Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2023

Unimed Costa do Descobrimento

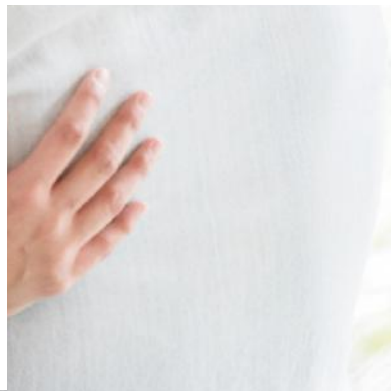
A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.











SUMÁRIO

6.
A Cooperativa

18.
Estratégia e Governança

38.
Pessoas

66.
Serviços e Rede Prestadora

71.
Ambiental

74.
Resultados

88.
Anexos



MENSAGEM DA DIRETORIA



Cooperar, palavra que traduz o nosso negócio e diz muito sobre o futuro que nos espera. Nos últimos anos, vimos tudo mudar repentinamente, a pandemia acelerou incontáveis transformações e nos fez refletir sobre como queremos evoluir como operadora preocupada com a qualidade de vida das pessoas e, assim, o que já era a nossa essência, passou a ser uma preocupação social. Não cabe mais pensar o desenvolvimento sem a palavra sustentabilidade e sem envolver todos os protagonistas dessa história: médicos cooperados, colaboradores, clientes, comunidade, fornecedores e parceiros. Mais do que nunca, precisamos ser uma Cooperativa que se preocupa não somente com a prestação de serviços, mas também com a geração de valor. A Unimed gera valor pela cooperação, por isso, a coletividade e o cuidado com o todo são os nossos maiores compromissos. Esse é o nosso Jeito de Cuidar!

Em 2023 tivemos avanços em questões muito relevantes. Além do reajuste responsável de honorários médicos, estabelecemos novos canais de relacionamento e escuta através da implantação do Programa Nacional de Gestão do Relacionamento com o Cooperado – PNGRC priorizando a valorização e fortalecimento do relacionamento da cooperativa com seus cooperados.

Para os próximos anos, os desafios se mostram ainda maiores. As oscilações no mercado e os aumentos crescentes dos custos do setor, oriundos de exigências regulatórias, judicialização e incorporação de novas tecnologias tornam imperativa a necessidade de gerenciar os custos assistenciais por meio do cuidado centrado na saúde dos beneficiários e isso requer uma gestão cada vez mais ágil e eficaz, com práticas e diretrizes asseguradas pela governança para gerar resultados sustentáveis.

Graças a uma gestão sólida, superamos cada dificuldade com maestria e mais uma vez fechamos o ano com resultados positivos. O crescimento da carteira de cliente ultrapassou 25.000 beneficiários, consolidando e ampliando a presença no mercado regional e avançando rumo aos principais objetivos estratégicos: gerar valor para o cooperado e assegurar a sustentabilidade econômico-financeira. De fato, tratam-se

de conquistas decorrentes do trabalho duro das nossas equipes e do nosso compromisso, como médicos e profissionais da saúde, com a qualidade da assistência que prestamos.

Demos passos importantes, mas sabemos que ainda temos muito para avançar. A marca da nossa administração é a busca incansável pela excelência e ao longo da nossa gestão isso se tornou o DNA da singular, fazendo com que a Unimed Costa do Descobrimento se tornasse referência dentro do sistema estadual. Em 2023, a melhoria contínua se tornou o objetivo central da nossa administração. As novas conquistas passaram a ser celebradas com o entendimento de avançar ainda mais nas diferentes áreas.

A Gestão competente e ética, requer adoção de práticas estratégicas que conduzam ao aumento da eficiência e à evolução dos resultados. Este esforço vem sendo permanentemente perseguido pela Cooperativa e uma das evidências concretas é o pagamento da décima terceira produção médica por mais um ano consecutivo. A forma como estamos dirigindo e monitorando a cooperativa com transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa são os pilares que sustentam o nosso trabalho. A nossa Unimed caminha rumo à excelência em gestão e a maior prova disso é o reconhecimento nacional da Organização das Cooperativas do Brasil – OCB através do Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão.

Mas podemos e devemos continuar fazendo muito mais. O nosso compromisso será continuar construindo, dia a dia, uma cooperativa de trabalho médico que é referência em qualidade assistencial, inovação e cuidado com as pessoas. Nesse sentido, os conceitos de ESG têm se tornado cada vez mais relevantes na agenda estratégica da nossa instituição. Zelando pela nossa governança, mantendo uma conduta corporativa consistente, com transparência nas relações, ética e a efetiva participação de todos e tendo em vista o bem comum, cuidaremos das pessoas, direcionando também os nossos esforços para cuidar do meio ambiente. Além disso, almejamos pautar nossas decisões com o olhar no coletivo, contribuindo ativamente para uma sociedade e um mundo melhor.

Sabemos que toda conquista é coletiva, por isso, queremos agradecer aos membros dos conselhos, aos comitês, aos colaboradores, prestadores, parceiros e, acima de tudo, a cada um de nossos clientes, que acreditam no nosso trabalho.

Agradecemos a confiança depositada em nosso trabalho e seguiremos, juntos, construindo uma cooperativa cada vez mais sólida, sem perder de vista o nosso propósito de cuidar de todos com excelência e o compromisso com a perenidade do nosso negócio.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Dr. Eugênio Luis Carvalho Franca
Diretor Presidente

Dr. Elson Amaral de Macedo
Diretor Administrativo

Dr. Volmar Filadelfo Prado Junior
Diretor Financeiro

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A Unimed Costa do Descobrimento publica o relatório de gestão e sustentabilidade anualmente desde a sua fundação em 1994.

Ao longo dos anos o relatório foi aperfeiçoado permitindo apresentar a sociedade seus resultados e ações, mostrando o interesse em manter uma gestão comprometida com a sustentabilidade e transparência, na busca pelo desenvolvimento econômico, social e ambiental da cooperativa.

Os dados foram coletados considerando o período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, a edição anterior foi publicada em março de 2023 e está disponível para consulta no portal da Unimed Costa do Descobrimento.

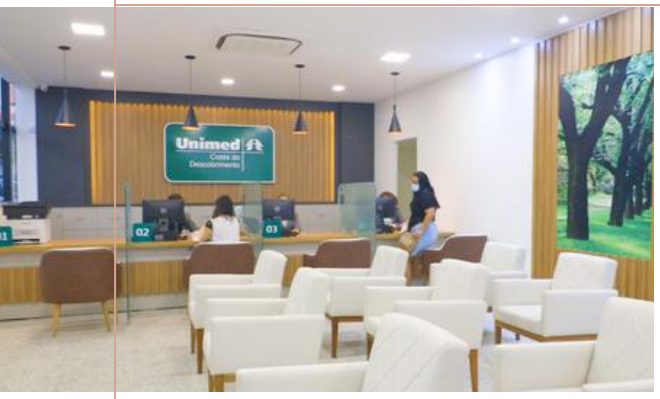
Para demonstrar e validar os investimentos, utilizamos o balanço social e demonstrações financeiras previamente auditados pela Bauer Auditores Independentes.

Dúvidas, críticas e sugestões quanto a este relatório, deverão ser encaminhas para o e-mail secretaria@unimedcd.coop.br.



A COOPERATIVA





A UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO

Fundada em 3 de janeiro de 1994 por 27 médicos guiados pelo espírito cooperativista com o propósito de promover o cuidado na região da Costa do Descobrimento, a Unimed Costa do Descobrimento se destaca hoje como a principal operadora de plano de saúde em sua área de atuação. É classificada como médio porte, possui área de ação composta por oito cidades e corpo diretivo constituído por médicos cooperados.

O Jeito de Cuidar Unimed está pautado na filosofia cooperativista, onde os médicos cooperados atuam na promoção da saúde, cuidando e garantindo saúde de excelência para todos os beneficiários.

ÁREA DE ATUAÇÃO



DADOS DA COOPERATIVA

29
anos

25.211
clientes

171
médicos cooperados

5
médicos cooperados beneméritos

20
médicos em estágio probatório

91
colaboradores na área administrativa

7
colaboradores na assistência aos clientes

ESTRUTURA E SERVIÇOS



SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E AUTORIZAÇÕES

Sede/Atendimento Eunápolis

Rua Padre João Gualberto de Magalhães, 765
Vivendas Costa Azul – Eunápolis/BA
Tel.: 73 3281-8600



ATENDIMENTO COMERCIAL PF/PJ

Comercial Eunápolis

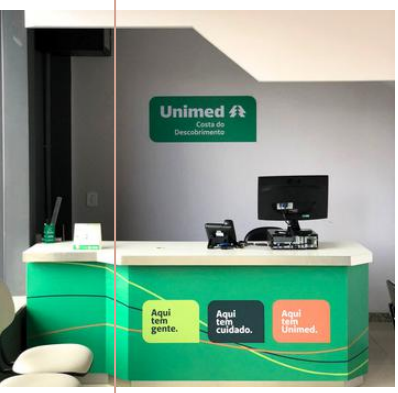
Praça Frei Calixto, 242
Centro – Eunápolis/BA
Tel.: 73 3281-8600



SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS, AUTORIZAÇÕES E ATENDIMENTO COMERCIAL PF/PJ

Atendimento e Comercial Porto Seguro

Av. dos Navegantes, 700 – Ed. Zirone Center
Centro – Porto Seguro/BA
Tel.: 73 2105-8800



ATENDIMENTO EM PSICOLOGIA, FONOAUDIOLOGIA E TERAPIA OCUPACIONAL

Núcleo de Atenção à Saúde (NAS)

Av. Antúrios, 140
Jardins de Eunápolis (CIGORI) – Eunápolis/BA
Tel.: 73 3281-8600



ESSÊNCIA

Unimed Costa do Descobrimento

CRENÇAS

A vida é o bem maior do ser humano.

A vida boa deve ser possível para todos.

Saúde é condição essencial para uma vida boa.

A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

PROPÓSITO

Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades, por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde, através de relações transparentes, com qualidade, segurança e sustentabilidade, para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.

PRINCÍPIOS

- Atratividade para médicos;
- Pessoas;
- Sustentabilidade;
- Conhecimento;
- Visão sistêmica;
- Inovação;
- Agilidade;
- Princípios cooperativistas.

VALORES

- Pessoas;
- Inovação;
- Conhecimento;
- Sustentabilidade;
- Empatia.

COMPROMISSO

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

ESTRUTURA

1
unidade própria

44
clínicas

8
centros de diagnóstico

14
laboratórios

4
hospitais

ASSISTÊNCIA

97.079
consultas eletivas

7.160
internações hospitalares (rede local)

40.160
consultas em pronto-socorro

207.625
terapias

94.045
exames de imagem

NEGÓCIO

8
cidades

61,82%
participação de mercado

81,6%
sinistralidade

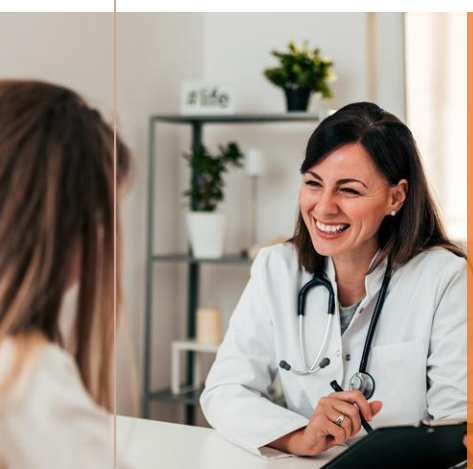
R$135mi
faturamento bruto

R$9.76mi
capital social

80%
satisfação dos cooperados

80%
satisfação da rede credenciada

80%
satisfação dos beneficiários



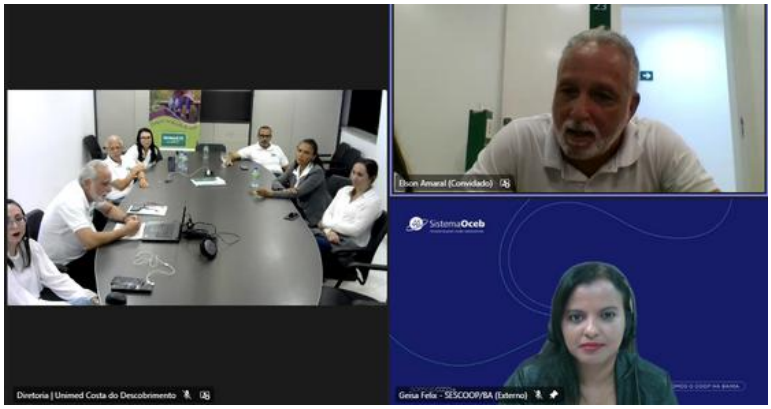
PRÊMIO SOMOSCOOP

A representação é realizada através do selo de reconhecimento.

Com a participação no PDGC a Unimed Costa do Descobrimento foi reconhecida no âmbito do Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão, ciclo 2023.

Promovido pelo Sistema OCB, a cooperativa foi merecedora do SELO DE RECONHECIMENTO, no nível Primeiros Passos para a Excelência. Esse reconhecimento é destinado a um grupo seleto de 222 cooperativas em todo o Brasil, um reflexo das boas práticas de identidade cooperativista, gestão e governança desenvolvidas, da constante promoção da qualidade e competitividade do modelo cooperativista.

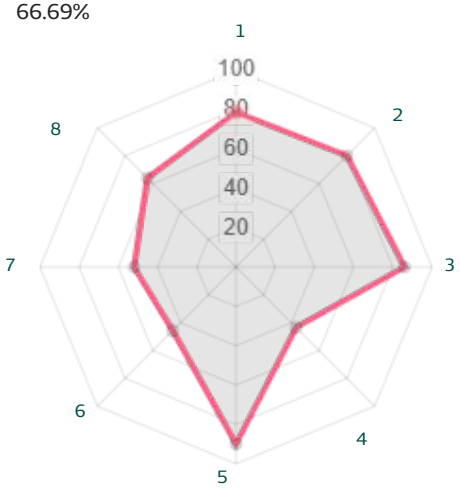




PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE GESTÃO DE COOPERATIVAS (PDGC)

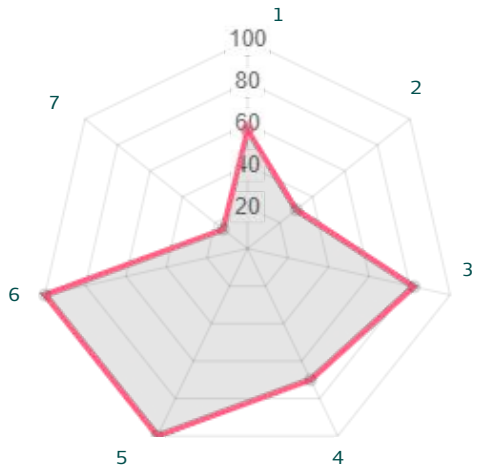
Por mais um ano a Unimed Costa do Descobrimento participou do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC). O programa tem como objetivo promover a adoção de boas práticas de gestão e governança e melhoria contínua pela excelência nos processos contribuindo para a sustentabilidade das cooperativas participantes.

ÍNDICE SESCOOP DE GESTÃO
66.69%



1. Liderança
2. Estratégias e Planos
3. Clientes
4. Sociedade
5. Informações e Conhecimento
6. Pessoas
7. Processos
8. Resultados

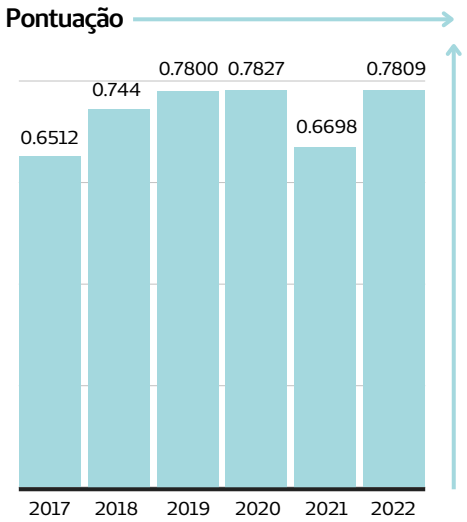
ÍNDICE SESCOOP DE GOVERNANÇA DA COOPERATIVA
61.76%



1. Cooperados
2. Assembleia Geral
3. Conselho de Administração/Diretoria
4. Conselho Fiscal
5. Gestão Executiva
6. Comitês e Auditoria
7. Resultados

ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), é uma iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde. Tem como objetivo o estímulo da qualidade setorial e a redução da assimetria de informação, promovendo maior poder de escolha para o beneficiário e oferecendo subsídios para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS.



Resultado por dimensão:

IDQS – Qualidade em atenção à saúde: 0,6002
IDGA – Garantia de acesso: 0,6767
IDSM – Sustentabilidade no mercado: 1,000
IDGR – Gestão de processos e regulação: 0,9787

Nota do IDSS (ano-base 2022): 0,7809

RANKING DE INTERCÂMBIO

Gerido pela Unimed do Brasil, o Ranking de Intercâmbio auxilia no monitoramento, aprimoramento e qualificação dos trabalhos técnicos e operacionais da cooperativa.

A Unimed Costa do Descobrimento manteve classificação com predominância do nível B.

PARTICIPAÇÃO COLABORATIVA

A participação da Unimed Costa do Descobrimento é efetiva em comitês, programas e grupos técnicos do Sistema Unimed.

Descrição	Participante	Cargo
Comitê de Gestão de Pessoas	Gilmária Alves e Rafaelly Mota	Coord. Administrativa e Analista de RH
Grupo Técnico de LGPD do Sistema Unimed	Bruno Medeiros	Coord. Jurídico
Comitê de Saúde do Tribunal de Justiça da Bahia	Bruno Medeiros	Coord. Jurídico
Comitê Jurídico Regulatório do Sistema Unimed	Bruno Medeiros	Coord. Jurídico
Comitê Estadual de Mercado	Alex Alves	Coord. Comercial
Colégio Nacional de Auditores	Dra. Ana Maria Franca	Coord. Auditoria
Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com o Cooperado	Dr. Eugênio Franca e Polliana Sales	Diretor Presidente e Coord. Relacionamento com o Cooperado



PRESENÇA EM EVENTOS

XVIII CONVENÇÃO DE MERCADO
UNIMED FEDERAÇÃO MINAS

Realizada anualmente, a convenção tem o objetivo de capacitar, estimular o debate e integrar os profissionais das áreas comercial e marketing através de palestras e dinâmicas. Para 2023, o tema escolhido foi “O Futuro é Agora”.



FÓRUM ESTRATÉGICO UNIMED

Em sua terceira edição, o fórum deu sequência ao movimento Evolução Unimed, com a participação de diversas Singulares e Federações na aplicação de estratégias integradas para a transformação e perenidade do Sistema Unimed.



CONGRESSO DE GESTÃO EM SAÚDE

Realizado em São Paulo/SP, contou com a participação de diversos profissionais nas áreas correlatas, fomentando o diálogo e estimulando a inovação entre as áreas relacionadas à Atenção à Saúde, Serviços Próprios, Regulação e Auditoria em Saúde e TI.



PPA PARTICIPATIVO
PLANO PLURIANUAL PARTICIPATIVO

Encontro no qual atores sociais de diversos setores da sociedade civil contribuem com a construção do plano de investimentos do estado para os próximos quatro anos. Para a cooperativa, o método de escuta social agrega visões e demandas distintas dos setores sociais envolvidos, um processo democrático e de extrema importância para elaboração de políticas públicas que afetam diretamente o desenvolvimento da região e vão de encontro com os princípios cooperativistas.



PROGRAMA DE GESTÃO DE SAÚDE

Realizado na Escola de Negócios da Universidade Católica Portuguesa, a formação é voltada para gestores das cooperativas com foco em Gestão e Liderança e engloba temas como marketing, gestão de pessoas, sistema de informação, negociação e economia do setor. A formação foi uma iniciativa do Sistema Oceb para tornar as cooperativas da Bahia cada vez mais competitivas e sintonizadas com as mais modernas práticas adotadas no ambiente de negócios contemporâneo.





FORMAÇÃO DE MULTIPLICADORES
JEITO DE CUIDAR UNIMED

O primeiro passo para implantação do projeto na cooperativa, um modelo de gestão que impulsiona um processo de evolução cultural, no qual o cliente é o centro do negócio que reconecta as pessoas da organização em torno do "cuidar", que é a essência Unimed. A jornada de implementação do JCU passa pela adesão, implantação e sustentação, com mensuração do grau de maturidade da Unimed e desenvolvimento da matriz de evolução e seus estágios de maturidade (emergente, integrado e cultura do Jeito de Cuidar).



V SIMPÓSIO DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Promovido pela Federação das Unimeds da Bahia e pela Federação das Unimeds de Pernambuco, o Simpósio de Saúde Suplementar abordou temas como inovações tecnológicas, gestão de sinistralidade e aspectos jurídicos, com o objetivo de fortalecer o negócio e a tomada de decisões estratégicas.



VISITA TÉCNICA
UNIMED SUDOESTE

Coordenadores da Unimed Costa do Descobrimento realizaram uma visita técnica na Unimed Sudoeste, localizada na cidade de Vitória da Conquista/BA. O objetivo do benchmarking foi conhecer os trabalhos realizados no processo de implantação/migração do novo sistema de gestão da coirmã.



3º ENCONTRO DA MARCA, MERCADO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

O encontro da marca reuniu profissionais do Sistema Unimed para compartilhar insights, estratégias e tendências essenciais para a gestão da reputação da marca e promoção de jornadas e experiências de qualidade aos clientes Unimed. Durante o encontro, líderes de diversas empresas se uniram para discutir desafios e oportunidades, além de explorar as mais recentes tecnologias que impulsionam o sucesso das marcas no mercado global.



52ª CONVENÇÃO NACIONAL UNIMED

Sob o tema central "Inovação, Inclusão e Cooperação na Saúde", a 52ª edição da Convenção Nacional Unimed ocorreu na cidade de Brasília/DF, contou com a presença de autoridades, especialistas renomados e líderes setoriais, abordando temas fundamentais para a sustentabilidade do sistema de saúde, através de discussões profundas e construtivas sobre o papel do cooperativismo médico na assistência à saúde dos brasileiros.





GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA





GOVERNANÇA

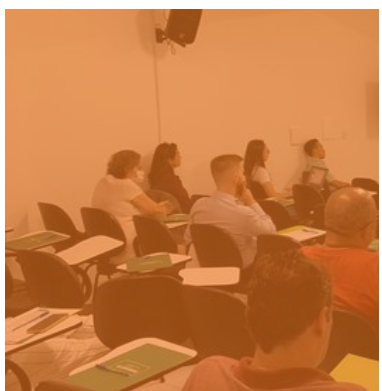
A Assembleia Geral é a instância soberana de deliberação, o principal órgão de governança da cooperativa onde a cada cooperado cabe um voto. Por meio de uma gestão transparente e compartilhada, a Unimed Costa do Descobrimento incentiva a participação dos médicos em projetos para a construção de uma cooperativa sólida e sustentável.

ASSEMBLEIA GERAL

PARTICIPAÇÃO
86 MÉDICOS COOPERADOS E 8 EM ESTÁGIO PROBATÓRIO

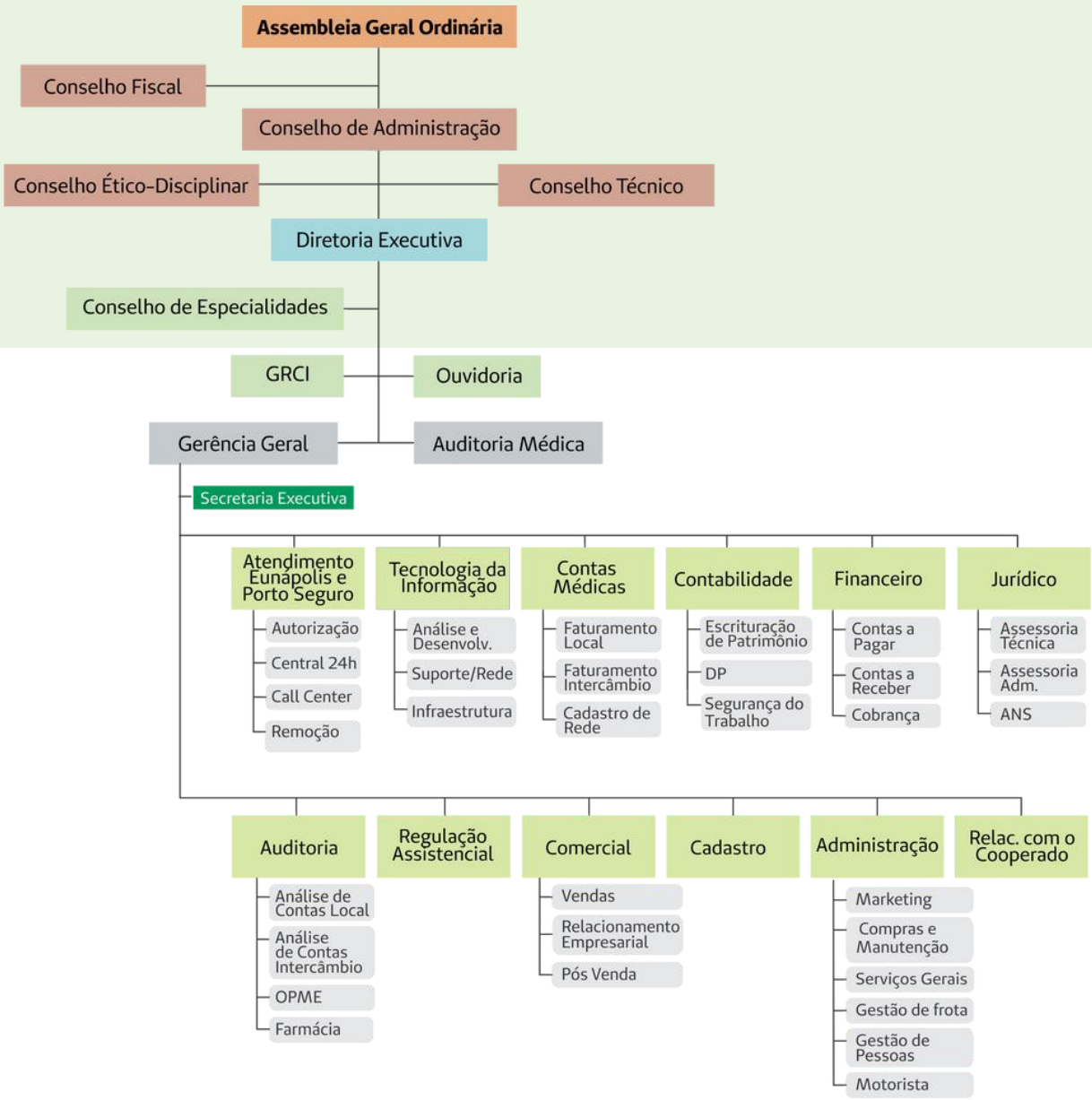
A 36ª Assembleia Geral Extraordinária e a 29ª Assembleia Geral Ordinária da Unimed Costa do Descobrimento foram realizadas no dia 22 de março de forma semipresencial, no auditório da antiga sede e por videoconferência através do Zoom. A reunião contou com a participação de 37 cooperados presencialmente e 49 online, 1 médico em estágio probatório presencialmente e 7 online.

Na oportunidade foram apresentados os resultados da gestão do último ano, com destaque para as principais ações realizadas no período. Também foi realizada a eleição e a posse do novo membro do Conselho de Administração e membros do Conselho Fiscal – exercício 03/2023 – 03/2024.





ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL



DIRETORIA, CONSELHOS E REPRESENTANTES

DIRETORIA EXECUTIVA

Cargo	Nome
Diretor Presidente	Dr. Eugênio Luis Carvalho Franca
Diretor Administrativo	Dr. Elson Amaral de Macedo
Diretor Financeiro	Dr. Volmar Filadelfo Prado Junior

CONSELHO DE ADMINIS-TRAÇÃO

Além da Diretoria Executiva, o Conselho de Administração é composto pelos seguintes membros:

Cargo	Nome
Vogal	Dr. Carlos Roberto Castro Alves
Vogal	Dra. Cristiame Ferreira Calheiros
Vogal	Dr. Lucival Assunção Urzedo
Vogal	Dra. Mariana Torres Cancela

CONSELHO TÉCNICO

Cargo	Nome
Efetivo	Dra. Ana Maria Dantas de P. Cardoso Franca
Efetivo	Dr. Braulio Brandão Junior
Efetivo	Dr. Orlando Étore Correa Pineli

Cargo	Nome
Suplente	Dr. Alcivan Rodrigues de Oliveira e Silva Junior
Suplente	Dr. Diogo Sepulvida Pereira
Suplente	Dr. Everton Ganem Ottoni Porto

CONSELHO FISCAL

Cargo	Nome
Efetivo	Dra. Ciria de Sales Padilha
Efetivo	Dra. Mariana Torres Cancela
Efetivo	Dr. Fernando Antonio Torres de Brito
Suplente	Dr. Fabio Nunes Lima
Suplente	Dr. José Eduardo de Pinho Andrade
Suplente	Dr. Marcel Coelho Soares Machado

CONSELHO ÉTICO-DISCIPLINAR

Cargo	Nome
Efetivo	Dr. Fábio Cesar Abalem Grama
Efetivo	Dr. Frederico Lacerda Lopes
Efetivo	Dra. Regina Celia Souza Lessa

Cargo	Nome
Suplente	Dra. Marcia Maria Souza da Cunha
Suplente	Dr. Marcos Antonio Silva de Oliveira
Suplente	Dra. Virginia Helena Vlan de Castro

CONSELHO DE ESPECIALI-DADES

Cargo	Nome
Anestesiologia	Sem representante
Angiologia/ Cirurgia Vascular	Rodolfo Rodrigues Silva
Cardiologia	Renato Mendes Zarattini
Clínica Médica	Sandra Regina de Almeida Carvalho
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Gustavo Chuluk Silva Soares
Cirurgia Geral	Rodrigo Guelfi Frizzo
Dermatologia	Carlos Roberto Castro Alves
Endocrinologia	Danilo Ribeiro Rodrigues
Gastroenterologia/ Endoscopia	Filinto Anibal Alagia Vaz
Geriatria	Osvaldo Nascimento Cavalheiro
Ginecologia e Obstetrícia	Fernanda Pirschiner

Cargo	Nome
Mastologia	Flávia Cardoso Franca
Medicina de Família e Comunidade	Luiz Guilherme Correa Pineli
Medicina Intensiva	Ciria de Sales Padilha
Neurologia	Frederico Lacerda Lopes
Oftalmologia	Ricardo Sérgio de Lima Pereira
Ortopedia e Traumatologia	Antonio Luiz Almeida Gois
Otorrinolaringologia	Francyelle Tereza Gonçalves Boni
Pediatria	Vivia Cristina Silveira Ramos
Patologia	Marcel Coelho Machado
Pneumologia	André Negrelli Reis
Psiquiatria	Herlanderson Gustavo Pecolo
Radiologia/Diagnóstico por imagem	Paulo Antônio Teixeira Soares
Reumatologia	Luciano Sergio Dantas Reis
Urologia	Wellington dos Reis Caires
Membro Coordenador	Paulo Antônio Teixeira Soares



ESTRATÉGIA

COMPROMISSOS ESTRATÉGICOS

7 PRINCÍPOS DO COOPERATIVISMO

1	Adesão livre e voluntária
2	Gestão democrática
3	Participação econômica
4	Autonomia e independência
5	Educação, formação e informação
6	Intercooperação
7	Interesse pela comunidade

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A Unimed Costa do Descobrimento desenvolve ações e programas na área de sustentabilidade utilizando os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. Os ODS, conhecidos também por Agenda 2030, compõem uma série de trabalhos envolvendo governos, setor privado e a sociedade para a superação de desafios globais preocupantes, como a fome, a miséria e a proteção do meio ambiente. A cooperativa busca conectar suas ações locais com as aspirações globais que os ODS trazem para 2030.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Em 2023 foi realizada a revisão do Planejamento Estratégico para o período 2024 a 2027. Subsidiado pela Unimed do Brasil, os trabalhos foram conduzidos pelo moderador Gabriel Pesce, especialista em coordenação metodológica e moderação para o desenvolvimento de processos participativos/colaborativos. A diretoria executiva, gerência geral, coordenadores, conselheiro de administração e assistente de diretoria da cooperativa participaram de todo o processo.



Acompanhamento Contínuo	O trabalho de revisão e acompanhamento dos resultados é contínuo e realizado por meio de reuniões periódicas que avaliam os resultados já alcançados, os possíveis impactos, riscos do negócio, entre outros, de forma a garantir a execução e controle dos custos para cumprimento das ações planejadas.
Report ao Conselho de Administração	Nas reuniões periódicas do Conselho de Administração é apresentado pela diretoria executiva o andamento dos projetos e seus indicadores, colocando em discussão para deliberação, quando necessário.
Monitoramento dos Riscos do Negócio	A diretoria faz o acompanhamento dos riscos mapeados através de reuniões periódicas e conforme modelo da Resolução Normativa – RN 518, que dispõe sobre as práticas mínimas de governança com ênfase em controles internos e gestão de riscos.

MAPA ESTRATÉGICO 2024 - 2027

Aprovado no Planejamento Estratégico realizado em 2023

E *Cuidar do planeta para uma vida melhor*

S *Atuar na redução da desigualdade social.*

G *Fortalecer a governança.*

INSTITUCIONAL

- Vincular e gerar valor para o cooperado em todas as etapas da sua vida na Unimed
- Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da Unimed Costa do Descobrimento

MERCADO

- Fortalecer a reputação e a percepção de valor da marca
- Maximizar a satisfação e fidelização dos clientes
- Desenvolver novos mercados de maneira sustentável

PROCESSOS

- Ampliar a jornada de relacionamento, participação e desenvolvimento profissional dos cooperados
- Atingir a excelência na experiência do cliente por meio do Jeito de Cuidar Unimed
- Criar recursos próprios em rede, para ganhar escala e uniformizar a qualidade assistencial
- Intensificar a adoção do modelo AIS e de novos modelos de remuneração baseada em valor
- Criar escala por meio de novos negócios e soluções empresariais para a Unimed Costa do Descobrimento
- Aprimorar o uso da TI como instrumento de transformação, inteligência e inovação

PESSOAS

- Impulsionar o desenvolvimento organizacional a partir do desenvolvimento profissional de colaboradores e cooperados
- Fortalecer a visão sistêmica, a cultura de inovação e a gestão por propósito
- Intensificar a comunicação assertiva e o posicionamento institucional

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Em 2023, a cooperativa seguiu avançando nas boas práticas para o fortalecimento dos princípios de ética, integridade e conformidade. O Programa de Integridade da Unimed Costa do Descobrimento é composto por um conjunto de mecanismos e procedimentos que ajudam no desenvolvimento da cultura e na construção de um ambiente corporativo ético e íntegro em compromisso com uma governança transparente e fortalecida.

PILARES DO PROGRAMA

Avaliação de Riscos e Controles Internos
Definição das políticas internas, metodologias e outros normativos com o objetivo de aumentar o controle sobre as situações de risco e para diminuir as chances de ocorrência de atos lesivos.

Investigações Internas
Uma investigação é um exercício de averiguação de fatos e a cooperativa deve possuir processos internos que permitam investigações para atender prontamente às denúncias de comportamentos ilícitos ou antiéticos.

Treinamento e Comunicação
O Programa de Integridade busca aperfeiçoar a comunicação por meio de treinamentos que englobam todos os níveis hierárquicos da cooperativa.

Diversidade e Inclusão
Combinar diferentes culturas proporciona experiências que agregam valor, melhoram a convivência e permitem a troca de aprendizado, contribuindo significativamente para o crescimento da cooperativa, com foco nos objetivos estratégicos.

Monitoramento
Avaliar a aplicabilidade e efetividade do Programa de Integridade, analisando os resultados para tomada de ação e estabelecer melhorias para o Programa.

Due Diligence
Na Due Diligence a busca e análise prévia de informações sobre fornecedores e prestadores de serviço é essencial antes de firmar novas parcerias.

BENEFÍCIOS DO PROGRAMA

#1 Garantir a segurança jurídica

#2 Prevenir riscos

#3 Identificar problemas com terceiros

#4 Conscientizar e engajar cooperados e colaboradores

#5 Vantagem competitiva

#6 Combater irregularidades

#7 Conservar uma boa reputação

POLÍTICAS CORPORATIVAS

As políticas corporativas apresentam os valores da Unimed e orientam os públicos internos e externos sobre as diretrizes da cooperativa. O ano de 2023 foi finalizado com 27 políticas aprovadas pelo conselho de administração.

CANAL DE DENÚNCIAS

Para garantir os mais elevados padrões de conduta ética e transparência destacados em seus valores e nas diretrizes do código de conduta, os públicos da cooperativa são incentivados a denunciar situações de descumprimento do código de conduta e da legislação vigente. Todas as informações relatadas são recebidas e tratadas, assegurando o sigilo absoluto e adequado tratamento de cada relato.

CÓDIGO DE CONDUTA

A atuação da cooperativa é pautada pelo código de conduta, que apresenta os valores e princípios éticos da Unimed Costa do Descobrimento aplicáveis a todos os públicos. É um documento formal que fornece diretrizes que ajudam a manter padrões de comportamentos éticos elevados no trabalho.



COMUNICAÇÃO E MARKETING



CAMPANHAS

JANEIRO

- 29 ANOS DA UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO



FEVEREIRO

- CARNAVAL



MARÇO

- DIA INTERNACIONAL DA MULHER



ABRIL

- SAÚDE SEM FRAUDE
- DIA MUNDIAL DA SAÚDE



MAIO

- DIA DAS MÃES



JUNHO

- DIA INTERNACIONAL DO DOADOR DE SANGUE



AGOSTO

- DIA DOS PAIS



SETEMBRO

- PREVENÇÃO AO SUICÍDIO
- DIA DO CLIENTE
- DIA IMPERDÍVEL
- DIA DO SECRETARIADO



OUTUBRO

- HOSPITAL NAVEGANTES
- OUTUBRO ROSA
- DIA DO MÉDICO



NOVEMBRO

- NOVEMBRO AZUL
- DIA NACIONAL DO DOADOR DE SANGUE



DEZEMBRO

- FIM DE ANO: PARA TUDO QUE DESEJAR, SAÚDE
- FELIZ 2024



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- Site Institucional;
- App Unimed Cliente;
- Canal do Beneficiário;
- Redes sociais: instagram, facebook e linkedin;
- E-mail;
- Outdoors;
- Rádio e TV;
- WhatsApp;
- Intranet;
- Sites contratados: Radar 64 e Atlântica News.

PATROCÍNIOS

A Unimed Costa do Descobrimento incentiva projetos que desenvolvam a qualidade de vida e a promoção à saúde nas comunidades onde está inserida. Por isso, no ano de 2023, apoiou projetos que reforçaram o trabalho constante em cuidar das pessoas. Alguns dos projetos apoiados foram:

ASSOCIAÇÃO MARES DE JUDÔ



O projeto foi criado pelo professor Evandro Mares e sua esposa e contribui com a prática do judô para a formação social de crianças e adolescentes carentes que vivem em situação de risco na região.

MARINA CARRARO JIU JITSU



Em 2023 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 internacionais.

ENCONTRO DE CARROS ANTIGOS



Disponibilização de ambulância para o evento que, além de proporcionar o encontro dos apaixonados por carros antigos, promoveu uma ação beneficente de doação de alimentos a serem destinados para instituições e famílias carentes.

MEIA MARATONA DO DESCOBRI-MENTO



A corrida contou com as distâncias de 5, 10 e 21km em sua 7ª edição. Além do patrocínio financeiro, o evento contou com ambulância com equipe da Unimed e palestra do médico Dr. Jô Furlan (especialista em Nutrologia) sobre os benefícios da prática esportiva.

CIA DE BALLET ISABEL SANTANA



Estimulando a cultura na cidade de Eunápolis, a Unimed Costa do Descobrimento apoiou financeiramente a participação de bailarinas da Cia de Ballet Isabel Santana no Festival Dança Conquista.

PROGRAMA DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO APAE



Apoio e manutenção do Programa da APAE, que possibilita o cuidado integral de crianças que apresentam alguma deficiência intelectual ou múltipla por meio dos serviços técnicos multidisciplinares, acompanhamento e intervenção clínico-terapêutica multiprofissional.

LIGA DE FUTEBOL DE EUNÁPOLIS



A cooperativa fechou por mais um ano patrocínio com a Liga de Futebol de Eunápolis, time que representa a cidade de Eunápolis nas competições regionais de futebol.

CAPACITAÇÃO CURSO HEMO-COMPONENTES



A Unimed Costa do Descobrimento apoiou o Hemocentro de Eunápolis na realização do curso de hemocomponentes.

COPA CAAB



Para suporte e segurança dos participantes da V Copa CAAB (Caixa de Assistência dos Advogados da Bahia), a Unimed Costa do Descobrimento disponibilizou uma ambulância com equipe completa.

JORNADA DE CARDIOLOGIA



O evento promovido pela Clínica Provida e pela Sociedade Brasileira de Cardiologia tem o objetivo de situar profissionais da saúde sobre temas relacionados a Cardiologia, bem como discutir cientificamente as principais tendências e inovação do segmento.

GRUPO DE EVANGELIZAÇÃO GUARDIÕES



Três grupos de adolescentes da faixa etária de 12 a 16 anos contou com o apoio da Unimed Costa do Descobrimento para confecção de material gráfico utilizados em um retiro no mês de novembro.

DIA NACIONAL DO DOADOR DE SANGUE



Em celebração ao dia nacional do doador de sangue, a cooperativa apoiou o Hemoba através da doação de camisetas para divulgação da campanha, que incentiva e reforça a importância da doação de sangue entre os cidadãos.

GESTÃO DE RISCOS

O mapeamento e o gerenciamento de riscos em todos os níveis de processos do negócio são parte das premissas do Programa de Integridade – Compliance da Unimed Costa do Descobrimento como medida de responsabilidade com todos os públicos. A cooperativa buscou com excelência definir diretrizes de avaliação de controles internos para o desenvolvimento, disseminação e implementação de metodologias de gerenciamento de riscos, promovendo a melhoria contínua de processos, alocação e utilização eficaz dos recursos disponíveis para tomada de decisões estratégicas.

Em 2023 houve avanço com a implantação da avaliação dos riscos mapeados, promovendo orientações e melhorias nos processos de controle da cooperativa.

Ainda, foi entregue o relatório de riscos nos moldes da Resolução Normativa – RN 518/2022, que dispõe sobre as práticas mínimas de governança com ênfase em controles internos e gestão de riscos. Esse descritivo por parte das operadoras passou a ser uma exigência da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 2023.

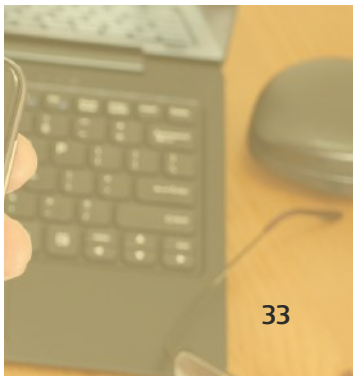
LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) entrou em vigor em 2020, desde então a Unimed Costa do Descobrimento promove cursos de reciclagem e aprendizado para os colaboradores para atender obrigações legais e quesitos técnicos da legislação vigente.

Em 2023 não foram recepcionadas demandas ou reclamações de titulares de dados.

A cooperativa investiu na contratação do software MD-2 Quality Manager especializado na gestão de dados pessoais, facilitando a geração de relatórios de impactos e outras demandas relacionadas ao exercício do direito do titular dos dados.





SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

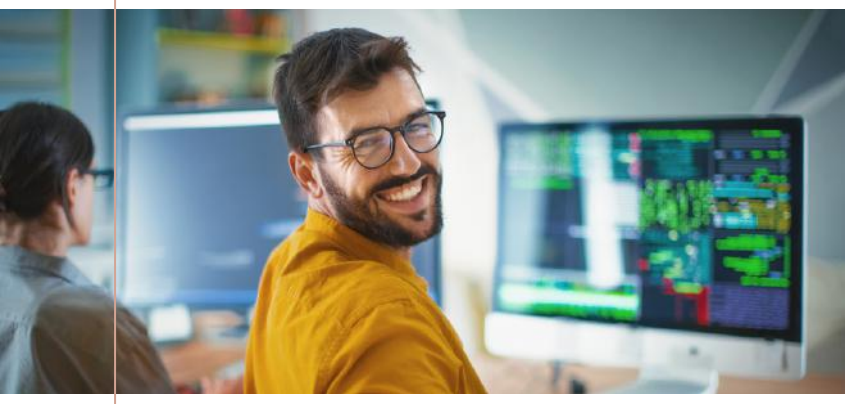
A segurança da informação é uma prioridade fundamental para a cooperativa, há um empenho contínuo em proteger os ativos de dados críticos e garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações nos sistemas internos.

Em 2023, houve a implementação de uma série de medidas proativas para fortalecer a postura de segurança, incluindo o aprimoramento e a atualização dos controles de acesso, rotinas de criação e troca de senha mais robustas e, a realização de treinamentos de conscientização em segurança para os colaboradores.

A segurança da informação é um desafio contínuo da cooperativa, que requer vigilância constante, adaptação às ameaças, compromisso em manter os padrões de segurança elevados e investimento em novas tecnologias para auxiliar no enfrentamento de futuros desafios.

Como resultado dos esforços, a cooperativa se alegra em relatar que não obteve registros de incidentes de segurança.

De forma constante, a Unimed Costa do Descobrimento busca uma melhoria geral na resiliência de seus sistemas e a segurança da informação que há hoje na cooperativa reflete o compromisso em proteger os dados e garantir a confiança dos seus públicos.

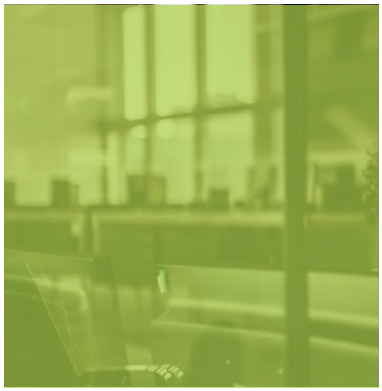


TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

A Unimed Costa do Descobrimento se manteve atenta a inovação com foco em infraestrutura tecnológica e nos projetos para aquisição de programas e sistemas que ofereçam processos mais eficientes e transparentes. Em 2023, destacam-se os avanços significativos alcançados em abordagem à inovação e tecnologia, fomentando uma cultura de criatividade e experimentação.

Foi realizado um processo abrangente para identificar novos sistemas de gestão que atendam às necessidades específicas da cooperativa. Reuniões, apresentações e visitas técnicas foram realizadas, a fim de conhecer as soluções disponíveis no mercado para o segmento. Esse trabalho reforça o compromisso com a busca da melhoria contínua para os processos operacionais e estratégicos da Unimed Costa do Descobrimento.

Através de investimentos estratégicos e parcerias colaborativas, houve melhora em soluções para a rotina interna, sistemas, aplicativos e portais web, que impulsionaram a eficiência operacional, aprimoraram a experiência do cliente e consequentemente fortaleceram a posição competitiva da cooperativa no mercado.





CRM

Foi realizada a implantação do CRM ("Customer Relationship Management" em português "Gestão de Relacionamento com o Cliente") como parte da estratégia de gestão de relacionamento com o cliente. Esta iniciativa foi projetada para vincular o atendimento ao cliente de ponta a ponta, fortalecendo as relações, melhorando a eficiência operacional e impulsionando o crescimento do negócio.

A implantação do CRM foi concluída no mês de dezembro, a proposta é que a aplicação proporcione uma visão

abrangente e integrada dos clientes, permitindo entender melhor suas necessidades, histórico de interações e preferências.

SISTEMA DE AUDITORIA

Em decorrência da ampliação e aumento da complexidade da rede assistencial e, objetivando garantir o acompanhamento e assistência de todas as esferas da auditoria a toda a sua rede prestadora, a Unimed Costa do Descobrimento contratou empresa atuante na área de auditoria e serviços correlacionados com ênfase na área de regulação em saúde. A empresa se propõe a atuar com equipe própria e capacitada, garantindo a excelência nos processos avaliados.

JUDICIALIZAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

A judicialização da saúde suplementar destaca a necessidade de uma abordagem integrada e colaborativa no enfrentamento dos desafios do setor para garantir o acesso justo e equitativo aos serviços de saúde, sem perder o foco na sustentabilidade da cooperativa.

O cenário aponta para a eminente necessidade de desjudicializar conflitos, com a criação de mecanismos extrajudiciais e o fomento pela solução amistosa das demandas. Tal abordagem não importa na concessão ampla e irrestrita a todos e quaisquer procedimentos solicitados, mas analisar os históricos de êxitos e custos para cada tipo de demanda, somando-se os valores e custos jurimétricos com eventuais ações judiciais.

111
PROCESSOS EM 2023

AUDITORIA DE CONTAS



A gestão de despesas assistenciais é operacionalizada pela auditoria prospectiva (de autorizações), concorrente (acompanhamento durante evento) e retrospectiva (de contas). A equipe é composta por médicos auditores e enfermeiros.

AUDITORIA CONTRATADA

Composta por 3 médicas auditoras, as profissionais são médicas cooperadas com contrato de prestação de serviços que seguem o Estatuto Social e Regimento Interno da cooperativa.

NÚMEROS DOS TRABALHOS DE AUDITORIA MÉDICA E DE ENFERMAGEM

6.586
CONTAS AUDITADAS
clientes UCD atendidos em intercâmbio

13.318
CONTAS SADT AUDITADAS
atendimentos na rede local

7.391
INTERNAÇÕES AUDITADAS
atendimentos na rede local

1.088
ACOMPANHAMENTO DE INTERNAÇÕES
atendimentos na rede local

20.416
PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO
atendimentos na rede local e intercâmbio

A Unimed Costa do Descobrimento possui contrato de prestação de serviços com consultores especializados nas áreas de cardiologia, genética, oncologia, OPME, segunda opinião e junta médica.

CONTROLE DE OPME

OPME	QTD	Valor de mercado	Valor negociado	Economia
OPME	1.323	R$ 8.384.853,44	R$ 2.742.842,15	R$ 5.642.011,29
Medicamento	1.082	R$ 4.824.874,16	R$ 3.623.549,35	R$ 1.655.228,5

PESSOAS



COOPERADOS

O cuidado, o engajamento, o reconhecimento, a transparência e a valorização ao médico cooperado são imprescindíveis para a Unimed Costa do Descobrimento. Por isso, 2023 foi um ano de estratégias em prol desse público, que seguiu superando desafios e cumprindo o propósito de cuidar das pessoas.

Movidos pela vocação para o cuidado, os médicos cooperados reforçam a posição de destaque da cooperativa no mercado, dedicando-se dia a dia à oferta de assistência à saúde com excelência aos clientes. Se hoje a Unimed Costa do Descobrimento existe, prospera e mantém relevância no mercado é graças aos médicos cooperados, que não apenas desempenham sua parte enquanto profissionais de saúde, como também integram questões de sustentabilidade do negócio e de gestão da cooperativa.





PNGRC

Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com o Cooperado

Em alinhamento com as diretrizes estratégicas da cooperativa, em 2023 a cooperativa aderiu ao Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com o Cooperado. A adesão foi a nível estadual, pois a Unimed Costa do Descobrimento assumiu a representação do projeto junto à Federação Bahia, se comprometendo a guiar as demais cooperativas da Bahia na implantação do projeto em suas singulares, através da capacitação dos colaboradores nomeados pelas mesmas.

São realizadas reuniões, visitas presenciais e acompanhamento para implantação do programa. Os resultados devem ser apresentados à Unimed do Brasil conforme cronograma pré-estabelecido. A Federação Bahia é a patrocinadora atuando em conjunto com a Unimed Costa do Descobrimento, de forma a contribuir com a implantação em 7 coirmãs que aderiram ao programa.







O PNGRC NA UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO

PROGRAMA RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

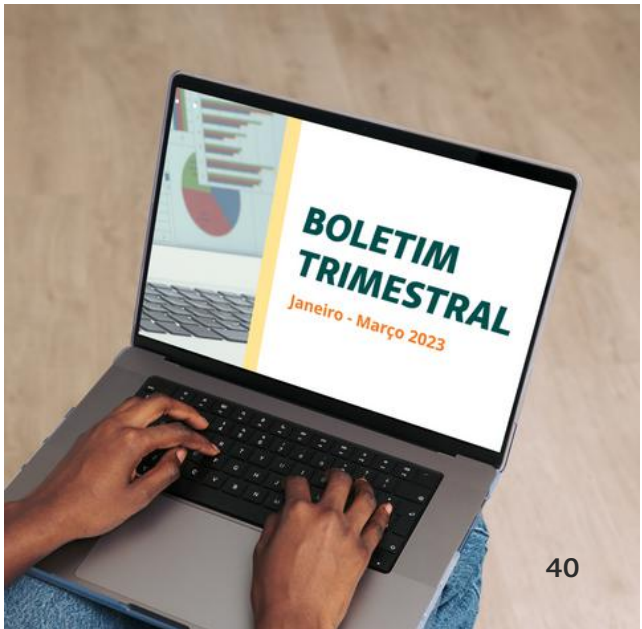
O PNGRC tem como objetivo implantar melhorias nos processos de relacionamento com os cooperados e aperfeiçoar os canais de escuta dos médicos, contribuindo para a melhoria dos índices de atratividade, satisfação e retenção, além de favorecer na construção de um futuro mais competitivo e sustentável para a cooperativa.

Com este objetivo, foi criada uma área na sede da Unimed Costa do Descobrimento que dispõe de múltiplos canais de atendimento presenciais e virtuais exclusivos para receber e acolher as solicitações, reclamações, sugestões e elogios de seus médicos cooperados.

Além de atender aos médicos, esta área dará total suporte às secretárias, complementando essa assistência. O relacionamento com o cooperado envolve a execução de ações que contemplem toda a jornada do médico junto à Unimed.

Entender para atender, conhecer as necessidades e expectativas dos cooperados, é a chave para estratégias efetivas.

A promoção de ações de comunicação é fundamental para gerar o engajamento e aproximação necessários entre cooperado e cooperativa. Com o objetivo de manter o cooperado sempre atualizado, a cada três meses é divulgado o boletim com as principais atividades .



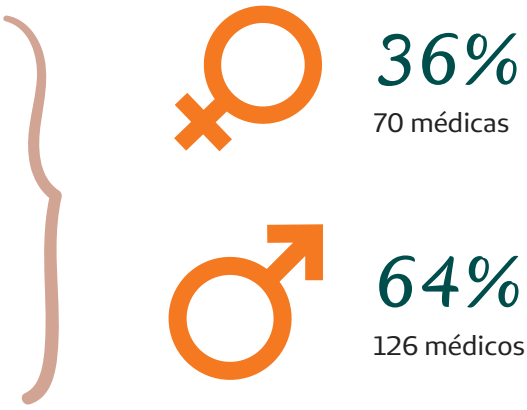
SOBRE OS COOPERADOS

Saiba mais sobre os médicos cooperados e em estágio probatório da Unimed Costa do Descobrimento:

171
médicos cooperados

5
médicos cooperados beneméritos

20
médicos em estágio probatório



36%
70 médicas

64%
126 médicos

DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA

Perfil Geracional	Feminino	Masculino
Millenials (1981 a 1997)	31	33
Geração X (1964 a 1980)	23	51
Baby Boomers (1945 a 1963)	16	40
Geração Silenciosa (a partir de 1944)	0	2

ESPECIALIDADES

Anestesiologia	12
Cardiologia	12
Cirurgia do aparelho digestivo	2
Cirurgia geral	20
Cirurgia vascular	4
Clínica médica	10
Dermatologia	2

Endocrinologia e metabologia	1
Endoscopia	5
Gastroenterologia	6
Geriatria	1
Ginecologia e obstetrícia	25
Infectologia	1
Mastologia	2
Medicina de emergência	1
Medicina geral e comunitária	2
Medicina intensiva	2
Medicina nuclear	1
Médico generalista	24
Nefrologia	1
Neonatologia	1
Neurocirurgia	1
Neurologia	2
Nutrologia	1
Oftalmologia	11
Ortopedia e traumatologia	11
Otorrinolaringologia	7
Patologia	3
Pediatria	23
Pneumonologia	2
Psiquiatria	1
Radiologia e diagnóstico por imagem	12
Reumatologia	2
Urologia	8

REPRESENTATIVIDADE POR TEMPO DE COOPERATIVA

Faixa Etária	Feminino	Masculino
21 a 29 anos	21	52
11 a 20 anos	13	23
5 a 10 anos	18	21
0 a 4 anos	7	21

*não inclui médicos em estágio probatório

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS

Anualmente, a Unimed Costa do Descobrimento realiza uma pesquisa que avalia a satisfação dos médicos cooperados. Com a pesquisa, é possível coletar de forma isenta a opinião dos médicos sobre diversos aspectos.

A pesquisa foi realizada de forma online entre os dias 8 a 30 de novembro e teve a participação de 101 cooperados, registrando resultados animadores e pontos que precisam ser melhorados. Veja os principais resultados:

PERFIL DA AMOSTRA **101 médicos cooperados** **57,38% do quadro total**

RECOMENDAÇÃO

94%

indicariam a Unimed Costa do Descobrimento para outro médico que não é cooperado, o que demonstra o comprometimento da gestão com seus cooperados.

BENEFÍCIOS

87,13%

atribuíram avaliação muito bom ou bom para a satisfação geral em relação aos benefícios ofertados pela Unimed Costa do Descobrimento.

SOLICITAÇÕES

82%

estão satisfeitos com os retornos e resoluções das suas solicitações.

GOVERNANÇA

81%

dos cooperados satisfeitos com a atuação da diretoria e conselhos, se tratando de Governança.

SECRETÁRIAS

91%

dos cooperados estão satisfeitos com o relacionamento da Unimed com as secretárias. Este é um novo indicador, que obteve um resultado animador.

SATISFAÇÃO GERAL

80%

dos cooperados estão satisfeitos com a Unimed Costa do Descobrimento segundo a pesquisa.



ADMISSÃO E INTEGRAÇÃO

O primeiro pilar do Programa de Relacionamento com o Cooperado constitui na garantia de que todo novo cooperado participe de uma integração de forma a iniciar seu contato com a cooperativa. Para sistematizar e melhorar o ingresso de novos médicos, o processo de cooperação tem duração de doze meses (estágio probatório) e, após esse período, o profissional e a cooperativa analisam o interesse de ambos para que sua cooperação seja efetivada.

O processo de integração ocorre na sede da Unimed Costa do Descobrimento após aprovação da cooperação do proponente pelo Conselho de Administração.

COOPERAÇÕES EM 2023



Antonio Ambrosio de Oliveira Neto

Patologia



Fabiano Torres

Medicina Nuclear



Rafael Advincula Zarattini

Cardiologia



André Miranda Salim Baptista

Infectologia



Daniel Sales Portela

Pediatria



Joseraldo Furlan Martins

Nutrologia



Taicia Soares Malacarne

Radiologia e Diagnóstico Por Imagem

PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO PONTUADA

O Programa de Participação Pontuada, tem como objetivo estreitar e valorizar o relacionamento da Unimed Costa do Descobrimento com o cooperado e, estimular a sua participação e envolvimento nas ações da cooperativa, além de estimular o aprimoramento científico e profissional, consolidando as boas práticas de governança, fortalecendo o sentimento de pertencimento, melhorando a gestão e os resultados da cooperativa.

Ao participar, o médico soma pontos, convertidos em benefícios como: anuidade do CRM-BA, inscrição em congresso de especialidade, bonificação em consultas, entre outros, a depender da faixa de premiação.

NDH

Núcleo de Desenvolvimento Humano

Anualmente, o Núcleo de Desenvolvimento Humano – NDH desenvolve ações voltadas à promoção e integração entre seus médicos 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.

DIA DAS MÃES

Em comemoração ao dia das mães, a Unimed Costa do Descobrimento enviou para todas as cooperadas mães uma necessaire personalizada com a frase: Mãe, você é a tradução do que é o amor.



DIA DOS PAIS

A Unimed Costa do Descobrimento enviou para todos os cooperados pais um kit churrasco personalizado, uma forma de reconhecer e agradecer os pais cooperados por tudo que fazem pelos seus filhos e pela cooperativa.



DIA DO MÉDICO

Em comemoração ao Dia do Médico, a Unimed Costa do Descobrimento convidou todos os médicos cooperados e em estágio probatório para o "Boteco dos Médicos" junto com suas famílias. Com 88 médicos confirmados, a confraternização foi realizada na Casa Trancoso em Eunápolis e contou com muita música, churrasco, bar de drinks, acarajé, brinquedos para a criançada e muita diversão.







NOVO MODELO DE SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

Buscando trazer segurança, transparência e agilidade ao processo de reembolso de médicos cooperados com despesas de FATES, consultas e procedimentos, as solicitações passaram a ser realizadas através do portal da Unimed Costa do Descobrimento.





CURSO DE GOVERNANÇA E COMPLIANCE

Destacando a importância dos médicos cooperados estarem atualizados sobre as mudanças no cenário da área de saúde, a cooperativa convidou todos os cooperados a realizarem o curso Governança Cooperativa e Compliance oferecido pela Faculdade Unimed. O curso aborda temas que envolvem governança em cooperativas, práticas de boa governança, gestão de risco e compliance.





CURSO DE REANIMAÇÃO NEONATAL

Com o objetivo de dar o melhor suporte e assistência aos recém nascidos em sala de parto, médicos e outros profissionais da saúde participaram do curso de Reanimação Neonatal nos dias 4 e 5 de março. Promovido pela Unimed Costa do Descobrimento, em parceria com o Hospital Ramos, a atividade foi ministrada pela pediatra neonatologista Dra. Ana Luiza Paz – presidente da Sociedade Baiana de Pediatria e pela Dra. Simone Figueiredo, também pediatra neonatologista.



BENEFÍCIOS PARA OS COOPERADOS

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.

SERIT
Valor investido:
R$ 197.646,90

O Seguro de Renda por Incapacidade Temporária é um benefício parcialmente subsidiado pela Unimed aos seus cooperados com o objetivo de garantir um suporte financeiro quando este encontrar-se impedido de exercer suas atividades. O valor por 30 dias de afastamento equivale a R$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Plano de saúde
Valor investido:
R$ 5.135.686,73

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.

Seguro VG
Valor investido:
R$ 162.327,10

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$ 124.747,18 (cento e vinte e quatro mil, setecentos e quarenta e sete reais e, dezoito centavos).

13ª Produção Médica
Valor investido:
R$ 2.225.201,61

Há 12 anos consecutivos, a Unimed Costa do Descobrimento vem gerando valor aos cooperados com o pagamento da 13ª produção médica. Em 2023 não foi diferente, o pagamento foi realizado com base em 80% da média da produtividade dos médicos no período de apuração de 12/2022 a 11/2023. A manutenção do benefício reafirma o compromisso e o reconhecimento do trabalho exercido pelos cooperados.

PGBL
Valor investido:
R$ 370.092,12

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.

FATES
Valor investido:
R$ 805.619,40

A Unimed Costa do Descobrimento incentiva os seus cooperados no aprimoramento técnico-científico, buscando contribuir com o crescimento profissional e, consequentemente melhoria na qualidade dos serviços prestados à comunidade. Desta forma, disponibiliza anualmente o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES), cujo valor é definido em Assembleia Geral Ordinária, de acordo com os resultados apurados ao final de cada exercício e, rateado igualmente a todos os cooperados ativos até a data da AGO para utilização dentro do ano da disponibilização. Em 2023 o valor rateado por cooperado foi de R$12.000,00.

Dos 171 médicos cooperados, 86 utilizaram o FATES no ano de 2023.

Cooperado Benemérito

Respaldados pelo Artigo 82 do Regimento Interno, em 2023 cinco cooperados solicitaram o benefício de Cooperado Benemérito e foram aprovados pelo Conselho de Administração, considerando que já possuem 25 anos ou mais de cooperação ou 15 anos de cooperação estando afastados das suas atividades médicas permanentemente.

Imunização

A Unimed Costa do Descobrimento realizou mais uma vez a campanha de vacinação contra a Influenza e foram disponibilizadas vacinas para todos os médicos cooperados e em estágio probatório.

REPASSE AO COOPERADO

Os cooperados são a base de todas as ações da Unimed Costa do Descobrimento e a cada ano a cooperativa promove a valorização por meio da ampliação dos ganhos diretos e indiretos conforme o princípio da equidade, responsabilidade e identidade cooperativista.

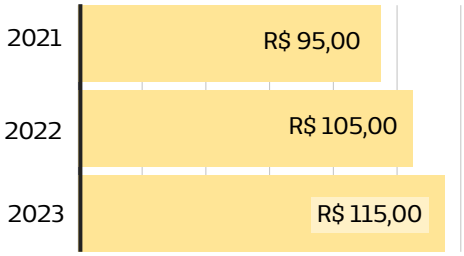
Mesmo diante dos grandes desafios enfrentados pelas operadoras de planos de saúde, a cooperativa manteve sua premissa de melhoria contínua da remuneração médica reajustando os honorários médicos.

REAJUSTES

5%	9,52%	6,90%
portes cirúrgicos (CBHPM 2015)	consultas (eletivas e P.S.)	visita hospitalar

EVOLUÇÃO DO VALOR DAS CONSULTAS

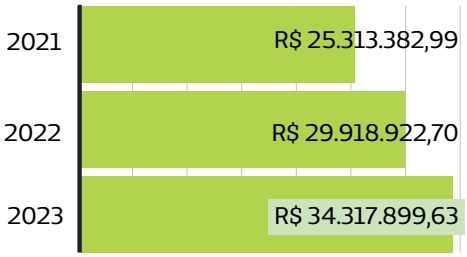




Foram realizadas 118.765 consultas pelos médicos cooperados em 2023, totalizando o montante de R$ 12.707.125,00, um aumento de 15,50% na remuneração de relacionados às consultas (eletivas e de pronto socorro).

ANO	QUANTIDADE	VALOR
2021	99.999	R$ 9.083.822,00
2022	111.951	R$ 11.001.405,00
2023	**118.765**	**R$ 12.707.125,00**

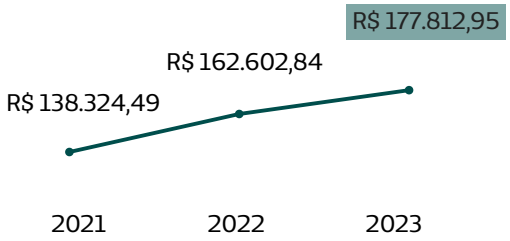
Em 2023, 23,86% do custo assistencial geral (local e intercâmbio) foi destinado à remuneração dos profissionais cooperados, totalizando R$ 34.317.899,63 e representando o compromisso e responsabilidade em valorizar o cooperado, preservando a integridade financeira da cooperativa.



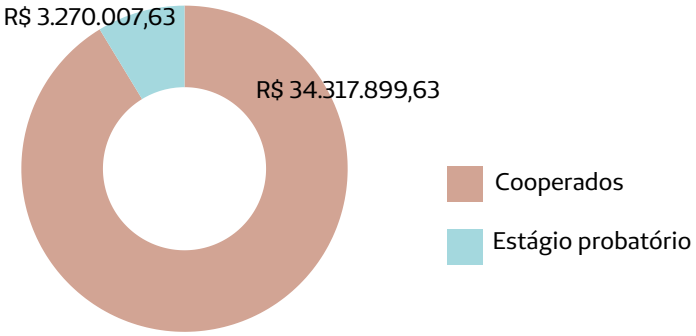
Valor considerado para cooperados ativos e com produção mínima no período de 12 meses

REMUNE-RAÇÃO

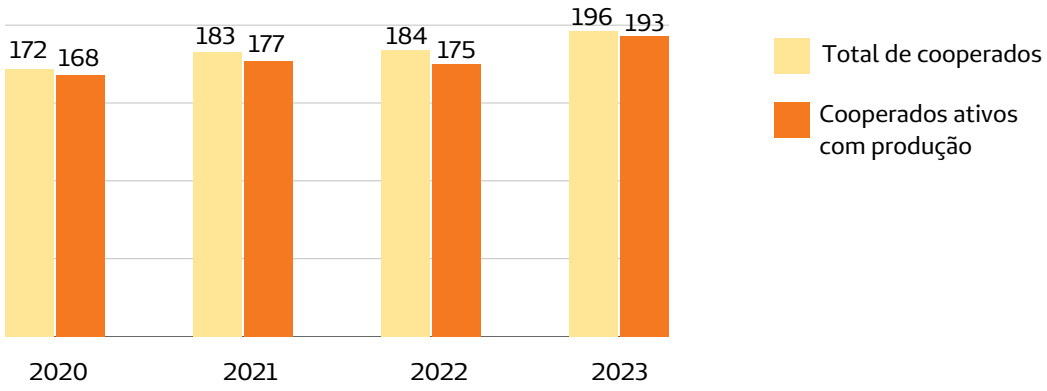
Em 2023 o índice de remuneração média do cooperado cresceu 9,35% em comparação ao ano anterior.



REMUNERAÇÃO MÉDICOS COOPERADOS X ESTÁGIO PROBATÓRIO



TOTAL DE COOPERADOS x COOPERADOS ATIVOS COM PRODUÇÃO





BENEFICIÁRIOS

A Unimed Costa do Descobrimento é uma cooperativa que se preocupa com a saúde e o bem-estar da sociedade. Seu diferencial vai muito além da oferta de planos de saúde, está no desejo de aperfeiçoar e humanizar cada vez mais seus processos. A cooperativa quer ser reconhecida como uma marca que está ao lado das pessoas na busca por um mundo melhor para todos.

As unidades de atendimento são responsáveis por realizar as tratativas, abordagens e acompanhamento estratégico dos clientes.

Durante a jornada do cliente na cooperativa os pontos críticos são avaliados para posteriores condutas corretivas e preventivas.

Os canais de atendimento presencial e por e-mail permanecem ativos. A central de atendimento 24horas também está disponível, de forma gratuita, com linhas exclusivas e pessoal qualificado para atender as urgências e emergências fora do horário comercial e prestar suporte à rede credenciada e clientes.



UM NOVO JEITO DE CUIDAR

A Unimed do Brasil, com o objetivo de fortalecer a marca Unimed no âmbito nacional e direcionar a estratégia com foco no cliente, contribuindo com a evolução dos serviços e a qualificação contínua das singulares, retomou a implementação do Programa Jeito de Cuidar. A Unimed Costa do Descobrimento aderiu a esse novo modelo de gestão que impulsiona o processo de evolução cultural em que o cliente é posicionado no centro do negócio e é orientado pelo propósito de entregar a promessa da marca. Neste contexto, se harmoniza ao conjunto de crenças, princípios e valores da Essência Unimed.

O Jeito de Cuidar Unimed contribui para que dirigentes, cooperados e colaboradores e parceiros, estejam imbuídos do compromisso de zelar por este importante ativo que é a marca Unimed e buscar soluções eficazes diante de um mercado ágil, inovador e competitivo. A iniciativa sustenta a melhoria no relacionamento com o público nos seguintes pilares:



PILARES DA MATRIZ DE EVOLUÇÃO



Para disseminar este novo conceito, que envolverá todos os seus setores, a Unimed realizou treinamentos para diretores, líderes e colaboradores. Como etapa para iniciar as atividades do Jeito de Cuidar, foi realizado um diagnóstico, com análise de cada pilar de acordo com as perspectivas, práticas existentes e lacunas práticas.

Dessa avaliação, nasceu o plano de ação conforme a realidade e a necessidade de cada área. As ações que vão permear a estratégia do ciclo de gestão 2024, são baseadas em cinco pilares: Confortar, Acolher, Profissionalizar, Individualizar e Encantar.



Os principais benefícios do Jeito de Cuidar são:

Impactar indicadores de satisfação do cliente;

Promover a fidelização do cliente;

Aumentar a lucratividade;

Fortalecer o diferencial e vantagem competitiva;

Estimular a integração e cooperação sistêmica pelo compartilhamento de experiências e boas práticas.

ATENDIMENTO EM NÚMEROS

15
remoções aéreas

718
remoções terrestres

21.935
atendimentos presenciais

AUTORIZAÇÃO E SOLICITAÇÃO ONLINE

A fim de facilitar e agilizar o processo de solicitação de autorização, a Unimed Costa do Descobrimento disponibilizou um canal de atendimento via e-mail, para a otimização do processo. Além disso implementou a solicitação online nos hospitais de sua rede credenciada, trazendo eficiência e agilidade principalmente para os atendimentos de urgência e emergência.

REESTRUTURAÇÃO DO SETOR DE ATENDIMENTO

Unidade Porto Seguro

A Unimed Costa do Descobrimento dispõe de profissionais dedicados ao acolhimento e gestão das manifestações e necessidades dos clientes, tanto na sede administrativa quanto na unidade de atendimento ao cliente em Porto Seguro. Em 2023, essa unidade de atendimento recebeu uma nova fachada e a execução do projeto de revisão dos processos internos, o que gerou mais agilidade no atendimento às demandas dos beneficiários dessa região.





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Por mais um ano, a Unimed Costa do Descobrimento realizou a pesquisa de satisfação dos beneficiários. A satisfação geral dos entrevistados apontou o índice de 80%, seis pontos a mais que o ano anterior.

Esse crescimento indica a eficácia dos processos internos direcionados para atender as necessidades dos clientes.

ATENÇÃO EM SAÚDE

80%

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

ACESSO À LISTA DE PRESTADORES

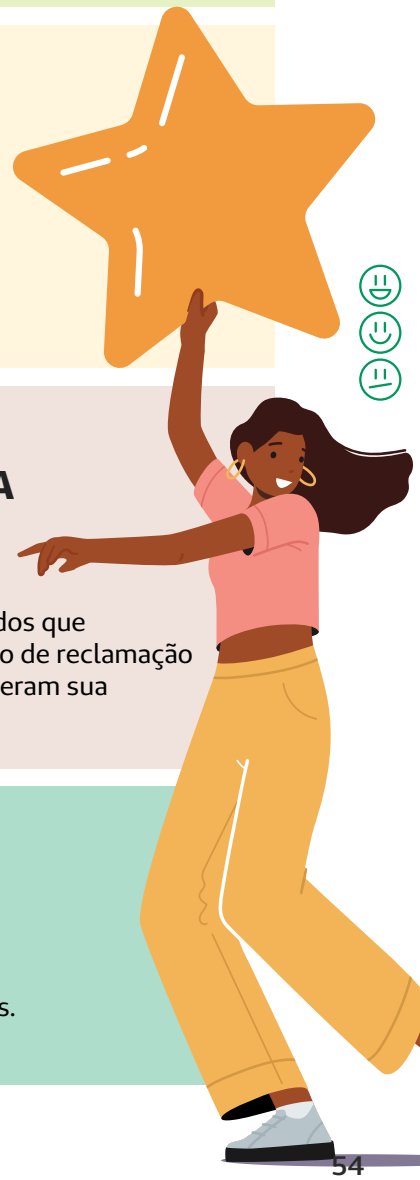
67%

dos beneficiários estão satisfeitos com o acesso à lista de prestadores de serviço – física e digital.

ATENDIMENTO DA OPERADORA

72%

estão satisfeitos com o atendimento da Unimed Costa do Descobrimento através de SAC, tele atendimento, presencialmente ou por meio eletrônico.



DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS

77%

dos beneficiários encontram facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários .

RESOLUÇÃO DE DEMANDA

53%

dentre os entrevistados que realizaram algum tipo de reclamação junto à operadora tiveram sua demanda resolvida.

SATISFAÇÃO GERAL

81%

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

NOVO CANAL DO BENEFICIÁRIO E APP UNIMED CLIENTE



A Unimed Costa do Descobrimento migrou para o novo Canal do Beneficiário. O canal utiliza a mesma plataforma do site singular e, assim como o App Unimed Cliente, possui serviços integráveis aos sistemas de gestão de cada Unimed, unificando a linguagem e layout de todas as plataformas para melhor usabilidade e experiência do cliente.

No novo ambiente, o beneficiário encontra todas as informações do plano e de seus dependentes e, tem na mão diversos serviços para obter o que precisa com mais autonomia e praticidade. Está tudo reunido em uma interface moderna, intuitiva e responsiva para qualquer formato de dispositivo, o cliente pode acessar pelo computador, celular ou tablet através do site da Unimed.

AÇÕES REALIZADAS COM CLIENTES

DIA DAS MÃES

Com o objetivo de tornar a semana do dia das mães mais especial, foram entregues mimos para todas as mães beneficiárias que compareceram às unidades de atendimento, comercial e financeiro.



DIA DOS PAIS

Na semana do dia dos pais, a Unimed Costa do Descobrimento distribuiu brindes a todos os clientes pais que receberam atendimento nas unidades da cooperativa.



DIA DAS CRIANÇAS

Para comemorar o dia das crianças, foram entregues brindes à todas as crianças que passaram por atendimento na unidade do NAS. A ação reforçou o comprometimento da Unimed Costa do Descobrimento com o cuidado em proporcionar um ambiente acolhedor e alegre aos seus beneficiários, tornando o momento do atendimento especial e o mais confortável possível.







OUVIDORIA E DEMANDAS NIP

A ouvidoria da Unimed Costa do Descobrimento disponibiliza aos beneficiários um canal eficiente para tratativas de resolução de conflitos. Criada para atender a RN 393 da ANS, a ouvidoria hoje se apresenta como um apoiador estratégico nas demandas da cooperativa. Foram recepcionadas 110 demandas de ouvidoria e 32 NIPs no ano de 2023.

A ouvidoria está disponível no portal Unimed e no app Unimed cliente.



Ouvidoria

110
ouvidorias

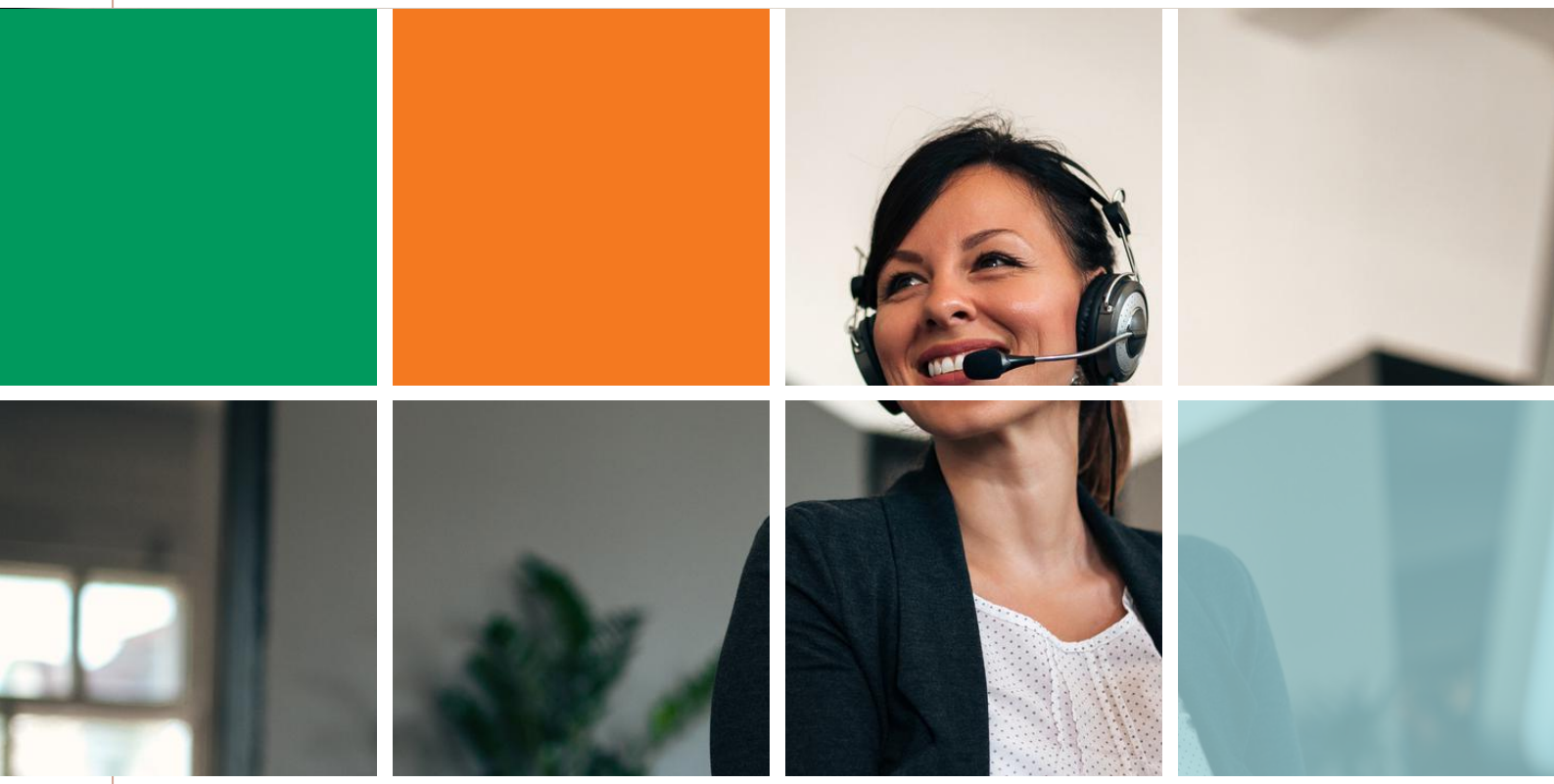
32
total de NIPs recebidas

17
total de NIPs resolvidas

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.

15	12	7
DEMANDAS EM 2021	DEMANDAS EM 2022	DEMANDAS EM 2023



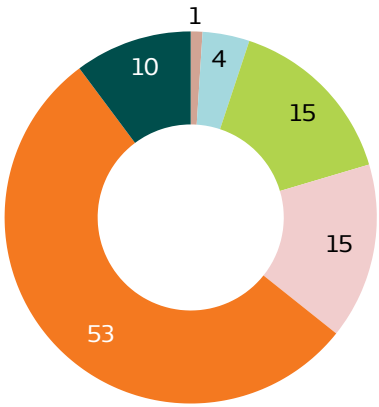
COLABORADORES

A Unimed Costa do Descobrimento chegou ao final de 2023 com 98 colaboradores, uma equipe engajada e comprometida com o propósito da cooperativa.

70 colaboradoras

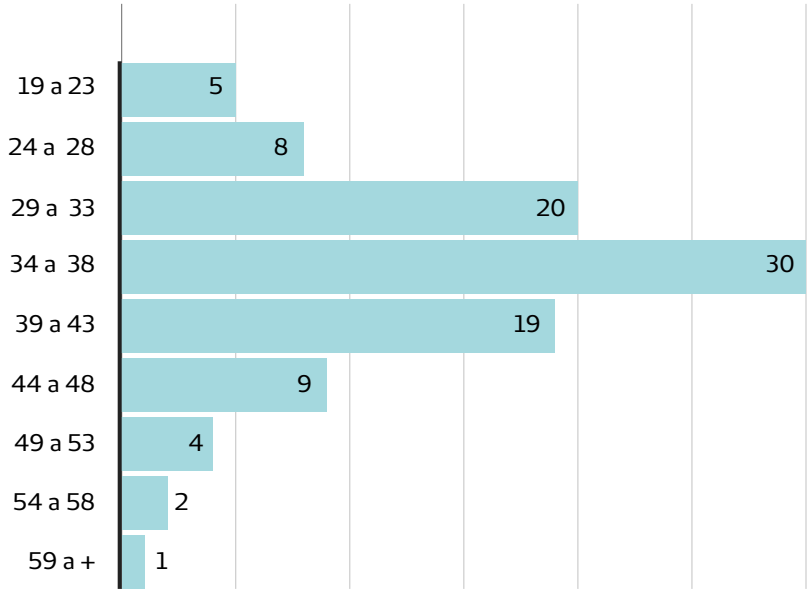
28 colaboradores

ESCOLARIDADE



- Primário completo
- Segundo grau incompleto
- Segundo grau completo
- Superior incompleto
- Superior completo
- Pós graduado

COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA





SAÚDE E SEGURANÇA

Seguiu-se o calendário anual de vacinação contra a influenza e outras doenças por meio da atualização do cartão vacinal, que contribuiu com a imunidade coletiva e o cuidado com a saúde dos colaboradores.





SEGURANÇA DO TRABALHO E SEGURANÇA OCUPACIONAL

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.

Em 2023 a Unimed costa do Descobrimento não registrou ocorrências de acidente de trabalho e de doenças ocupacionais.

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 anualmente 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 de forma voluntária.

MEMBROS



Jackelane Mota Calacio
Líder

Térreo



Rita de Cássia Muniz Santana
Vice-Líder

Térreo



Carla Ferreira Braga
Líder

1º pavimento



Renata Silva Ribeiro Macedo
Vice-Líder

1º pavimento



Lidiane Costa de G Costa
Brigadista

1º pavimento



Uanda S do Nascimento
Brigadista

1º pavimento



Ueslei Nascimento Pereira
Chefe da Brigada

1º pavimento



Ohanna Araújo Gama
Líder

2º pavimento



Karine Ferreira Mota Leles
Vice-Líder e Secretária

2º pavimento

SIMULAÇÕES E TREINAMENTOS







CIPA

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

Em atendimento a Norma Regulamentadora Nº 5, ou NR 5, a Unimed Costa do Descobrimento constituiu a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio – CIPA por meio de eleição dos colaboradores e indicação da cooperativa.

A CIPA é responsável por realizar reuniões periódicas com o objetivo de discutir questões relacionadas aos riscos no ambiente de trabalho, planejar, acompanhar ações preventivas e corretivas quanto a acidentes e doenças ocupacionais, assim como a preservação da vida e promoção da saúde dos colaboradores.





MEMBROS



Iriane Pereira Santos
Presidente

Local: Sede
Turno: Diurno



Antunes Sandiny S Rosa
Suplente

Local: Comercial
Turno: Diurno



Uanda S do Nascimento
Vice-presidente

Local: Sede
Turno: Diurno



Jefferson Silva Santos
Suplente

Local: Sede
Turno: Plantão

COMITÊ DE ENDOMARKETING

Buscando a promoção de um ambiente de trabalho ideal, aumento da motivação e satisfação dos colaboradores, o Comitê de Endomarketing realiza ações internas periódicas de valorização do bem-estar e saúde dos colaboradores. Tais estratégias promovem o alinhamento estratégico corporativo, agregam valor a marca, a imagem e reputação da organização junto ao colaborador.

CARNAVAL

A Unimed Costa do descobrimento montou um cantinho com adereços para os colaboradores registrarem o momento. A ação foi levada à todas as unidades da cooperativa durante a sexta anterior ao feriado, visando um momento de descontração e interação entre os colegas.



DIA INTERNACIONAL DA MULHER

A cooperativa promoveu uma ação para homenagear todas as mulheres que fazem parte do quadro de colaboradores da cooperativa. Foi entregue um biscoitinho para cada colaboradora com uma mensagem especial: Mulher, símbolo de coragem, força e determinação.



GINCANA DE PÁSCOA

A ação promoveu a integração entre colaboradores e incentivou a arrecadação de alimentos não perecíveis para serem doados a instituições localizadas na área de ação. Juntos, os colaboradores arrecadaram mais de 11 toneladas de alimentos, beneficiando instituições da área de ação da cooperativa.



DIA DAS MÃES

Em comemoração ao dia das mães, foi realizada uma homenagem na cooperativa, na qual as colaboradoras puderam aproveitar um delicioso café da tarde com direito a cartinhas escritas pelos filhos e uma necessaire personalizada.



SÃO JOÃO

Para deixar todos no clima do São João, foi concedida folga no dia 23/06, além da realização de uma ação interna planejada pela equipe de Endomarketing: a liberação do uso de camisas xadrez e entrega de um kit de bolinhos de fubá e tapioca para os colaboradores ao som de músicas típicas e espaço decorado para fotos.



DIA DOS PAIS

Para celebrar o dia dos pais, a Unimed Costa do Descobrimento convidou todos os colaboradores pais a participarem de um encontro especial. A iniciativa pensada pela equipe de Endomarketing e abraçada pela Diretoria Executiva teve o objetivo de reconhecer e promover a união e interação da equipe





SEMANA NACIONAL DO TRÂNSITO

A Unimed Costa do Descobrimento realizou uma ação interna para alertar os colaboradores sobre os perigos no trânsito, fornecendo dicas sobre como evitar possíveis acidentes, com postagens diárias na intranet.



QUEREMOS TE OUVIR, COLABORADOR

Com o objetivo de dar voz ao colaborador, foi divulgado no mês de agosto o novo canal de escuta interna para colaboradores, chamado "Queremos te ouvir!". Através dele todos os colaboradores podem fazer sugestões de melhoria, apresentar ideias, elogios, entre outros.



BOM É SER CRIANÇA UNIMED

Como já é tradição, a cooperativa realizou uma surpresa para os filhos dos colaboradores através do Endomarketing utilizando o conceito "Bom é Ser Criança Unimed". Foram entregues mochilas personalizadas com kit pintura para todas as crianças de até 12 anos.



OUTUBRO ROSA

Com o objetivo de alertar todos os colaboradores sobre a importância da prevenção ao câncer de mama, foram divulgadas, semanalmente, informações sobre cuidados com a saúde feminina na intranet, além da abertura de um questionário com dúvidas que foram posteriormente respondidas pela médica mastologista Dra. Flávia Franca.



NOVEMBRO AZUL

Foram distribuídos cartões para todos os colaboradores informando sobre a importância da prevenção ao câncer de próstata e cuidados com a saúde do homem. Além disso, todos foram convidados a participarem de um quiz com as principais dúvidas sobre o tema com explicações de médicos cooperados da Unimed Costa do Descobrimento especialistas no assunto.



CONFRATERNIZAÇÃO DE COLABORADORES

Com o tema “Tardezinha UCD”, a confraternização de colaboradores da Unimed Costa do Descobrimento contou com a confirmação de 90 colaboradores e suas famílias. Para integrar e animar a todos, o Comitê de Endomarketing prestou homenagens e convidou os colaboradores a participarem de algumas rodadas de bingo e sorteios.









SERVIÇOS E REDE PRESTADORA





NAS
NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE

O olhar para o futuro conduziu a cooperativa a uma importante iniciativa em 2023, a inauguração do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS). O núcleo foi estruturado para qualificar e ampliar a assistência na região oferecendo serviços de especialidades exclusivo aos beneficiários da Unimed.

Um projeto intimista composto por apenas dois consultórios e uma recepção, mas já com uma proposta de expansão para o ciclo de gestão 2024. O NAS é o pontapé inicial para um projeto maior que irá chancelar o propósito da Unimed de cuidar e assegurar atendimento humanizado e com qualidade.



As especialidades disponíveis no NAS são: Terapia Ocupacional, Psicologia e Fonoaudiologia.









REMOÇÕES

TERRESTRE



Em 2023, houve continuidade no serviço de remoção hospitalar, com ambulâncias UTI equipadas, prontas para atender aos beneficiários de acordo com a necessidade apontada pelo médico assistente. Os serviços municipais são prestados com duas ambulâncias próprias, os intermunicipais e interestaduais pela empresa contratada Pallear, com suporte 24h todos os dias da semana.

2021	2022	2023
879	951	718

AÉREA



O transporte aeromédico é um serviço contratado com a Unimed Aeromédica que oferece transporte aéreo aos beneficiários em emergência e em local sem recursos para continuidade do tratamento. É realizado de um centro médico hospitalar para outro com melhores recursos de atendimento, mediante solicitação do médico assistente e após avaliação da equipe médica responsável pelo transporte.

2021	2022	2023
16	21	15

REDE PRESTADORA

A cooperativa busca entregar valor ao cliente por meio de uma rede qualificada, baseada em relações sustentáveis, de confiança e parcerias estratégicas com o objetivo de oferecer uma experiência diferenciada ao cliente e apoiar o desenvolvimento da qualidade assistencial. Para isso, transitam entre os processos de gestão da rede, qualificação, comunicação, análise técnica, negociação e relacionamento com os prestadores.

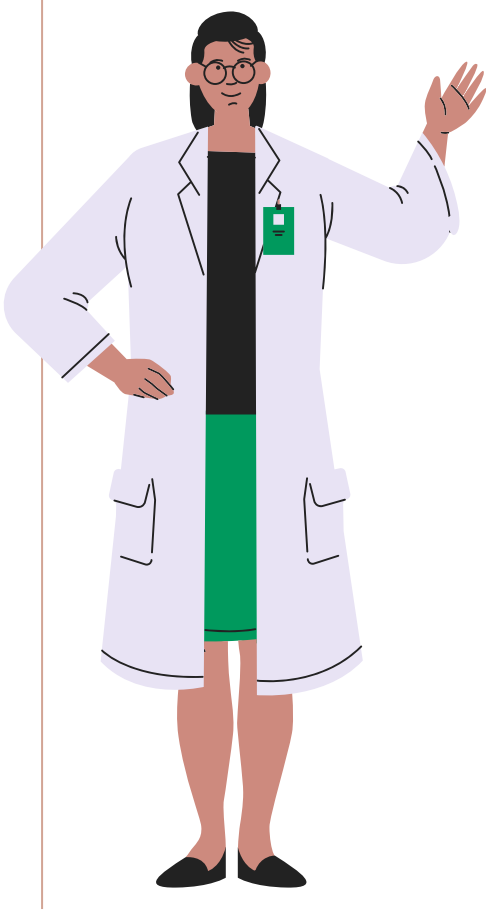
NÚMEROS DA REDE PRESTADORA



4	44	8	1	14
hospitais	clínicas	centros de diagnóstico	parceiro comercial	laboratórios

CREDENCIAMENTO E EXTENSÃO DE CREDENCIAMENTO

Visando a constante extensão de sua rede credenciada, a Unimed Costa do Descobrimento realizou em 2023 novos credenciamentos e extensão de credenciamentos. A gestão dos processos ligados ao negócio é executada por uma equipe qualificada focada na entrega estratégica e operacional dos processos vinculados à rede credenciada.



CREDENCIAMENTO	
Prestador	Data de inclusão
Clínica Conduzir	25/01/2023
IBC Brito Cerqueira Instituto Fisioterapia e Saúde	02/08/2023
Hospital Navegantes	11/09/2023
Clínica de Nutrição da Costa do Descobrimento	12/09/2023
Clinica Desenvolvendo	30/10/2023
Movimento Ativo Porto Seguro	30/11/2023

EXTENSÃO DE ATENDIMENTO		
Prestador	Serviço	Data de inclusão
COTREU	Medicina Nuclear	04/01/2023
Hospital Ramos	UTI	01/04/2023
COTREU	RX Contrastado	16/11/2023
Centro de Psicologia Viver	Nutrição	13/12/2023

CICLO DE CLASSIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DA REDE HOSPITALAR

Comprometida com o avanço e melhoria da rede assistencial, alinhada aos requisitos do QUALISS – Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde e a RN nº 507 de 30/03/2022 da ANS, a Unimed Costa do Descobrimento promoveu em 2023 o II Ciclo de Classificação e Certificação da Rede Hospitalar contratada. Com 100% de adesão, os prestadores receberam relatório de "conformidades" e "não conformidades" dando oportunidade de conhecimento e melhorias.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM A REDE CREDENCIADA



A pesquisa de satisfação com a rede credenciada realizada por mais um ano, teve o objetivo de conhecer a satisfação geral, satisfação com gestão da cooperativa e diagnosticar os processos internos relacionados a esses prestadores. Os temas foram distribuídos em 19 perguntas aplicadas através de questionário eletrônico.

AMBIENTAL



A Unimed Costa do Descobrimento desenvolve suas atividades de forma responsável, pois entende que pequenas ações são necessárias e eficientes para preservação e conservação do meio ambiente. O compromisso com a sustentabilidade ambiental permite evoluir nesse contexto, buscando constantemente novos processos, tecnologias e ferramentas para apoiar as ações que respeitam e protegem o meio ambiente, reafirmando o compromisso com a sociedade e com as próximas gerações.



ÁGUA

Há aproveitamento da água das chuvas para limpeza das áreas externas das da cooperativa.

ENERGIA ELÉTRICA

A cooperativa utiliza usina solar fotovoltaica, que produz energia a partir do calor e da luz solar. A geração de energia solar fotovoltaica é uma das mais sustentáveis no mundo, sendo renovável e limpa, uma vez que não emite poluentes e não utiliza matérias-primas escassas na natureza.

BOLETO DIGITAL

Os beneficiários contam com a opção de acesso ao boleto através do portal Unimed e aplicativo Unimed Cliente.

App Unimed Cliente



CARTEIRINHA DIGITAL



A adoção das carteirinhas digitais também merece destaque. Hoje as carteirinhas só são emitidas em casos específicos ou por exigência dos beneficiários, pois estão disponíveis no aplicativo Unimed Cliente.

RESÍDUOS



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.

Confiras as iniciativas estabelecidas com o objetivo de manter esse cuidado:

- Parceria com a Associação Gota do Óleo na reciclagem de resíduos como papelão, garrafas pet e latinhas gerados pela cooperativa;
- Cartas e comunicados enviados no formato digital;
- Versão digital do Relatório de Gestão;
- Reuniões por vídeo.



RESULTADO



MERCADO

A Unimed Costa do Descobrimento realizou ações estratégicas para promover o crescimento da carteira e melhoria em sua atuação comercial.

A ação mais importante foi a contratação de uma consultoria especializada para trabalhar na reestruturação da área comercial. A Unimed Federação Minas foi contratada para realizar trabalhos com foco na reestruturação dos processos de vendas, identificação de novos nichos, abordagem de vendas, negociação, fechamento e manutenção de clientes e otimização dos resultados da equipe de vendas.

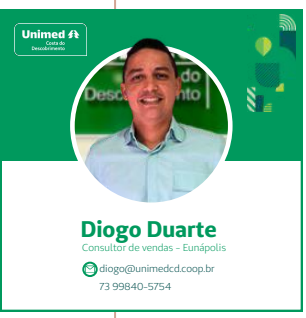


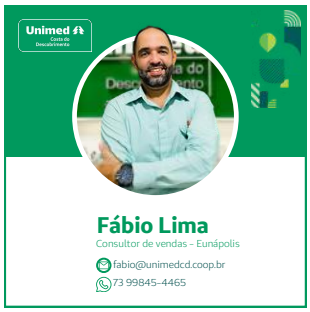
PRINCIPAIS AÇÕES

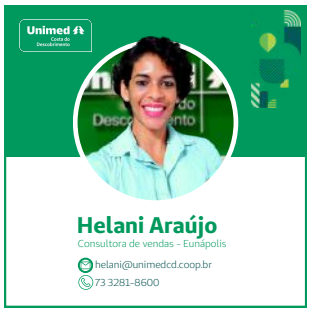
- Definição das metas comerciais;
- Implementação da gestão de vendas (relatórios);
- Implementação do relacionamento empresarial (retenção e pós venda);
- Realinhamento da rotina do coordenador comercial;
- Treinamentos com equipe comercial;
- Campanhas de vendas;
- Contratação de ferramenta para gestão de vendas;
- Revisão e reformulação de todo material comercial utilizado para vendas;
- Renovação dos flyers de produtos;
- Revisão da política de comissionamento;
- Participação na Coop Unimed de Vendas;
- Reforma do escritório comercial em Porto Seguro;
- Realinhamento de produtos;
- Implementação dos cargos de relacionamento.

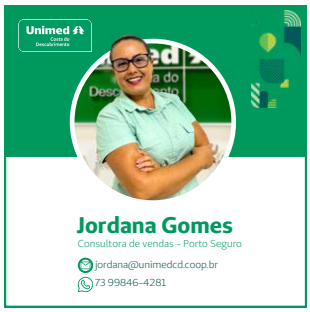
DESTAQUES DOS TRABALHOS COM A CONSULTORIA

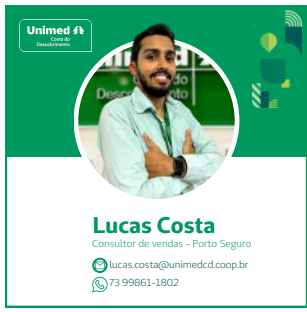
DIVULGAÇÃO DA EQUIPE DE VENDAS











DIA IMPERDÍVEL UNIMED

Cumprindo o plano de ação proposto pela consultoria de mercado da Federação Minas, entre os meses de outubro a dezembro, a Unimed Costa do Descobrimento participou da ação de Dia imperdível Unimed promovida pela equipe de desenvolvimento de mercado da Unimed do Brasil, em conjunto com o grupo de trabalho do comitê nacional de mercado. Todo o planejamento da ação é coordenado pela Unimed do Brasil, a execução e os custos são de responsabilidade de cada Unimed.



521
VIDAS PROSPECTADAS

358
NEGÓCIOS PROSPECTADOS



256
NOVAS VIDAS

DIA DOS PAIS

Realizada no mês de agosto, a campanha concedeu descontos durante as três primeiras mensalidades para pais e filhos com inclusão conjunta de plano de saúde, exclusivamente para contratos novos nas modalidades individual/familiar ou coletivo empresarial.

36
novas vidas

26
novos contratos individual familiar

REESTRUTURAÇÃO VISUAL DO ESCRITÓRIO DE PORTO SEGURO

Foi realizada reforma do escritório comercial de Porto Seguro para acompanhar as novas atividades operacionais internas propostas pela consultoria. O novo visual da unidade comercial representa o comprometimento com a regionalidade da Unimed Costa do Descobrimento na cidade.



NOVO SISTEMA PARA GESTÃO DE VENDAS

No segundo semestre de 2023, foi contratado um novo sistema de CRM para gestão comercial, o sistema Ploomes. A aquisição do sistema trouxe as seguintes melhorias e implementações para área comercial:

- Promover um único ambiente de trabalho dos vendedores;
- Ter acesso a indicadores antes não mensurados;
- Atuar na gestão da carteira de clientes e funil de vendas;
- Auxiliar na gestão de propostas comerciais e contratos.

NOVO SISTEMA PARA ASSINATURA ELETRÔNICA INTEGRADO

Buscando redução de custos e melhor adaptabilidade com o sistema de gestão comercial, foi realizada a troca da plataforma de assinatura eletrônica, sem afetar a qualidade do serviço de assinaturas e contratação eletrônica dos planos de saúde. A substituição do Docusign pelo Zapsign mantém o curso do desenvolvimento e/ou contratação de novas tecnologias para atender de forma prática, legal, fomentar as vendas e contratações, assegurando a segurança jurídica, praticidade, agilidade e modernidade.

NÚMEROS DE MERCADO

BENEFICIÁRIOS	
2021	22.222
2022	23.014
2023	**25.211**

O ano de 2023 fechou com 25.211 beneficiários, 9,11% de crescimento em relação ao ano anterior, concretizando o compromisso de aumentar a carteira de clientes de forma sustentável, melhorar o relacionamento de vendas e, manter a qualidade de assistência aos clientes Unimed.

A maioria dos contratos firmados foi na modalidade Participativo Local – Enfermaria, representando 37,52% no número computado de vendas na carteira de novos beneficiários.

5.547 novos beneficiários

3.350 beneficiários evadidos

crescimento de **2.197** vidas

1.054
planos adaptados

220
planos não adaptados

23.937
planos regulamentados

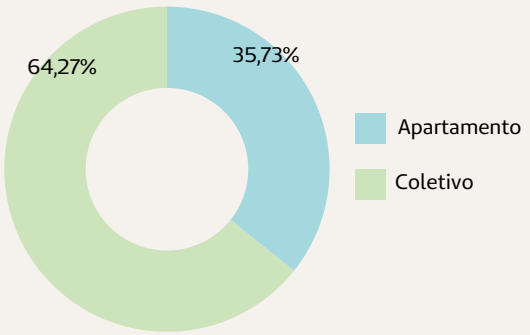
REAJUSTE DE CONTRATOS INDIVIDUAIS

A ANS definiu para 2023/2024 o percentual de 9,63% para reajuste dos contratos individuais e familiares regulamentados pela Lei nº 9.656/98.

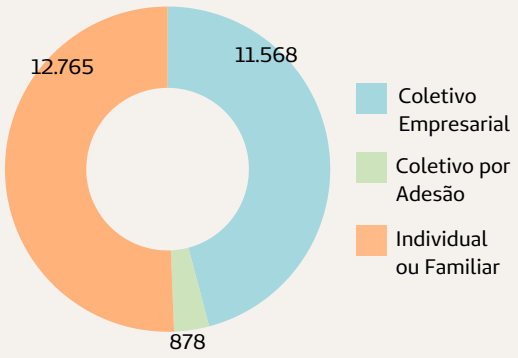
HISTÓRICO DE REAJUSTES ANS

2021	-8,19%
2022	15,50%
2023	**9,63%**

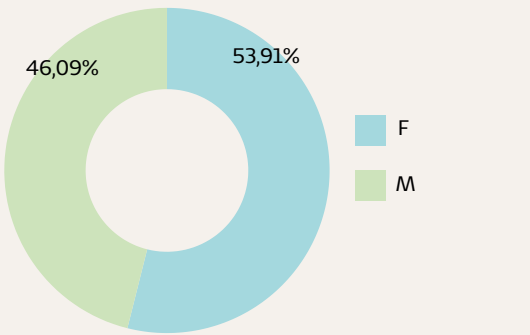
POR ACOMODAÇÃO



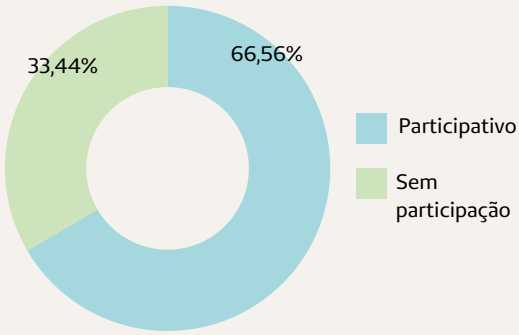
POR TIPO DE CONTRATAÇÃO



POR SEXO



POR PARTICIPAÇÃO





PIRÂMIDE ETÁRIA

M	FAIXA	F
1.153	59 a +	1.702
495	54 a 58	702
631	49 a 53	774
868	44 a 48	1.086
1.068	39 a 43	1.303
965	34 a 38	1.311
742	29 a 33	1.060
716	24 a 28	904
692	19 a 23	719
4.289	0 a 18	4.031

PRODUTOS COMERCIALIZADOS

PLANO PARTICIPATIVO LOCAL

Planos participativos, individual/familiar e coletivos de abrangência local e cobertura hospitalar e ambulatorial com acomodação enfermaria.

9.459 beneficiários em 2023 | 37,52%
Em 2022 eram 7.712 ↑ 22,65%

PLANO PARTICIPATIVO LOCAL ESPECIAL

Planos participativos, individual/familiar e coletivos de abrangência local e cobertura hospitalar e ambulatorial com acomodação apartamento.

900 beneficiários em 2023 | 3,57%
Em 2022 eram 788 ↑ 14,21%



UNIPLAN	Planos instituídos pela Lei nº 9.656/98, sem participação, individual/familiar e coletivos de abrangência nacional e cobertura hospitalar e ambulatorial com acomodação enfermaria 1.797 beneficiários em 2023	7,13% Em 2022 eram 1.797 ■
UNIPAR MILÊNIO	Planos participativos, individual/familiar e coletivos de abrangência nacional e cobertura hospitalar e ambulatorial com acomodação enfermaria. 3.888 beneficiários em 2023	15,42% Em 2022 eram 3.661 ↑ 6,20%
UNIPAR MILÊNIO ESPECIAL	Planos participativos, individual/familiar e coletivos de abrangência nacional e cobertura hospitalar e ambulatorial com acomodação apartamento. 2.652 beneficiários em 2023	10,52% Em 2022 eram 2.468 ↑ 7,46%
OUTROS PRODUTOS	Planos não regulamentados e individual/familiar e coletivos sem coparticipação. 6.515 beneficiários em 2023	25,84% Em 2022 eram 6.588 ↓ -1,09%

REPRESENTAÇÃO DA CARTEIRA POR TIPO DE PLANO

ANO	COPARTICIPATIVO	SEM COPARTICIPAÇÃO
2021	64,34%	35,66%
2022	63,04%	36,96%
2023	**66,56%**	**33,44%**



NOVOS CONTRATOS INDIVIDUAIS FAMILIARES	
Abrangência Local	TOTAL
Participativo Local	1.510
Participativo Local Especial	227
Abrangência Nacional	TOTAL
Uniplan 2000 Referência	42
Unipar Milênio	508
Unipar Milênio Especial	262
Outros produtos	9
TOTAL	**2.558**

NOVOS CONTRATOS EMPRESARIAIS	
Abrangência Local	TOTAL
Participativo Local	1.791
Participativo Local Especial	31
Abrangência Nacional	TOTAL
Uniplan 2000 Referência	214
Unipar Milênio	354
Unipar Milênio Especial	156
Outros produtos	443
TOTAL	**2.989**

POOL DE RISCO

O Pool de Risco tem como objetivo apresentar o índice único de reajuste a ser aplicado para o agrupamento de contratos de planos privados de assistência à saúde, coletivos empresariais e por adesão, firmados após 1º de janeiro de 1999, ou adaptados à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, com até 29 beneficiários.

Para o cálculo do reajuste foram utilizados os dados referentes aos eventos relacionados a produtos empresariais elegíveis ao agrupamento e, o número total de vidas do agrupamento de contratos com até 29 beneficiários é de 4.073, em 644 contratos.

Período	Percentual
mar/2023 – abr/2024	3,79%
mar/2022 – abr/2023	10,38%
mar/2021 – abr/2022	25,71%

RESULTADOS FINANCEIROS

CUSTOS ASSISTENCIAIS

2021	R$ 94.230.165,24
2022	R$ 87.788.638,05
2023	**R$ 108.405.019,01**

O custo assistencial é um índice com impacto significativo no desempenho da cooperativa. A análise dos resultados evidencia um aumento de 23,5% em relação ao ano anterior, reflexo do cenário econômico e dos altos custos na saúde suplementar.

RECEITA LÍQUIDA

2021	R$ 105.775.896,45
2022	R$ 115.880.370,32
2023	**R$133.786.500,72**

As receitas em 2023 apresentaram um crescimento de 13,38% em relação a 2022, atribuído ao crescimento significativo da carteira de clientes e o compromisso firmado pela gestão para alcance de entrega de produtos e serviços de qualidade.

APLICAÇÕES FINANCEIRAS

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 a segurança, rentabilidade, solvência e liquidez. O ano de 2023 finalizou com o total de R$ 64,4 milhões em aplicações financeiras.

APLICAÇÕES		
ANS	R$ 16.342.858,52	25%
LIVRES	R$ 48.119.191,59	75%
TOTAL	**R$64.462.050,11**	**100%**

As aplicações financeiras consistiram em 71% em investimentos de títulos de renda fixa, demonstrados pelo valor total das aplicações.

PERCENTUAL DE ALOCAÇÃO POR ATIVO		
APLICAÇÕES LIVRES E VINCULADAS - 12/2023		
Tipo de ativo	Valor atual	Alocação atual
CDB/RDB	R$ 66.403,64	0,1%
RDC	R$ 9.874.605,96	15,32%
DEBENTURE	R$ -	0,0%
FIRF	R$ 45.896.345,03	71,2%
FIA/FIC-FIA	R$ -	0,0%
FIM/FIC-FIM	R$ 7.379.213,00	11,4%
LF	R$ 1.245.482,48	1,9%
LC	R$ -	0,0%
TOTAL	**R$ 64.462.050,11**	**100%**

A concentração de saldos de aplicação em bancos nas instituições financeiras em 31/12/2023 ficou da seguinte forma:

PERCENTUAL DE ALOCAÇÃO POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA		
APLICAÇÕES LIVRES E VINCULADAS - 12/2023		
Instituição Financeira	Valor	% de alocação
Unicred	R$ 9.874.605,96	15,32%
Santander	R$ 7.438.323,30	11,54%

Caixa Econômica Federal	R$ 28.510.085,14	44,23%
Itaú	R$ 1.372.816,75	2,13%
Banco Banco do Brasil	R$ 236.514,75	0,37%
Bancoob	R$ 997.828,60	1,55%
Outros	R$ 16.031.875,61	24,87%
TOTAL	**R$ 64.462.050,11**	**100%**

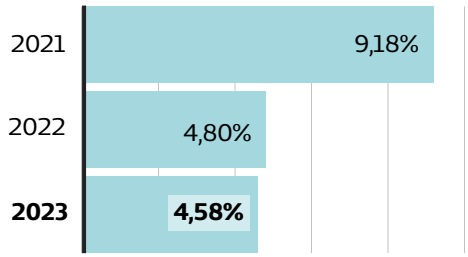
A Unimed Costa do Descobrimento permanece atenta ao mercado financeiro buscando conhecer mais sobre as carteiras de investimentos disponíveis, visando uma diversificação segura dos recursos investidos.

CAPITAL BASEADO EM RISCOS

Para a data base 31/12/2023, a Unimed Costa do Descobrimento atingiu uma suficiência de 337% no CBR, encontrando-se a cooperativa em situação confortável com volume suficiente.

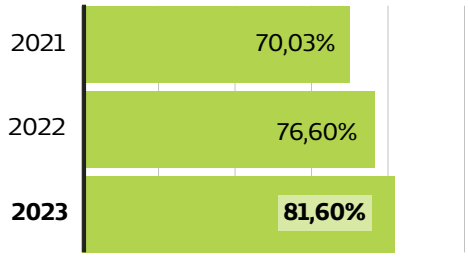
A partir de 1 de janeiro de 2023, o cálculo da Margem de Solvência foi substituído pelo Capital Baseado em Riscos (CBR). A regra do CBR previsto na RN 569/2022 define o montante variável a ser observado pela operadora em função de fatores pré-determinados por modelo padrão estabelecido pela ANS, compreendendo os principais riscos envolvidos nas atividades relacionadas à operação de planos privados de assistência à saúde, quais sejam: o risco de subscrição, o risco de crédito, o risco de mercado, o risco legal e o risco operacional. Enquanto a Margem de Solvência utilizava fatores simples e genéricos, o Capital Baseado em Riscos avalia de forma customizada a realidade de cada operadora.

INADIMPLÊNCIA



O cenário nacional do mercado financeiro passou por mais um ano de desafios e incertezas na economia, esses fatores não desanimaram a cooperativa, que continuou com a meta de ser referência em plano de saúde no Extremo Sul da Bahia.

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, consequentemente, menor será o resultado econômico da carteira da operadora.

INDICADORES FINANCEIROS

Período	Percentual
PEONA	R$ 11.409.260,20
PEONA SUS	R$ 964.129,42
Resultado Líquido	R$ 4.961.388,03
Patrimônio Líquido	R$ 51.029.047,02
Suficiência Lastro	108%
Despesa ADM	11,20%
Sobras AGO	R$ 2.292.262,52



RESSARCIMENTO AO SUS

Para as demandas de Ressarcimento ao SUS a cooperativa teve que ressarcir ao SUS o valor de R$ 724.849,76 (setecentos e vinte e quatro mil oitocentos e quarenta e nove reais e, setenta e seis centavos). O valor pago foi inferior ao custo do ano anterior, conforme se percebe:



ANEXOS



ANEXO I
BALANÇO E DRE

UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO COOP TRAB MÉDICO

BALANÇO LEVANTADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

ATIVO		PASSIVO	
CIRCULANTE	80.312.377,27	**CIRCULANTE**	26.342.237,53
		REMISSÃO	416.402,93
CAIXA E BANCOS	1.047.118,34	PEONA	11.409.260,20
CAIXA E BANCOS	1.047.118,34	PEONA SUS	964.129,42
		EVENTOS A LIQUIDAR	2.731.772,89
		PROV. CONTRAP. NÃO GANHA	5.456.800,80
APLICAÇÕES	64.462.050,11	OBRIGAÇÕES DE CURTO PRAZO	5.363.871,29
APLIC GARANTIDORAS DE PROV TÉCNICAS	16.342.858,52		
APLICACOES LIVRES	48.119.191,59	**PASSIVO NÃO CIRCULANTE**	7.644.828,06
		REMISSÃO	602.216,01
CONTAS A RECEBER	14.803.208,82	PROVISOES JUDICIAIS/ ANS	3.005.761,99
		TRIBUTOS E CONTRIBUICOES	4.036.850,06
ATIVO NÃO CIRCULANTE	4.703.735,34	**PATRIMÔNIO LIQUIDO**	51.029.047,02
		CAPITAL	9.760.769,36
REALIZAVEL A LONGO PRAZO	763.156,68	FUNDO RESERVA	8.917.682,04
		RESERVA PARA CONTINGENCIA	28.796.420,73
PERMANENTE	3.940.578,66	F.A.T.E.S	1.261.912,37
INVESTIMENTOS	635.928,42		
IMOBILIZADO	3.295.345,59	**SOBRAS A DISPOSIÇÃO DA AGO**	2.292.262,52
INTANGIVEL	9.304,65		
TOTAL DO ATIVO	**85.016.112,61**	**TOTAL DO PASSIVO**	**85.016.112,61**

UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO

DEMONSTRATIVO DE RESULTADO LEVANTADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

INGRESSOS	**133.786.500,72**
INDIVIDUAL	74.110.147,26
COLETIVO	70.809.046,24
RECEITAS OPERACIONAIS	720.163,01
INTERCAMBIO HABITUAL ASSUMIDO (TAXA)	2.209.971,99
(-) DESCONTOS E ABATIMENTOS	(10.692.602,95)
(-) DEDUÇÕES TRIBUTOS	(2.200.749,11)
REMISSAO	(74.777,88)
(-)INTER HABITUAL CEDIDO (TAXA)	(1.094.697,84)
CUSTOS	**(108.405.019,01)**
COOPERADOS	(22.922.717,96)
CLINICAS	(12.060.837,21)
HOSPITAIS	(22.108.786,60)
LABORATORIOS	(8.512.210,64)
PRESTADOR EXTERNOS / OPME	(11.376.949,13)
INTERCAMBIO	(42.557.118,16)
REEMBOLSO	(1.163.505,12)
SUS	(778.727,05)
PEONA	(1.541.600,09)
GLOSAS E RECUPERAÇÕES	5.220.031,12
RECUPERAÇÕES (CO PARTICIPAÇÃO)	9.397.401,83
RESULTADO OPERACIONAL BÁSICO	**25.381.481,71**
DESPESAS COMERCIALIZAÇÃO	**(556.347,69)**
DESPESAS OPERACIONAIS	**(9.800.850,32)**
	-
RESULTADO OPERACIONAL	**15.024.283,70**
RESULTADO FINANCEIRO	**7.381.252,33**
DESPESAS ADMINISTRATIVAS	**(15.027.184,82)**
RESULTADO PATRIMONIAL	**46.766,57**
RESULTADO BRUTO DO PERIODO	**7.425.117,78**
IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES	(2.463.729,75)
RESULTADO LIQUIDO DO PERIODO	**4.961.388,03**
DESTINAÇÕES DO RESULTADO	**(2.669.125,51)**
FUNDO DE RESERVA (10%)	(496.138,80)
FATES (5%)	(248.069,40)
RESERVA DE CONTINGÊNCIA (50%)	(2.480.694,01)
JUROS CAPITAL SOCIAL(12%)	(470.379,55)
REVERSÃO UTILIZAÇÃO FATES	1.026.156,25
SOBRAS A DISPOSIÇÃO DA AGO	**2.292.262,52**

ANEXO II
RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

BAUER
Auditores Associados

Ilmos. Srs.
Conselheiros, Diretores e Associados da
UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Eunápolis-BA

Opinião sem ressalvas
Examinamos as demonstrações contábeis da UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2023 e a respectiva demonstração do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, 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 Entidade, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas conforme 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 entidade é responsável por essas outras informações, que compreendem o Relatório da Administração, o qual deve ser disponibilizado após a data desse relatório.

Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos ou expressaremos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

BAUER AUDITORES ASSOCIADOS
Belo Horizonte – MG – Rua Bernardo Guimarães, 2717 – Salas 1001 e 1002 – Lourdes – Cep 30.140-082
Fone: (31) 3295-2837, Fax (31) 3295-2815
baueraudidores@baueraudidores.com.br

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler as outras informações identificadas acima e, ao fazê-lo, considerar se essas outras informações estão, de forma relevante, inconsistentes com as demonstrações contábeis ou com o nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparentam estar distorcidas de forma relevante.

Se, quando lermos o Relatório de Administração, concluirmos que há distorção relevante nesse relatório, iremos comunicar a questão aos responsáveis pela governança.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração das demonstrações contábeis de acordo com práticas contábeis adotadas no Brasil 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 Entidade 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 Entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estejam 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 da 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 obtivemos 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.
- Obtivemos 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 Entidade.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos 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 relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Entidade. Se concluirmos que existe incerteza relevante, 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 Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.

BAUER

Auditores Associados

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança 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.

Belo Horizonte - MG, 8 de março de 2024.

FABIO EDUARDO DE ALMEIDA BAUER:93219172091

Assinado de forma digital por FABIO EDUARDO DE ALMEIDA BAUER:93219172091
Dados: 2024.03.11 18:20:08 -03'00'

FÁBIO EDUARDO DE ALMEIDA BAUER
Contador Responsável
CRC MG 077699/O

BAUER AUDITORES ASSOCIADOS
CRCMG 6427

ANEXO III
PARECER DO CONSELHO FISCAL

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Ao
Conselho de Administração

Os membros do Conselho Fiscal da Unimed Costa do Descobrimento, eleitos na Assembléia Geral Ordinária de 22 de março de 2023, reunidos para dar parecer sobre as contas, relatórios de Auditoria, do Conselho de Administração, Balanço Geral e Demonstração do Resultado do Exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023, em cumprimento às atribuições legais e estatutárias, declaram que após análise das documentações contábeis, concluíram que os mesmos representam adequadamente em todos os aspectos relevantes a posição patrimonial e financeira da Unimed Costa do Descobrimento em 31/12/2023, sem ressalvas. O Conselho Fiscal recomenda a aprovação do Balanço Patrimonial 20223 pelos membros cooperados na Assembléia Geral Ordinária do dia 21/03/2024.

Ciria de Sales Padilha

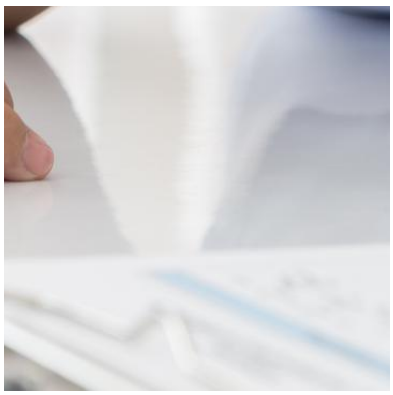
Fernando de Souza e Lima Correlo

Fernando Antônio Torres de Brito









Unimed
Costa do
Descobrimento