



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T. (73) 3281-8600

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2022 UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T (73) 3281-8600

MENSAGEM DA DIRETORIA

Uma Gestão competente e ética exige a implantação de práticas estratégicas que conduzam ao aumento da eficiência e à evolução dos resultados. Esta premissa vem sendo permanentemente perseguida pela Unimed Costa do Descobrimento e a apuração de sobras aos cooperados por mais um ano seguido é um dos muitos resultados concretos desse trabalho, mesmo diante de um cenário de incertezas políticas e econômicas pelo qual passou o país neste último ano. Desafios são permanentemente esperados, como o crescimento dos custos da saúde, da judicialização e dos impactos gerados pela insegurança jurídica enfrentada pela Saúde Suplementar no Brasil, que se mostrou ainda maior em 2022. Adicionalmente, o reajuste negativo aplicado pela ANS em 2021 para os planos de saúde individuais e familiares, impactou o crescimento financeiro, reduzindo a receita prevista para o exercício 2022. O horizonte nos impõe a aplicação aprimorada de conceitos de governança, gestão de riscos e compliance entre as frentes de ação para a sustentabilidade e a evolução do negócio, no complexo universo do cooperativismo e do segmento de saúde. A forma como estamos administrando e monitorando a cooperativa, com transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa são os pilares que sustentam o nosso trabalho. A Unimed Costa do Descobrimento continua sendo exemplo em gestão na região e manteve o Selo Prata no nível de maturidade na avaliação do Selo de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil. Obteve ainda as notas 78,12% em Gestão e 79,57% em Governança no Programa de Desenvolvimento da Gestão de Cooperativas do SESCOOP - PDGC. Somos avaliados positivamente por 74% dos clientes, 83,33% dos cooperados e 92,68% da rede credenciada e esses números, embora positivos não nos permitem descansar. É imperativo continuar agindo com diligência e seriedade, assumindo a responsabilidade corporativa que nos foi outorgada pelos colegas cooperados quando fomos eleitos. Estamos certos de que em 2023 faremos ainda mais e contamos com você colega cooperado, participando, apoiando e nos ajudando a concretizar objetivos comuns através do trabalho cooperativo e responsabilidades compartilhadas. De olho no futuro e nas inovações necessárias e urgentes, seguiremos mantendo nossos valores para honrar e dignificar cada dia mais a trajetória da nossa singular no Sistema Nacional Unimed e tornar a nossa cooperativa a maior e melhor referência em operadora de planos de saúde da Bahia.

A Cooperativa

A Unimed Costa do Descobrimento é uma cooperativa com quase 30 anos de história. Sua trajetória proporciona diretamente o desenvolvimento de mais de oito cidades da região da Costa do Descobrimento. A cooperativa foi fundada em 3 de janeiro de 1994 com o nome de Unimed Vera Cruz passando a Unimed Costa do Descobrimento a partir de 31 de outubro de 2013. Referência em planos de saúde na região, a Unimed Costa do Descobrimento é classificada como uma cooperativa de médio porte, possui área de ação composta por oito cidades e corpo diretivo constituído por médicos cooperados, eleitos em assembleia com mandato de dois anos. A Unimed Costa do Descobrimento é guiada pela filosofia cooperativista e a partir desse propósito os médicos cooperados atuam na promoção da saúde, cuidando e garantindo saúde de excelência para os beneficiários.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

A Unimed Costa do Descobrimento mantém suas práticas administrativas alinhadas a ética, transparência, valores e princípios com objetivo de promover soluções em saúde com qualidade e credibilidade, sendo esse o modelo de negócio.

MISSÃO - Proporcionar soluções em saúde atendendo as necessidades dos beneficiários, valorizando o médico cooperado, colaboradores e parceiros, promovendo o fortalecimento dos princípios cooperativistas.



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T. (73) 3281-8600

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

VALORES

- Humanização;
- Compromisso com a saúde e qualidade de vida;
- Lealdade aos princípios cooperativistas;
- Ética e Transparência;
- Intercooperação;
- Responsabilidade socioambiental.

DESTINAÇÃO DE SOBRAS

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

GOVERNANÇA

O principal órgão de Governança e deliberação da Unimed Costa do Descobrimento é a Assembleia Geral, todos os cooperados devem cumprir as deliberações das assembleias. A estrutura de Governança da cooperativa está em concordância com as orientações, normas e indicações da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Anualmente é realizada a Assembleia Geral Ordinária (AGO) e sempre que houver necessidade poderá ocorrer a Assembleia Geral Extraordinária (AGE). É nas assembleias que os cooperados elegem os membros que compõem os órgãos de administração e fiscalização da Cooperativa. A 28ª Assembleia Geral Ordinária de 2022 aconteceu no dia 24 de março de forma híbrida e contou com a participação de 91 médicos cooperados e 5 médicos em estágio probatório.

Em 2022 foram realizadas duas AGEs, também de forma híbrida. A 34ª AGE ocorreu em 10 de fevereiro e contou com a participação de 76 médicos cooperados e 4 médicos em estágio probatório. A pauta tratada foi a reforma do Estatuto Social, Regimento Interno e aprovação do Código de Processo Ético- Disciplinar. A 35ª AGE foi realizada no dia 14 de junho e contou com a participação de 67 médicos cooperados e 2 médicos em estágio probatório. Teve como pauta a reforma do Estatuto Social, Regimento Interno e, eleição e posse do Conselho Ético-Disciplinar com mandato até março de 2024.

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

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

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



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T (73) 3281-8600

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

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

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

Estratégia

Todas as ações e projetos ao longo do ano de 2022 foram norteados pelo planejamento estratégico da Unimed. A qualidade nas operações, excelência no atendimento e a possibilidade de ofertar processos mais ágeis e inovadores foram pontos de esforços da gestão em 2022, vinculados aos aspectos financeiros e de saúde integral do beneficiário. O Mapa Estratégico é o principal componente para que a cooperativa concretize a excelência em gestão. O planejamento estratégico foi revisado em 2019, tem vigência de quatro anos (2020 – 2023) e funciona como um guia para alcançar a sustentabilidade e superar os desafios apresentados pelo mercado de saúde.

A Diretoria Executiva realiza o acompanhamento contínuo dos indicadores estratégicos, por meio de reuniões periódicas. O andamento das ações propostas no Planejamento Estratégico, os resultados já alcançados, análises dos possíveis impactos e riscos do negócio, são avaliados de forma a garantir a execução e controle dos custos para cumprimento das ações planejadas. Os resultados do Planejamento Estratégico são apresentados pela diretoria executiva ao Conselho de Administração. Nas reuniões são apresentados o andamento dos projetos e seus indicadores, colocando em discussão para deliberação quando necessário. Os riscos da Cooperativa se dividem em estratégicos, operacionais, assistenciais e de compliance. A diretoria executiva faz o acompanhamento dos riscos mapeados através de reuniões periódicas, onde são apresentadas análises críticas dos riscos com maior incidência e as medidas adotadas para reduzi-los.





www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 – Vivendas Costa Azul – Eunápolis – BA
T. (73) 3281-8600

Integridade e Conformidade

A Unimed Costa do Descobrimento implantou o Programa de Integridade em 2022 com o objetivo de disseminar a cultura de Compliance e proporcionar um ambiente corporativo transparente em conformidade com as leis governamentais e diretrizes internas. Todos os públicos (médicos cooperados, corpo de colaboradores e parceiros) foram convidados a disseminar essa cultura dentro e fora da cooperativa com objetivo de combater a corrupção, fraudes, atividades ilícitas e antiéticas. O programa de Integridade da Unimed Costa do Descobrimento preza pela legalidade nas suas ações, transparência de informações e colaboração em investigações, quando necessário. A Unimed Costa do Descobrimento objetiva disseminar a prática de Compliance a todos os níveis de hierarquia, reforçando a importância de agir em conformidade com as Políticas Corporativas, Código de Conduta, Normativos Internos e Legislação aplicável ao negócio, além de orientar e conscientizar quanto a prevenção de atividades e condutas que tragam riscos à ética e a integridade da Cooperativa.

O Código de Conduta da Unimed Costa do Descobrimento foi revisado e mantém o propósito de fornecer diretrizes para ajudar cooperados, colaboradores, conselheiros, dirigentes e terceiros a seguir padrões de comportamentos éticos, confirmando o compromisso com o Programa de Compliance e boas práticas. O código de conduta está disponível a todos os interessados no Portal da Unimed Costa do Descobrimento: www.unimedcd.coop.br. Implantado no segundo semestre de 2022, o canal de denúncias faz parte do programa de integridade e compliance conforme exigência da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, chamada de Lei anticorrupção. Está disponível para acolher relatos de inconformidades relacionados a legislação, normas e boas práticas. Em 2022 o Canal de Denúncias recebeu 9 manifestações, sendo 5 relatos de condutas inadequadas, 2 relatos de reclamações, 1 relato de descumprimento contratual e 1 relato de descumprimento de normas e políticas internas. Das denúncias apuradas, 6 manifestações foram consideradas procedentes, 3 improcedentes, todas as demandas foram concluídas. Do total de manifestações, 2 foram anônimas e todas foram respondidas em até 30 dias da data de abertura. As denúncias são apuradas pela Coordenação do GRCI e as investigações são baseadas nas diretrizes da Política de Compliance e Política Anticorrupção. Finalizada a análise dos fatos e dados e, confirmado o desvio de conduta, irregularidade, ilicitude ou comportamentos contrários às normas internas da Cooperativa, cabe à Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Gerência Geral a aplicação de medidas disciplinares. Para os casos de 2022 tivemos apenas uma situação com aplicação de medida disciplinar relacionada a rede credenciada. Os registros no Canal de Denúncia podem ser feitos através do site da cooperativa (www.unimedcd.coop.br) conforme o Guia de Orientação do Canal de Denúncias. O canal está disponível a todos os públicos.

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Ações de relacionamento com Clientes

Nosso Atendimento

A Unimed Costa do Descobrimento é uma cooperativa que se preocupa com a saúde e o bem-estar dos seus beneficiários. Apesar das incertezas em um cenário pós pandemia, a Unimed buscou melhorias em seus processos para proporcionar melhor experiência aos seus clientes. Foi implantado o projeto de solicitação e execução online para garantir a excelência dos serviços prestados, diminuir o tempo de espera de autorização de exames e terapias SADT, contribuir com a redução do uso de papel, tornando o processo mais ágil, seguro e sustentável. Novas funcionalidades foram implementadas no aplicativo Unimed Cliente como, extrato de coparticipação, acompanhamento de autorizações e ouvidoria. A melhoria visa acelerar o atendimento e aumentar os níveis de satisfação dos clientes. Além do atendimento presencial e por meios eletrônicos, mantivemos a central de atendimento 24 horas, que é um canal de atendimento gratuito com linhas exclusivas e pessoal qualificado para atender urgências e emergências fora do horário comercial e prestar suporte à rede credenciada.



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T. (73) 3281-8600

Pesquisa de Satisfação

Por mais um ano, a Unimed Costa do Descobrimento realizou a pesquisa de satisfação dos beneficiários. A satisfação geral dos entrevistados está em torno de 74%, um número que indica a eficácia dos processos internos reestruturados para atender os beneficiários cada dia melhor. Dentre os entrevistados que realizaram algum tipo de reclamação junto à operadora, 57% tiveram a sua demanda resolvida. 75% dos entrevistados recomendaria o plano de saúde da Unimed Costa do Descobrimento Cooperativa de Trabalho Médico a amigos e familiares.

Novo site singular Unimed

Prático, intuitivo de gerenciar, moderno e acessível para navegar, esse é o novo portal da Unimed Costa do Descobrimento. A migração para o novo site singular foi realizada pensando nos públicos interno e externo da cooperativa. Todos os serviços e informações foram adicionados ao novo site com o objetivo de melhorar a experiência do público.

Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Costa do Descobrimento vem se qualificando a cada ano para disponibilizar aos beneficiários um canal eficiente nas tratativas com a cooperativa. Em 2022 foram atendidas 67 demandas, todas solucionadas dentro do prazo estipulado pela ANS.

Reclame Aqui

O Reclame Aqui é um dos principais sites de reclamações dos consumidores. A Unimed Costa do Descobrimento realiza o acompanhamento e gestão das demandas deste canal, pois o site se tornou uma forte referência para o público que quer conhecer a reputação das empresas. Em 2022 a Unimed Costa do Descobrimento recebeu 12 demandas no site Reclame Aqui e todas foram respondidas.

Serviços

Remoção Terrestre

A Unimed Costa do Descobrimento mantém o serviço de remoção hospitalar com ambulâncias UTI equipadas, prontas para atender os beneficiários de acordo com a necessidade apontada pelo médico assistente. Os serviços municipais são prestados com duas ambulâncias próprias e, os intermunicipais e interestaduais pela empresa contratada Pallear, com suporte 24h todos os dias da semana. Em 2022 foram realizadas 785 remoções municipais e 94 intermunicipais/interestaduais.

Remoção Aérea

O transporte aeromédico é um serviço especial que oferece transporte aéreo aos beneficiários em emergência e em locais em recursos para continuidade do tratamento. É realizado de um centro médico hospitalar para outro com melhores recursos de atendimento, mediante solicitação do médico assistente e após avaliação da equipe médica responsável pelo transporte. Para prestação desse serviço, é mantido contrato com a empresa Unimed Aeromédica. Em 2022 foram realizadas 21 remoções aéreas.



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T. (73) 3281-8600

COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

Na Unimed Costa do Descobrimento a comunicação com os cooperados é constante, feita por meio de informativos, e-mails e mensagens de WhatsApp. O objetivo é manter os cooperados informados sobre assuntos relevantes da cooperativa, como dados estratégicos, projetos em andamento e notícias de mercado.

Com o objetivo de manter o cooperado atualizado sobre o andamento estratégico e operacional da cooperativa, é divulgado trimestralmente o boletim com ações do Conselho de Administração e Diretoria Executiva e os principais acontecimentos de cada período como eventos, cursos realizados pela gestão e colaboradores, entre outros assuntos relevantes.

Os cooperados possuem contato direto com a secretaria da cooperativa através do WhatsApp e e-mail corporativo. Toda a comunicação da cooperativa com seu cooperado é realizada através de lista de transmissão (WhatsApp e/ou e-mail). A Unimed também disponibiliza canais de atendimento com os departamentos para tratativas operacionais e apoio administrativo. O atendimento está disponível de segunda a sexta-feira das 8h às 18h.

Programa de Participação Pontuada

O Programa tem como proposta promover a integração entre o cooperado e a cooperativa a partir do estabelecimento de uma parceria onde o cooperado valoriza e prestigia sua cooperativa e a cooperativa valoriza e prestigia o seu cooperado. O programa objetiva ainda a participação dos cooperados no processo decisório da cooperativa, estimula a busca permanente pelo aprimoramento científico e profissional e a contribuição direta do cooperado para o desenvolvimento da comunidade científica local, promove a integração dos cooperados com a cooperativa em seus processos operacionais, estimula a participação dos seus médicos em programas de inclusão social, projetos, ações e campanhas de responsabilidade socioambiental promovidas ou patrocinadas pela Unimed Costa do Descobrimento, incentiva a adoção de hábitos saudáveis e participação em eventos sociais promovidos pela mesma.

NDH - Núcleo de Desenvolvimento Humano

É o órgão de apoio ao Conselho de Administração que tem como premissa maior a promoção da educação cooperativista, por intermédio de programas que incluem a expedição de periódicos, contendo informações sobre a Unimed Costa do Descobrimento e o movimento cooperativista, além de patrocinar encontros, palestras e outros eventos socioculturais que visem o desenvolvimento e melhoria do seu quadro social.

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

Benefícios

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

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



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T. (73) 3281-8600

SERIT: O Seguro de Renda por Incapacidade Temporária é um benefício parcialmente subsidiado pela Unimed aos seus cooperados com o objetivo de garantir um suporte financeiro quando este encontrar-se impedido de exercer suas atividades.

Seguro VG: A preocupação com a família move as pessoas a buscarem um seguro de vida, proporcionando mais tranquilidade na ocorrência de eventos indesejáveis. Em caso de morte do segurado, seja natural ou acidental, é garantido ao beneficiário, o pagamento do capital contratado. Desta forma, a Unimed proporciona aos seus cooperados este benefício no valor de R\$ 120.924,16 (cento e vinte mil, novecentos e vinte e quatro reais e dezesseis centavos).

Plano de Saúde: A cooperativa proporciona ao médico cooperado o melhor plano de assistência à saúde com desconto na mensalidade nos percentuais de: 100% ao cooperado, 50% aos seus dependentes legais e, 30% aos agregados (pai, mãe, sogro e sogra que residam na área de atuação da Unimed Costa do Descobrimento). No ato da adesão, o cooperado poderá optar pelo plano sem coparticipação em enfermaria, com coparticipação em enfermaria ou apartamento, sendo que, nestes casos, caberá ao cooperado o pagamento dos valores da coparticipação conforme contrato, decorrentes das utilizações de procedimentos por parte de seus dependentes ou agregados.

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

Valorização do cooperado: A valorização do trabalho médico do cooperado integra a missão da Unimed Costa do Descobrimento e é uma das prioridades da atual gestão da cooperativa. Este movimento certamente reflete um passo muito importante para uma administração cada vez mais sustentável e transparente. De modo responsável, sem comprometer o equilíbrio financeiro da cooperativa, em 2022 foi mantida a política de reajuste das tabelas de porte cirúrgico e anestésico (HM), consultas (eletivas e em pronto socorro) e serviços auxiliares de diagnóstico e terapias (SADT).

COMERCIAL

A Unimed Costa do Descobrimento está presente em oito municípios da Costa do Descobrimento, com uma participação de mercado em sua área de abrangência de 60,28%. A cooperativa fechou o ano de 2022 com 23.014 beneficiários, o maior número nos últimos três anos. Houve adesão de 4.483 novos beneficiários e evasão de 3.693 beneficiários resultando em um crescimento de 790 vidas, 3,55% de acréscimo na carteira em comparação ao ano de 2021. A maioria dos contratos firmados foi na modalidade Participativo Local – Enfermaria ANS - 425.845/99-2, representando 5,54% da carteira de clientes.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) definiu em 2022/2023 o percentual de 15,5% para reajuste dos contratos individuais e familiares regulamentados pela Lei nº 9.656/98. O reajuste publicado pela agência é o maior desde o ano 2000 e reflete a retomada da utilização dos planos de saúde e a perspectiva de crescimento das despesas assistenciais no período pós pandemia.

Estratégia

Um fator determinante para que operadoras de planos de saúde mantenham-se competitivas, é a oxigenação e manutenção de suas carteiras de clientes. Em 2022 foi contratada uma consultoria especializada em desenvolvimento de mercado, através da Faculdade Unimed, para auxiliar a cooperativa a entender a realidade do mercado de planos de saúde suplementar, mapear os riscos e oportunidades existentes e identificar soluções para as maiores dificuldades do segmento de planos de saúde. A estratégia



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T (73) 3281-8600

é realizar a reestruturação dos processos de vendas para identificação de novos nichos, abordagem de vendas, negociação, fechamento e manutenção de clientes. Além desses pontos o desenvolvimento da equipe de vendas é fundamental e busca proporcionar maior eficiência e otimizar os resultados da área.

AUDITORIA EM SAÚDE

A auditoria em saúde na Unimed Costa do Descobrimento é uma forte aliada na gestão da Cooperativa. Composta por médicos, enfermeiros, farmacêutica, administrativo e técnica de enfermagem, essa área desenvolve atividades ligadas diretamente aos departamentos como atendimento, faturamento, jurídico, TI, GRCI, gerência e diretoria executiva.

A auditoria prospectiva (de autorizações), concorrente (acompanhamento durante evento) e retrospectiva (de contas) são bases para avaliar e buscar a qualidade da assistência avaliando os custos desencadeados, além da auditoria de processos de autorização de clientes de intercâmbio atendidos na rede local, conforme seleção e previsão de regramento da Unimed do Brasil.

Vários são os novos desafios enfrentados a cada ano, dentre eles já se apresenta como realidade a publicação da Lei 14.454 de 21/09/2022 que altera a Lei nº 9.656 de 3 de junho de 1998, que dispõe sobre os planos privados de assistência à saúde, para estabelecer critérios que permitam a cobertura de exames ou tratamentos de saúde que não estão incluídos no rol de procedimentos e eventos em saúde suplementar, desde que exista comprovação da eficácia, à luz das ciências da saúde, baseada em evidências científicas ou se existirem recomendações pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (Conitec), ou recomendação de, no mínimo, um órgão de avaliação de tecnologias em saúde que tenha renome internacional.

OPME e Medicamentos

As órteses, próteses, materiais e medicamentos especiais (OPMEs) tem grande impacto nos custos dos serviços de saúde e a boa gestão se torna um desafio para as operadoras. Novas tecnologias têm sido incorporadas ao sistema de saúde de forma crescente, demandando necessidade de análise para escolha dos melhores fornecedores, qualidade e segurança dos materiais e medicamentos, somada ao custo benefício, requerendo esforços diários para a sua execução. A escolha dos fornecedores segue regras que são continuamente aplicadas para a melhoria dos processos, respeitando uma série de exigências referentes à aquisição, transporte e manejo, de modo a não gerar prejuízo a qualquer uma das partes envolvidas, assim como visando contribuir diretamente com a qualidade e segurança em saúde.

No ano de 2022 foram realizadas 2.196 negociações, gerando uma economia de R\$ 5.228.310,81 para a cooperativa, reafirmando a importância do Núcleo de OPMEs como agente que colabora efetivamente com o equilíbrio econômico-financeiro.

Ressarcimento ao SUS

No que se refere as demandas de Ressarcimento ao SUS a cooperativa teve que ressarcir ao SUS o valor de R\$ 763.940,65 (setecentos e sessenta e três mil novecentos e quarenta reais e sessenta e cinco centavos). O valor pago foi inferior ao custo do ano de 2021. O procedimento mais solicitado continua sendo hemodiálise, seguido por hormonioterapia e tratamento da Covid-19. As cobranças de ressarcimento ao SUS dos tratamentos para a Covid-19 também estão sendo monitoradas, em razão dos valores comumente maiores que dos demais procedimentos. Os atendimentos para tratamento da Covid representaram quase 50% do valor total de ressarcimento ao SUS em 2022. Outros procedimentos referem-se ao tratamento das demais patologias que não são recorrentes ou em números individualizados menores que não necessitam a classificação individualizada.



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T (73) 3281-8600

JURÍDICO

O ano de 2022 trouxe alguns impasses na área jurídica que apontam para um futuro de incertezas no setor da saúde suplementar, já que a cada decisão ou edição de lei importa em aumento dos custos assistenciais das operadoras. Os processos judiciais no ano de 2022 apresentam um certo arrefecimento, sendo que pelo segundo ano consecutivo a Unimed ficou abaixo de cem processos distribuídos por ano. Foram recebidos oitenta e cinco processos judiciais, três processos a menos que o ano anterior. Das 75 decisões proferidas em processos onde a Unimed Costa do Descobrimento foi parte, 36 foram favoráveis à Cooperativa e 27 foram desfavoráveis, representando um êxito de 48%.

Conformidade Regulatória - Demandas ANS

Os processos administrativos da ANS em 2022 totalizaram 34 demandas NIP's, onde o motivo "garantia de atendimento" correspondeu a 27, "rescindido por inadimplência" a 6 demandas e 1 demanda correspondeu a outros motivos relacionados ao contrato. Comparando com os anos anteriores, o número de reclamações na ANS continua bem abaixo da média nacional. Pode-se destacar, ainda, o controle pormenorizado das demandas da ANS que permitiu avanço no resultado dos processos administrativos e das notificações de investigações preliminares, o que resultou no arquivamento de 28 processos, gerando, além da diminuição do número de processos ativos, a mitigação da possibilidade de aplicação de penalidades à cooperativa.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) entrou em vigor em 2020 e, nos últimos dois anos a Unimed Costa do Descobrimento tem realizado treinamentos e cursos para engajamento e apoio dos envolvidos. Foi implantado o projeto um "dado de prosa" que desmistificou a lei de dados aos colaboradores que estão diretamente ligados ao tratamento de informações de usuários, assim como foram dadas orientações na forma de tratamento dos dados na rotina operacional. Para atender a LGPD foram incorporadas aos contratos, cláusulas que obrigam os fornecedores de produtos e serviços a observarem a legislação sempre que atuarem no tratamento de dados dos beneficiários, trazendo mais segurança à cooperativa. No Portal da operadora está disponível uma área para a LGPD, onde são publicadas informações e orientações para que o titular dos dados pessoais exerça os direitos garantidos pela lei. Em 2022 foram recepcionadas quatro demandas de beneficiários.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

A Unimed Costa do Descobrimento tem como compromisso ser reconhecida como a melhor e mais confiável operadora de planos de saúde do Extremo Sul da Bahia, por isso busca constante evolução e soluções inovadoras. Certamente este é um dos fatores que contribuem para tornar a Cooperativa mais competitiva, atendendo as necessidades dos beneficiários, valorizando o médico cooperado, colaboradores, parceiros e, promovendo o fortalecimento dos princípios cooperativistas. Em 2022 a Unimed Costa do Descobrimento investiu em tempo de serviço para a melhoria contínua do portal de relatórios que possibilita a extração das mais diversas informações necessárias para resolução de demanda das áreas e para a tomada de decisão da alta gestão da Cooperativa, bem como para atendimento às RN's como a 518, esta que dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos. A área de TI é responsável pelas atualizações e operacionalização dos servidores de dados, monitoramento predial (câmeras), controle e manutenção de hardware e todo cabeamento de rede estruturado na sede e escritórios da cooperativa. Investimentos são realizados periodicamente para a renovação de equipamentos eletrônicos e inovações tecnológicas.



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T. (73) 3281-8600

GESTÃO DE RISCOS

Foi implantada a área de Gestão de Riscos na cooperativa buscando mitigar os riscos do negócio, cumprir e executar regramentos, manter a conformidade com normas, regulamentos internos, regulamentos externos, garantir o cumprimento da legislação, orientações dos órgãos reguladores e, atender a RN 518/2022 da ANS. Foram definidas diretrizes de avaliação de controles internos para o desenvolvimento, disseminação e implementação de metodologias de gerenciamento de riscos. Ao final dos trabalhos foram apresentados o mapeamento e acompanhamento de sessenta e quatro riscos sob a gestão e controle do coordenador de cada área e acompanhamento periódico do Conselho de Administração.

FINANCEIRO

O ano de 2022 foi desafiador para o mercado de saúde suplementar, a previsão de um cenário caótico e pessimista trazido pelo período pós-pandemia exigiu estratégias inovadoras para a gestão dos recursos financeiros da cooperativa. As receitas em 2022 apresentaram crescimento de mais de quase 10% em relação ao ano anterior, atribuído a conquista de mais vidas para a carteira de beneficiários e ao compromisso da diretoria com a gestão da carteira e dos reajustes dos planos coletivos empresariais.

Aplicações

A Unimed Costa do Descobrimento mantém suas obrigações de provisões técnicas com a ANS, além da diversificação de seus ativos conforme prevê a política de investimentos, buscando sempre segurança, rentabilidade, solvência e liquidez. A Unimed Costa do Descobrimento fechou o ano de 2022 com R\$ 58,9 milhões em aplicação financeiras.

Indicadores financeiros

Margem de Solvência: A Unimed Costa do Descobrimento se mantém superavitária em relação à margem de solvência constituída conforme regras e obrigatoriedade definidas pela ANS.

Inadimplência: Apesar da crise econômica causada pela pandemia que elevou os índices de desemprego no país em 2021, em nossa área de ação notamos que no ano de 2022 houve uma redução bem significativa nos percentuais de inadimplência dos contratos PF e PJ.

Sinistralidade: Sinistralidade é o percentual obtido na relação entre as despesas assistenciais e as receitas de contraprestações da operadora em um determinado período. O índice pode ser o principal indicativo de viabilidade econômica da carteira de clientes na operadora. Quanto maior for a despesa, maior será a sinistralidade e, conseqüentemente, menor será o resultado econômico da carteira da operadora. No acumulado, a sinistralidade passou de 70,03 para 76,60%, um índice alto considerando a meta admitida para 2022 de 75%, porém, bem abaixo dos números apresentados pelas operadoras do mesmo porte no sistema Unimed.

Provisões Técnicas e Ativos Garantidores: As provisões técnicas exigidas pela ANS, PEONA, PEONA SUS, Remissão fecharam o ano de 2022 em situação suficiente, assim como o Lastro dos Ativos Garantidores com suficiência de 112%



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T. (73) 3281-8600

RECURSOS HUMANOS

Relacionamento com colaboradores

Em 2022 contamos com 87 colaboradores, 26 homens e 61 mulheres. Considerando a escolaridade, 1% tinha Primário Completo, 17% Ensino Médio completo, 17% com Superior incompleto, 55% com superior completo e 10% com pós graduação. Em 2021 contamos com 93 colaboradores, 27 homens e 66 mulheres.

Saúde e Segurança - Foi mantido o calendário anual de vacinação contra a Influenza e outras doenças. No mês de setembro foi realizada atualização do cartão vacinal, com objetivo contribuir com a imunidade coletiva e resguardar os colaboradores. O departamento pessoal da cooperativa é responsável pelo acompanhamento dos eventos de SST – Saúde e Segurança do Trabalho. O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) é desenvolvido por uma empresa terceirizada para orientar os colaboradores quanto aos cuidados de proteção necessários ao exercício de sua função.

Comitê de Endomarketing - A Unimed Costa do Descobrimento implantou em 2022 o Comitê de Endomarketing. O comitê tem como objetivo promover um ambiente de trabalho baseado nos valores organizacionais e alinhado aos propósitos estratégicos. Através do endomarketing será possível entender os níveis de satisfação dos colaboradores e promover melhorias internas.

Intranet - Implantado um dos principais canais de comunicação interna com os colaboradores, a intranet permite a interação e participação dos colaboradores, facilita acesso a conteúdos e informações importantes e se mantém como um importante canal de relacionamento.

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

COMUNICAÇÃO E MARKETING

A Comunicação e Marketing da Unimed Costa do Descobrimento busca transmitir valores do cooperativismo aos seus diversos públicos, fortalecendo cada vez mais a marca através de ações internas e externas. No ano de 2022 foram realizadas campanhas que refletem o cuidado da cooperativa com os seus públicos. Os principais canais de divulgação são as redes sociais, site singular, App Unimed Cliente e sites parceiros da região e outdoor.

Redes Sociais - Para aumentar a interação com seus públicos, a área de comunicação e marketing realiza publicações nas mídias sociais. As postagens buscam interagir, informar e entreter os públicos. Em 2022 foram realizadas periodicamente postagens no Facebook, Instagram e LinkedIn.

Dia Internacional da Mulher - Realizado anualmente em homenagem ao Dia Internacional da Mulher, a Unimed Costa do Descobrimento convidou as colaboradoras a participarem do XI Encontro de Mulheres Cooperativistas da Costa do Descobrimento. Com o tema “Mulheres Empreendedoras: a saúde como vai?”, o encontro destacou a importância do autocuidado e autoconhecimento feminino, assim como a força do protagonismo das mulheres do cooperativismo, oportunizando a troca de experiências e aprendizado.

Dia das Mães - Em homenagem ao dia das mães, as colaboradoras mães foram surpreendidas com um café da manhã acompanhado de uma lembrança especial e personalizada em agradecimento ao comprometimento constante com a cooperativa.



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T (73) 3281-8600

Dia dos Pais - Os colaboradores pais foram convidados para um café da tarde acompanhado de uma lembrança especial e personalizada em agradecimento ao comprometimento constante com a cooperativa.

São João - Para comemorar o São João, a ação interna planejada pela equipe de endomarketing foi a entrega de um bolinho de milho para os colaboradores ao som de músicas típicas e espaço decorado para fotos.

Copa do Mundo - Para deixar os colaboradores em clima de copa do mundo, foram distribuídas camisas personalizadas nas cores verde e amarelo para serem usadas em dias de jogos da seleção brasileira e às sextas-feiras no período da copa. Os colaboradores aprovaram a ação, que coloriu e alegrou o ambiente de trabalho.

Confraternização de fim de Ano - A noite de integração reservada para todos celebrarem as conquistas do ano de 2022 foi um sucesso. Com direito a homenagens, presença dos diretores, show e sorteio, os colaboradores tiveram a chance de se reunir para estreitar os laços entre setores e unidades e recarregar as energias para o próximo ano.

SOCIEDADE

Em 2022, a cooperativa continua reafirmando seu propósito de promover cuidado e acolhimento da comunidade. A promoção à saúde e as práticas de sustentabilidade nas comunidades é parte da estratégia de contribuir para o desenvolvimento sustentável da região. Os projetos apoiados pela cooperativa reforçaram essa estratégia e estão embasados nas dimensões da sustentabilidade (econômica, ambiental e social).

Associação Mares de Judô - A Unimed Costa do Descobrimento, por mais um ano consecutivo, participa do projeto da Associação Mares de Judô através da contribuição mensal. O projeto foi criado pelo professor Evandro Mares e sua esposa Thais e contribui com a prática do judô para a formação social de crianças e adolescentes carentes que vivem em situação de risco na região. Além das atividades esportivas, o projeto também ajuda famílias carentes através de ações de arrecadação de alimentos e brinquedos.

Marina Carraro - Jiu Jitsu - Saúde, esporte e bem-estar andando de mãos dadas: no ano de 2022 a Unimed Costa do Descobrimento manteve o seu patrocínio mensal com a atleta de jiu-jitsu Marina Carraro, que conquistou inúmeras medalhas em campeonatos nacionais e uma medalha de prata em seu primeiro campeonato internacional, o European Jiu-Jitsu IBJJF Championship 2022, realizado em Milão, na Itália. A atleta finalizou o ano na 3ª posição no ranking brasileiro e 5ª posição no ranking mundial.

Desafio do Descobrimento - Buscando reforçar o compromisso com a comunidade e os princípios cooperativistas, a Unimed Costa do Descobrimento disponibilizou uma ambulância com equipe para o Desafio de Mountain Bike, que contou com as modalidades: completo 100k, reduzido 50k e cicloturismo 30k.

Igor Lopes (MOUNTAIN BIKE) - No ano de 2022, a Unimed Costa do Descobrimento fechou mais um contrato de patrocínio com o atleta de Mountain Bike Igor Lopes. O atleta concluiu o ano com 11 competições, indo ao pódio 5 vezes.

Liga de Futebol de Eunápolis - Após pausa de dois anos devido a pandemia, a Unimed Costa do Descobrimento voltou a patrocinar a Liga de Futebol de Eunápolis, time que representa a cidade de Eunápolis nas competições regionais de futebol.

Semana nacional da pessoa com deficiência intelectual e múltipla - Apoiada pela Unimed Costa do Descobrimento e promovida pela APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Eunápolis), foi realizada entre os dias 21 e 28 de agosto a Semana Nacional da Pessoa com Deficiência Intelectual e



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T (73) 3281-8600

Múltipla. Com o tema “Superar barreiras para garantir inclusão”, o projeto teve como objetivo conscientizar a população no sentido de promover a cultura de inclusão da pessoa com deficiência na sociedade.

Meia Maratona do Descobrimento - Foi realizada no dia 24 de abril a 6ª edição da Meia Maratona do Descobrimento na cidade de Porto Seguro. Patrocinado pela Unimed Costa do Descobrimento pelo terceiro ano consecutivo, o evento contou com as distâncias de 5k, 10k e 21k.

Romaria Nossa Senhora Dajuda - A Unimed Costa do Descobrimento apoiou a Romaria Nossa Senhora D'ajuda realizada nos dias 13 e 14 de agosto através da doação de camisetas que foram distribuídas aos participantes.

Projeto Sonhar – Escolinha de Ginástica Rítmica - Em 2022, a cooperativa passou a apoiar o Projeto Sonhar, que tem como objetivo contribuir na formação de crianças e adolescentes expostos a riscos sociais através da ginástica rítmica. Durante o ano, algumas ginastas do projeto participaram de competições regionais e trouxeram medalhas para casa, reforçando o sucesso do projeto.

Corrida Vitória Solidária - Com o objetivo de integrar os municípios e as diversas comunidades da região através dos participantes de corrida de rua, foi realizada a Corrida Vitória Solidária em Itapebi no dia 14 de agosto. A Unimed Costa do Descobrimento apoiou o evento e disponibilizou ambulância para a segurança dos participantes.

4º Workshop de negócios – Unicred do Nordeste - A Unimed Costa do Descobrimento patrocinou o workshop de negócios realizado pela Unicred do Nordeste nos dias 16, 17 e 18 de dezembro. O evento coloca em pauta temas financeiros como inovação, oportunidades de investimento e fidelização.

4ª Jornada de cardiologia da costa do descobrimento - Após dois anos de pausa devido a pandemia, a Unimed Costa do Descobrimento apoiou por mais um ano a 4ª Jornada de Cardiologia da Costa do Descobrimento. O evento que é promovido pela Clínica Provida e Sociedade Brasileira de Cardiologia (Seção Bahia), busca situar profissionais da saúde acerca de temáticas relacionadas ao cenário da Cardiologia, bem como discutir cientificamente as principais tendências e inovação neste importante segmento da saúde.

Responsabilidade Socioambiental

Cumprindo com afinco o princípio do cooperativismo de Interesse pela Comunidade, a Unimed Costa do Descobrimento trabalha para o desenvolvimento sustentável da região. A Cooperativa busca fortalecer e contribuir para a preservação e conservação do meio ambiente, além de reforçar o compromisso de inclusão social. Mesmo após o período crítico pandêmico, foi mantida a realização de reuniões por videoconferência, formato que otimiza a tomada de decisão e gera economia de custos com viagens e deslocamentos. Com essa opção, é possível a participação de várias pessoas de diversas áreas e localidades, possibilitando debates, reuniões e apresentações.

Calculadora de CO² - Anualmente a Unimed Costa do Descobrimento realiza seu inventário de emissões de CO² para traçar estratégias de neutralização a partir da utilização de energia elétrica, de combustível, trocas de gás de ar-condicionado, extintores, viagens aéreas, entre outros.

Energia Solar - A sede administrativa da cooperativa conta com energia solar, fonte de energia limpa e renovável, que traz os benefícios de não gerar impacto ao meio ambiente e gerar economia financeira considerável.



www.unimedcostadodescobrimento.coop.br
Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 718
45820-645 - Vivendas Costa Azul - Eunápolis - BA
T (73) 3281-8600

RECONHECIMENTO CERTIFICAÇÕES

Programa de Desenvolvimento de Gestão de Cooperativas (PDGC)

Desenvolvido pelo SESCOOP para as cooperativas que buscam excelência em gestão o PDGC verifica o grau de conformidade das cooperativas em relação à legislação, modelos de gestão esperados para o setor e maturidade da estrutura de governança. Ao final do programa é emitido um relatório técnico com os pontos fortes e as oportunidades de melhoria para cada cooperativa.

Selo de Governança e Sustentabilidade do Sistema Unimed

Em 2022, a cooperativa manteve a categoria Prata do Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade. O reconhecimento propõe a implementação de boas práticas do cooperativismo para alavancar crescimento sustentável do sistema Unimed. A Unimed do Brasil manteve a certificação com a proposta de reformulação do selo para o ano de 2024 onde o selo passará a se chamar Selo ESG - Environmental, Social and Governance.

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), é a avaliação de desempenho das operadoras de planos de saúde que compõe o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, definido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O principal objetivo do IDSS é demonstrar como o mercado está se comportando com relação às questões assistenciais, sendo um importante parâmetro de avaliação para os beneficiários de planos de saúde. A Unimed Costa do Descobrimento obteve a pontuação 0,6698 no ano de 2022.

Ranking de Intercâmbio

O Ranking de Intercâmbio é uma ferramenta criada pela Unimed do Brasil para monitorar, aprimorar e qualificar o trabalho técnico e operacional do sistema Unimed. A classificação das Unimed's no Ranking de Intercâmbio demanda esforços de todas as áreas para alcançar patamares cada vez mais altos, contribuindo assim para melhorar o padrão de atendimento ao cliente, profissionalização dos processos e, conseqüentemente um grande avanço no Intercâmbio Eletrônico. A Unimed Costa do Descobrimento manteve classificação com predominância do nível B, essa experiência nos motiva a permanecer trabalhando na revisão dos processos técnicos e operacionais para melhoria da classificação.

Unimed Costa do Descobrimento Cooperativa de Trabalho Médico

Eunápolis-BA, 22/03/2023.



EUGENIO LUIS CARVALHO FRANCA
PRESIDENTE



ELSON A. DE MACEDO
DIRETOR ADMINISTRATIVO



VOLMAR FILADELFO P. JUNIOR
DIRETOR FINANCEIRO