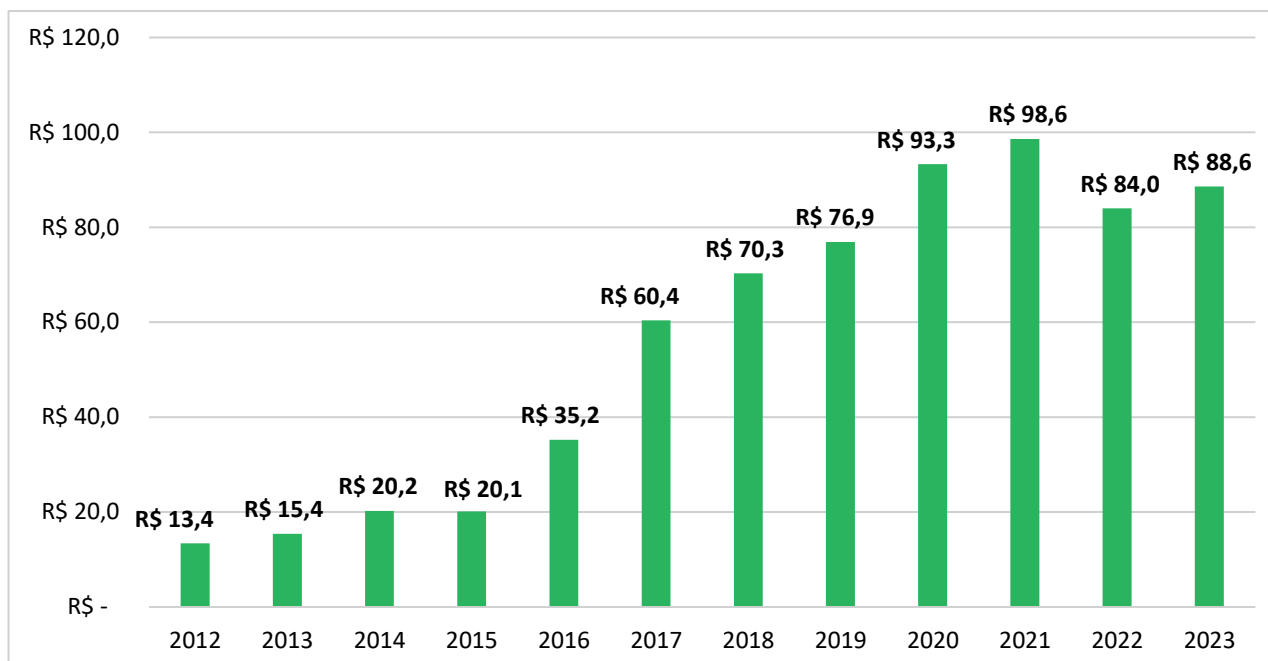


Sinistralidade – com o plano de ação da diretoria após março de 2023, com a renegociação de contratos, readequação dos recursos próprios e todas as ações do plano de redução de custos, a sinistralidade foi reduzida em 5,71%:

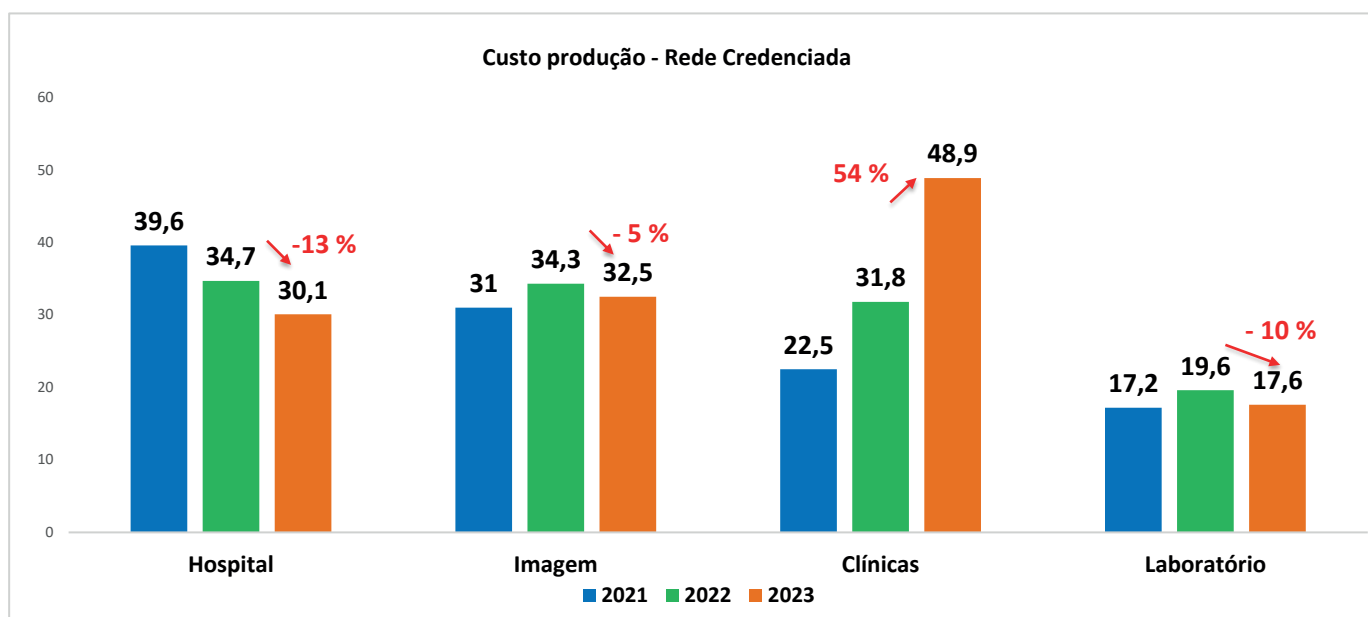




Mutação do patrimônio Líquido – demonstra como se comportaram as reservas de capital, sobras acumuladas e capital social da cooperativa. Entre 2012 e 2023, o Patrimônio Líquido da Unimed Jundiá cresceu 561% (valores em milhões):



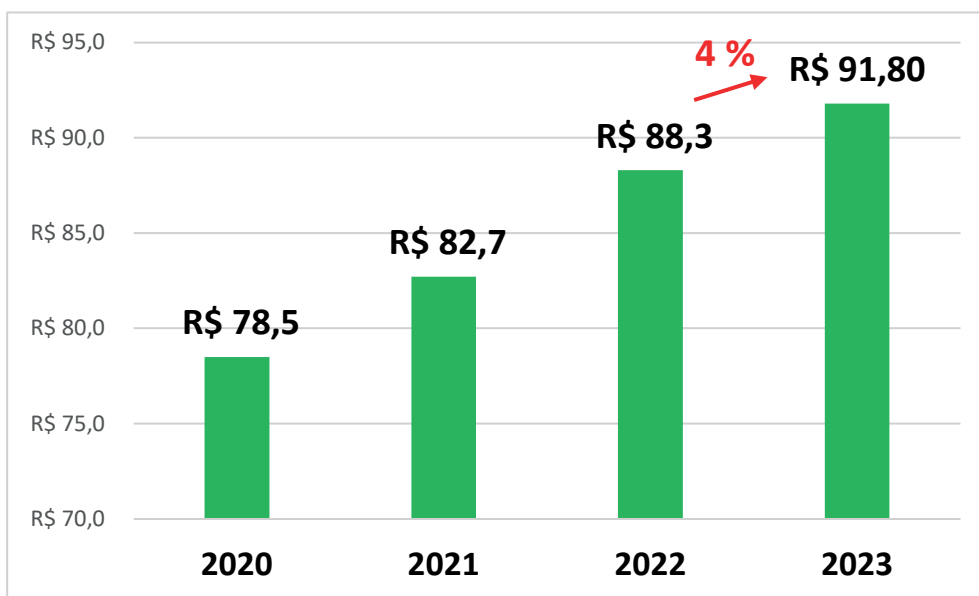
Custo Assistencial Rede Credenciada – destaca-se o crescimento de 54% no custo com clínicas credenciadas, valor este referente ao crescimento do número de terapias oferecidas para os pacientes com TEA., que totalizaram cerca de R\$ 23 milhões em 2023. No quadro a seguir acompanhe a evolução dos custos com a rede credenciada (valores em milhões):



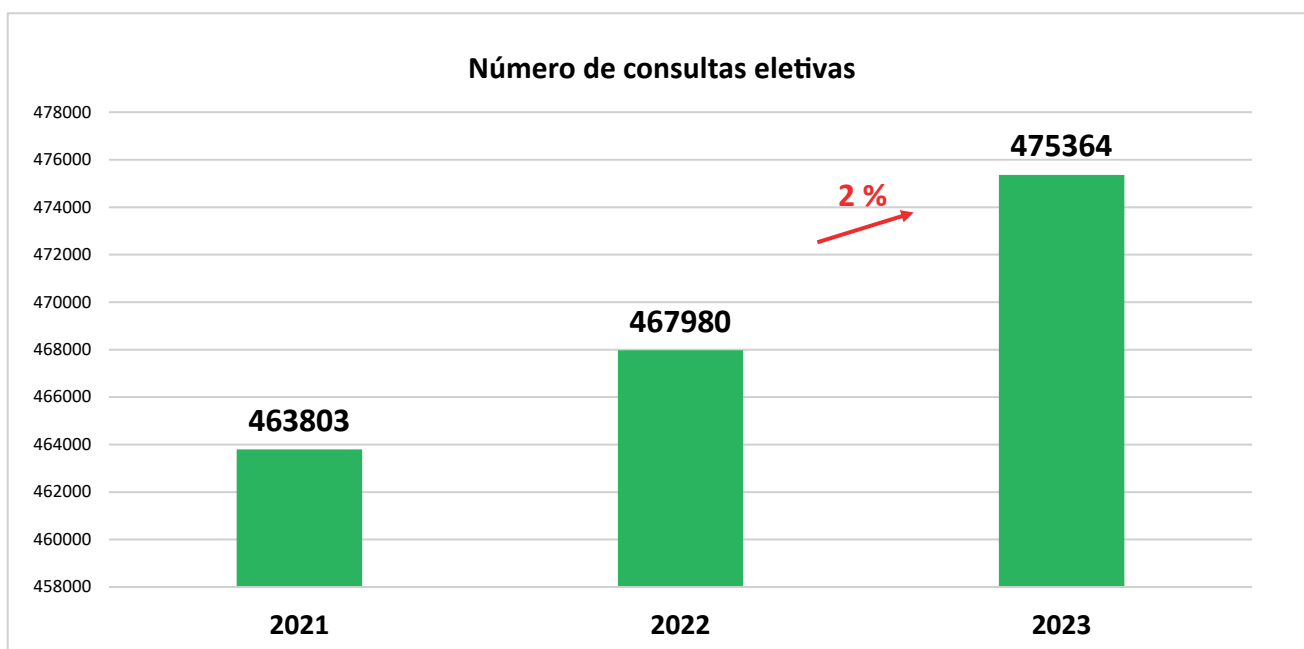


Econômico-Financeiro

Evolução do ganho médico O valor da produção distribuída aos médicos cooperados cresceu 4% entre 2022 e 2023, totalizando R\$ 91,8 milhões. Veja a evolução dos últimos anos (valores em milhões):



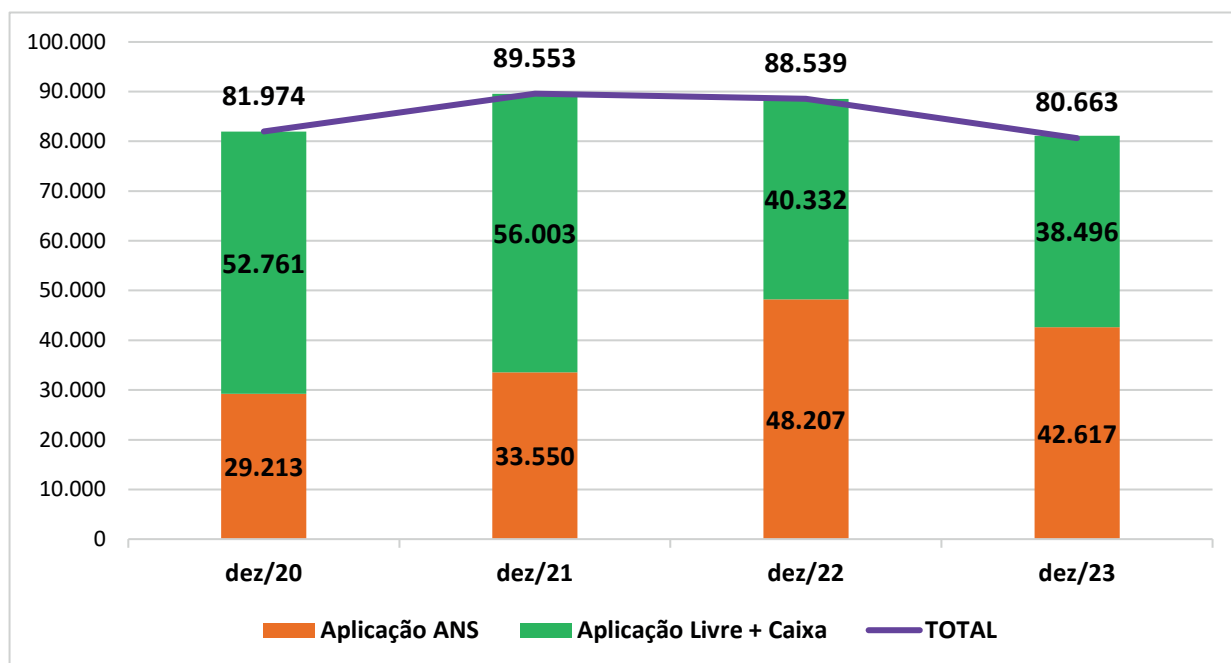
Número de Consultas – nota-se que o número de consultas realizadas ainda não retornou aos patamares pré-pandemia, inclusive devido a redução do número de beneficiários em 2022:





Demonstrativo de Fluxo de Caixa – a seguir, observamos um retrato do caixa da cooperativa em 31/12/2023, tendo R\$ 80,6 milhões. Cabe destacar que no mês de julho houve o pagamento do empréstimo de R\$ 11 milhões feito para cumprimento da provisão PIC, bem como a aquisição do tomógrafo para o Centro de Diagnóstico por Imagem.

Lembramos que as aplicações da ANS são obrigatórias, pois são os ativos garantidores das provisões técnicas:



Indicadores da ANS – o ano de 2023 foi finalizado com os indicadores adequados às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar, conforme segue:

INDICADOR	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22	dez/23
CCL	12.248.768	29.540.724	30.997.273	39.152.798	42.256.142	37.465.498	31.285.691
Situação	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente
Índice de Liquidez Corrente	1,25	1,50	1,52	1,59	1,60	1,48	1,40
Ativos garantidores Vínculo	4.805.711	16.733.147	17.986.545	16.799.977	2.533.154	27.677.908	22.268.637
Situação	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente
Ativos garantidores Lastro	15.151.270	29.244.259	31.612.405	52.579.214	54.730.995	15.071.844	6.538.633
Situação	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente	Suficiente



Contábil

Acompanhe as demonstrações contábeis, relatório dos Auditores Independentes sobre as demonstrações contábeis e parecer do Conselho Fiscal

Balanco Patrimonial em 31/12/2023

Unimed Jundiá Cooperativa de Trabalho Médico

CNPJ Nº 56.727.134/0001-63

ANS Nº 30.326-7

ATIVO	* Dezembro 2023	Dezembro 2022
ATIVO CIRCULANTE	110.735.962	114.949.436
Disponível	694.271	632.592
Realizável	110.041.691	114.316.845
Aplicações Financeiras	79.969.634	86.127.715
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	42.167.525	48.050.489
Aplicações Livres	37.802.109	38.077.226
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	13.851.742	12.900.278
Contraprestação Pecuniária a Receber	5.781.674	4.632.223
Participação de Beneficiários em Eventos Indenizáveis	705.275	516.054
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	7.364.793	7.741.093
Outros Créditos de Operações com Planos de Ass à saúde	0	10.908
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	6.148.435	2.771.183
Créditos Tributários e Previdenciários	4.101.897	3.994.866
Bens e Títulos a Receber	5.663.861	8.041.285
Despesas Antecipadas	300.239	481.517
Conta-Corrente com Cooperados	5.883	
ATIVO NÃO CIRCULANTE	83.648.310	81.333.942
Realizável a Longo Prazo	26.705.709	21.789.255
Créditos Tributários e Previdenciários	0	0
Depósitos Judiciais e Fiscais	26.705.709	21.789.255
Conta-Corrente com Cooperados	0	0
Investimentos	3.994.365	3.807.649
Participações Societárias em Rede Assistencial	3.994.365	3.807.649
Imobilizado	52.450.882	54.830.361
Imóveis de Uso Próprio	32.914.187	33.659.696
Imóveis - Hospitalares	32.914.187	33.659.696
Imobilizado de Uso Próprio	10.008.141	9.591.882
Imobilizado - Hospitalares	6.461.754	7.208.312
Imobilizado - Não Hospitalares	3.546.388	2.383.570
Imobilizações em Curso	580.252	505.652
Outras Imobilizações	1.247.595	1.676.808
Direito de Uso de Arrendamento	7.700.707	9.396.324
Intangível	497.354	906.678
TOTAL DO ATIVO	194.384.272	196.283.379



Balanco Patrimonial em 31/12/2023

Unimed Jundiá Cooperativa de Trabalho Médico

CNPJ Nº 56.727.134/0001-63

ANS Nº 30.326-7

PASSIVO	Dezembro 2023	Dezembro 2022
PASSIVO CIRCULANTE	79.450.271	77.393.492
<u>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</u>	44.890.961	44.943.076
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PCNG	7.637.266	6.702.839
Provisão de Insuficiência de Prêmios	0	0
Provisão para Remissão	127.518	138.035
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	1.069.966	865.883
Provisão de Eventos a Liquidar p/Outros Prest. de Servs Assistenciais.	22.124.253	24.252.275
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	13.931.957	12.984.045
<u>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</u>	4.067.543	2.699.428
Contraprestações / Prêmios a Restituir	420.803	497.853
Receita Antecipada de Contraprestações/Prêmios	250.879	299.944
Comercialização sobre Operações	503.524	123.628
Operadoras de Planos de Assitencia à saúde	2.892.337	1.778.003
Outros Débitos de Operações com Planos de Assist. à saúde	0	0
Débitos c/ Operações Assist. à Saúde Não Relac. c/Pl. de Saúde da OPS	5.546.482	1.296.408
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	7.796.947	7.499.473
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	0	12.861
Débitos Diversos	16.904.790	20.872.524
Conta-Corrente de Cooperados	243.548,60	69.721,85
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	26.365.067	34.843.685
<u>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</u>	663.663	835.781
Provisão para Remissão	178.014	251.356
Prov Eventos/Sinistros a Liquidar SUS	485.649	584.425
Provisões para Ações Judiciais	20.890.493	17.004.248
Parcelamento de Tributos e Contribuições	68.311	82.205
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	0	10.547.605
Débitos Diversos	4.742.601	6.373.845
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	88.568.933	84.046.202
Capital Social	16.235.994	15.984.021
<u>Reservas</u>		
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits	70.644.623	30.900.194
Resultado - Cooperativas	1.688.317	37.161.987
TOTAL DO PASSIVO	194.384.272	196.283.379



Demonstração de Sobras e Perdas dos Exercícios findos em 31/12/2023

Unimed Jundiá Cooperativa de Trabalho Médico

CNPJ Nº 56.727.134/0001-63

ANS Nº 30.326-7

	DEZEMBRO 2023			DEZEMBRO 2022		
	ATOS COOPERATIVOS	ATOS NÃO COOPERATIVOS	TOTAL	ATOS COOPERATIVOS	ATOS NÃO COOPERATIVOS	TOTAL
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	297.228.450	115.079.388	412.307.838	278.519.872	102.242.241	380.762.113
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	302.303.918	117.040.759	419.344.678	283.054.565	103.869.433	386.923.999
Contraprestações Líquidas	302.243.432	117.017.385	419.260.817	283.128.678	103.896.027	387.024.705
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assist. à Saúde	60.486	23.374	83.861	(74.112)	(26.594)	(100.706)
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(5.075.468)	(196.137)	(7.036.840)	(4.534.693)	(1627.193)	(6.161.886)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(265.804.239)	(103.384.119)	(369.188.358)	(245.852.690)	(94.002.397)	(339.855.087)
Eventos Conhecidos ou Avisados	(265.129.540)	(103.110.906)	(368.240.445)	(245.806.967)	(93.984.079)	(339.791.046)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(674.700)	(273.213)	(947.913)	(45.723)	(18.318)	(64.041)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES C/ PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE	31.424.211	11.695.269	43.119.480	32.667.183	8.239.843	40.907.026
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	159.561	61.661	221.222	207.548	74.475	282.023
Receitas de Assistência à Saúde Não Relac. c/ PI de Saúde da OPS	35.295.420	10.120.095	45.415.514	2.423.701	293.069	2.716.770
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	25.973.088	10.037.077	36.010.165	712.702	255.740	968.442
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	9.107.507	-	9.107.507	1606.971	-	1606.971
Outras Receitas Operacionais	214.825	83.017	297.842	104.028	37.329	141.357
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(55.973)	(21.630)	(77.604)	(26.315)	(9.443)	(35.757)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(2.045.300)	(828.225)	(2.873.525)	(1.908.946)	(764.796)	(2.673.741)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(557.466)	(225.741)	(783.207)	(478.760)	(191.809)	(670.570)
Programas de Promoção da Saúde- PromoPrev	(458.340)	(185.600)	(643.940)	(726.964)	(291.249)	(1.018.213)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(1.029.494)	(416.884)	(1.446.377)	(703.221)	(281.737)	(984.958)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Planos de Saúde	(38.967.673)	(15.779.584)	(54.747.257)	(17.440.207)	(6.987.204)	(24.427.410)
RESULTADO BRUTO	25.810.246	5.247.586	31.057.832	15.922.964	845.945	16.768.909
Despesas de Comercialização	(5.936.333)	(2.403.861)	(8.340.194)	(5.092.858)	(2.040.391)	(7.133.248)
Despesas Administrativas	(20.455.378)	(8.283.208)	(28.738.586)	(21851651)	(8.754.594)	(30.606.245)
Resultado Financeiro Líquido	2.302.030	9.323.135	11.625.165	994.276	8.086.873	9.081.149
Receitas Financeiras	2.696.138	10.659.975	13.356.114	1728.734	10.845.503	12.574.237
Despesas Financeiras	(394.108)	(1.336.840)	(1.730.948)	(734.458)	(2.758.630)	(3.493.088)
Resultado Patrimonial	265.690	(5.837)	259.852	293.591	(6.443)	287.148
Receitas Patrimoniais	280.105	-	280.105	309.672	-	309.672
Despesas Patrimoniais	(14.415)	(5.837)	(20.253)	(16.082)	(6.443)	(22.525)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	1.986.255	3.877.815	5.864.069	(9.733.678)	(1.868.609)	(11.602.288)
Imposto de Renda	-	(140.635)	(140.635)	-	(77.658)	(77.658)
Contribuição Social	-	(452.676)	(452.676)	-	(36.597)	(36.597)
Participações sobre o Lucro	-	-	-	-	(217.523)	(217.523)
RESULTADO LÍQUIDO	1.986.255	2.284.503	4.270.758	(9.733.678)	(2.200.387,40)	(11.934.066)



RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

**Aos
Administradores e Cooperados da
Unimed Jundiaí
Cooperativa de Trabalho Médico**

Opinião

*Examinamos as demonstrações contábeis da **Unimed Jundiaí - Cooperativa de Trabalho Médico**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2023 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais práticas contábeis.*

*Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **Unimed Jundiaí - Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2023, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.*

Base para Opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis”. Somos independentes em relação à Unimed Jundiaí de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A administração da Cooperativa é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.



Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o relatório da administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no relatório da administração somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Cooperativa continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis a não ser que a administração pretenda liquidar a Cooperativa cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional, e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.*



- *Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.*
- *Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.*
- *Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza significativa em relação a eventos ou circunstâncias que possa causar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluirmos que existe incerteza significativa devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.*
- *Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.*

Comunicamo-nos com a administração a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Outros Assuntos

Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

Os valores correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022, apresentados para fins de comparação, foram anteriormente auditados por outros auditores, que emitiram relatório datado de 08 de março de 2023 com opinião sem modificações.

São Paulo, 01 de março de 2024.

Ápice Auditores Independentes S/S
C.R.C. 2SP 020.790/O-4

Paulo Rogério de Azevedo
Contador - CRC1SP 192.653/O-5



www.unimedjundiai.com.br
 Av. Dona Manoela Lacerda de Vergueiro, 25
 13.208-057 - Anhangabaú - Jundiaí - SP
 T. (11) 4583-1000

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os membros efetivos do Conselho Fiscal da **Unimed Jundiaí Cooperativa de Trabalho Médico**, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, reunidos nesta data, examinaram o Balanço patrimonial levantado em **31 de dezembro de 2023**, Demonstrações de Sobras e Perdas, Demonstrações das Mutações de Patrimônio Líquido e Demonstração do Fluxo de Caixa, bem como seus documentos e saldos figurantes, verificando uma sobra contábil de R\$ 4.270.757,93 (Quatro milhões, duzentos e setenta mil, setecentos e cinquenta e sete reais, e noventa e três centavos), e constando achar-se tudo exato e em perfeita ordem, recomenda a sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária.

Jundiaí, 14 de março de 2024.

Dr. Celso Del Bianco

Dra. Maria Helena Vanini Polli

Dr. Newton Thomaz Correa Filho

Dr. Ramon Silva Junqueira



ANS - nº 30.326-7



Unidade de Oncologia Unimed Jundiaí
 Hospital Unimed Unidade Anchieta





Sobras 2023

Proposta do Conselho de Administração é a distribuição aos cooperados e destinação ao Plano Previdenciário

No exercício de 2023 a Unimed Jundiá apurou uma sobra líquida de R\$ 1.688.316,64, conforme segue:

	2023
Resultado Líquido do Exercício de 2023	4.270.757,93
Resultado dos Atos Não Cooperativos	2.284.503,06
Resultado Atos Cooperativos	1.986.254,87
(-) Reserva Legal - 10% do Resultado dos Atos Cooperativos	(198.625,49)
(-) Reserva para o FATES - 5% dos Atos Cooperativos	(99.312,74)
(=) Sobras Líquidas à disposição da Assembleia	1.688.316,64

A proposta do Conselho de Administração é:

- Distribuição de R\$ 1.000.000,00 aos cooperados de forma proporcional às operações do ano de 2023 (artigo 80, §1º do Estatuto Social), conforme lei 5764/71;
- Destinação de R\$ 688.316,64 para ser aplicado no Plano de Benefício Previdenciário Complementar do Cooperado da Unimed Jundiá.





Conheça o Plano de trabalho formulado pelo Conselho de Administração para o ano de 2024

1. Manter enquadramento dos índices exigidos pela ANS
 - Valor do benefício Pró-Família: R\$ 70.000,00;
2. Projeto de construção do novo Hospital Unimed
 - Número de médicos cooperados demissionários ou falecidos que terão direito ao benefício no período: até o limite sustentável pelo Patrimônio Líquido e Caixa da cooperativa;
3. Manutenção da estrutura física e equipamentos do Hospital Unimed Unidade Anchieta
 - Com aporte ao Plano de Benefício Previdenciário Complementar do Cooperado da Unimed Jundiá – R\$ 688.316,64 (valor proveniente das sobras à disposição da AGO).
4. Fazer Planejamento estratégico 2024 – 2027 (1º semestre de 2024)
5. Programa G.U.I.A. 4.0 – novos indicadores
6. Dar continuidade a implantação da RN 518 (Governança)
7. Manutenção da Acreditação ONA do Hospital Unimed Unidade Anchieta e da Unidade de Oncologia
8. Continuidade na implantação e ampliação do Serviço Próprio de Terapias (TEA)
9. Projetos TI que demandam investimentos e serão submetidos à aprovação do CA:
 - Atualização tecnológica do DataCenter da Unimed Jundiá – migração da infraestrutura para Cloud Services (Nuvem) em modalidade Multi Cloud;
 - Biometria facial: finalização implantação consultórios e rede credenciada;
 - Atualização tecnológica do sistema de Telefonia e infraestrutura de TI das unidades;
 - Ferramenta de atendimento e comunicação via WhatsApp.
10. Continuidade Benefício Pró-Família 2024 – 2025, conforme consta no Estatuto Social e Regimento Interno da Unimed Jundiá:
 - 11. Monitoramento do plano de redução de custos
 - 12. Planejamento Estratégico Área Comercial
 - 13. Sustentabilidade:
 - Balanço Social Unimed;
 - Programa de Carbono Neutro;
 - Selo ESG Operadora e Selo ESG Hospital;
 - Relatório PDGC – Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas – SESCOOP;
 - Programa Félix – inclusão digital com apoio da FESP;
 - Campanha “Natal Feliz Adote uma Criança”;
 - Ações Ambientais: Descarte correto e destinação dos resíduos gerados pela cooperativa;
 - Contribuição com a Associação Mulher Unimed (AMU) para manutenção dos projetos e ações: Coral Vida Iluminada – Associação Mulher Unimed Jundiá, Concurso Literário – voltado à Deficientes Visuais, Voluntariarte.



Conselho de Administração propõe a manutenção dos Honorários de Diretoria e Cédulas de Presença

Item a ser votado na AGO, os honorários atuais, conforme aprovado na AGO 2023, são:

- Cédulas de presença CA, CT, CF: 2.500,00 CHs Brutos por reunião
- Diretoria: 49.600,44 CHS brutos mensais

A proposta do Conselho de Administração é de novamente manter para 2024 os mesmos valores já fixados e demonstrados acima, em vigor desde 2010.





Eleição dos componentes do Conselho Fiscal para o período de 2024 a 2025

Os interessados em candidatar-se ao Conselho Fiscal devem solicitar a lista de documentos e demais informações para as secretárias da Diretoria, por meio do e-mail **diretoria@unimedjundiai.com.br**. No caso de dúvida, o contato pode ser feito por meio do **WhatsApp (11) 99891-0510** ou do **telefone (11) 4583-1016**. As inscrições podem ser realizadas até o dia 22/3/2024, às 17h30.

Assim que encerradas as inscrições para a eleição do Conselho Fiscal 2024-2025, os nomes dos candidatos que participarão do pleito serão divulgados por e-mail.



Unimed 
Jundiaí

