

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

Unimed
Porto Velho





ÍNDICE

Unimed Porto Velho

Diretoria Executiva

Saleh M. Abdul Razzak
Robson Jorge Bezerra
Claudio Alberto Iglesias Rosa
Roberto Melo de Mesquita

Secretaria de Governança

Lílian Paschoal de Carvalho

Comunicação e Marketing

Anesmeire Barros
Daniela Roman Ross
Jonatas Chaves



Av. Carlos Gomes, nº 1259 - Centro
Porto Velho | RO - CEP 76801-109
Tel: 69.3217-2000



@unimedportovelho

ANS-33737-4

MENSAGEM DO PRESIDENTE	3
COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA	4
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	5
A SAÚDE SUPLEMENTAR 2022	6
A COOPERATIVA HOJE	9
RESULTADO DE 2022	10
AÇÕES ESTRATÉGICAS E MEDIDAS EMERGENCIAIS	17
DIRETRIZES ESTRATÉGICAS	22
AÇÕES EM DESTAQUE	32
PLANO DE TRABALHO 2023	34
AGRADECIMENTOS	40
ANEXOS	41



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Caros cooperados,

Completo 39 anos de gestão e chegando perto dos 40 anos de história da nossa Unimed, temos uma vida de dedicação e cuidado!

Neste ciclo que passamos, trabalhamos a resiliência frente às objeções e habilidades de vencer desafios. Estas duas forças fizeram a Unimed Porto Velho se manter firme e forte. Lutamos contra as ameaças pandêmica, econômica e política, além da mudança tecnológica no âmbito da saúde e de um confronto colérico do mercado. Esta luta exigiu de nós reinvenção e diferenciação no mercado para que o propósito maior continuasse sendo feito, que é o de cuidar das pessoas.

Levando nossa identidade cooperativista com afinco, neste período intensificamos o cuidado com todo o nosso público de relacionamento, para que pudéssemos colher agora a consciência de dever cumprido com nossa responsabilidade maior, que é de preservar a vida das pessoas com saúde e cuidado.

O ano de 2022 foi repleto de desafios para todo o mercado da saúde suplementar. Enfrentamos dificuldades em proporções inéditas, que exigiram ações fortes, mas necessárias para contrapor os obstáculos.

Gestão pela certeza e não pela facilidade

A nossa gestão é conduzida pela primazia da transparência nas informações, decisões tomadas

em conjunto e baseadas nas melhores práticas de governança.

Tudo o que fazemos é para manter viva a Cooperativa pensando no coletivismo sustentável, para que continuemos a alcançar os mais altos níveis de reconhecimento de todos os públicos que trabalhamos e de nosso posicionamento assertivo no mercado.

Seguimos os princípios basilares do cooperativismo. E com exercício da gestão democrática e da participação efetiva do sócio cooperado, medidas emergenciais foram validadas e adotadas ao longo do ano, permitindo uma resposta da Cooperativa para minimizar os impactos negativos gerados.

Nosso Jeito De Cuidar

A Unimed Porto Velho é uma cooperativa sólida, forte, reconhecida e diferenciada pelo mercado.

As decisões que tivemos em 2022 abriram o caminho para que alcançássemos a carteira com 40.233 clientes que acreditam, esperam e confiam em nossa forma de cuidar.

O período pandêmico que persistiu nos anos de 2020 e 2021 deixaram grandes sequelas para o ano de 2022. O aumento abrupto no custo assistencial e a redução significativa no faturamento da Cooperativa, somados às imposições legais de ampliar o valor das provisões obrigatórias foram os principais fatores para o resultado negativo registrado ao final do exercício. Resultado que será

absorvido pelas reservas financeiras constituídas ao longo dos últimos anos justamente para garantir a perenidade da cooperativa em momentos difíceis, evidenciando a força e solidez da Unimed, construída com a soma dos esforços de todos os cooperados. Afinal, no cooperativismo, a união e o trabalho dos cooperados é a mola propulsora para o crescimento da cooperativa. E, diante de tantas adversidades enfrentadas, a superação é consequência do empenho dos cooperados.

Este relatório de gestão, além do demonstrativo contábil e financeiro do exercício de 2022, traz um resumo dos principais indicadores, a evolução dos resultados e os impactos gerados para a cooperativa com a crise instalada entre as Operadoras da Saúde suplementar no Brasil, bem como as ações estratégicas e medidas emergenciais adotadas ao longo do ano, que permitiram minimizar esses impactos.

Novamente em formato digital, trazemos aos cooperados um relatório com uma abordagem mais visual, focada na gestão com indicadores e metas de áreas estratégicas, para ampliar ainda mais o conhecimento sobre as ações desenvolvidas e os números obtidos pela Cooperativa, que integram o escopo de informações, objeto de aprovação pela Assembleia Geral de Cooperados – AGO.

Somos 379 cooperados. Ressaltamos a importância de permanecermos unidos para manter a solidez da nossa cooperativa, pois juntos sempre seremos mais fortes.

Saleh M. Abdul Razzak
presidente



COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

Conselho de Administração

Mandato: 2022 - 2026

Diretoria Executiva

Presidente

Dr. Saleh M. Abdul Razzak

Diretor Administrativo

Dr. Robson Jorge Bezerra

Diretor Financeiro

Dr. Claudio Alberto Iglesias Rosa

Diretor de Assistência e Promoção à Saúde

Dr. Roberto Melo de Mesquita

Conselho Ético-Técnico

Dr. Gustavo César Gonçalves Brito

Dr. Luis Gustavo Cavalcanti Santos

Dr. Roaldo Luis Valiati

Dra. Simi Mirian Bennessy Marques

Conselheiros Vogais

Dr. Eudes Kang Tourinho

Dr. Everton Santos Coqueiro

Dra. Fabiane Fernandes Schmitt Flores

Dra. Márcia Rocha Meira

Dra. Maria do Carmo Demasi Wanssa

Dr. Renato Euclides Carvalho Velloso Vianna

Dr. Rógeres Augusto Barroso

Conselho Fiscal (mandato 2022-2023)

Dra. Lourdes Maria Pinheiro Borzacov

Dr. Ricardo Cesar Garcia Amaral

Dr. Ricardo Alves Filho

Suplentes

Dr. Otino José de Araújo Freitas

Dra. Francynelle Costa Assis

Dra. Elba Miranda



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Propósito

Promover saúde e qualidade de vida.



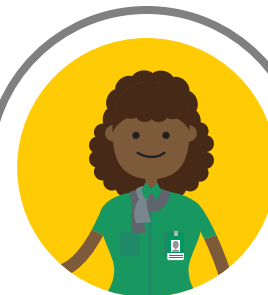
Missão

Oferecer à comunidade a melhor opção de assistência e promoção à saúde, e ao médico a oportunidade do exercício ético da profissão, com base nos princípios cooperativistas.



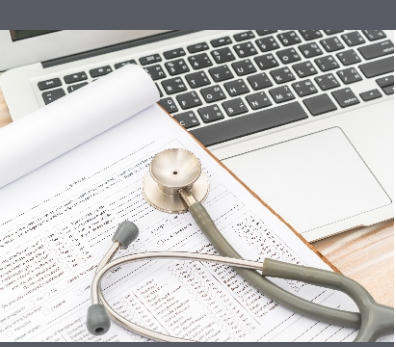
Visão

Ser reconhecida pela qualidade no cuidado e promoção à saúde, garantindo trabalho ao cooperado através de uma gestão transparente.



Valores

- Gestão Democrática
- Liberdade profissional
- Equidade
- Justiça social e solidariedade
- Honestidade
- Transparência
- Responsabilidade social



A SAÚDE SUPLEMENTAR 2022

O ano de 2022 apresentou resultados negativos recordes para a saúde suplementar no Brasil, com centenas de Operadoras de planos de saúde médico-hospitalares finalizando o exercício em dificuldade e com o setor acumulando um prejuízo superior a 3,4 bilhões de reais.

Esse resultado foi confirmado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que realiza o monitoramento técnico, econômico e financeiro de todas as Operadoras, e apontou um conjunto de fatores que influenciaram para gerar esse impactante cenário. Dentre os quais se destaca a explosão no custo assistencial (consequência da demanda reprimida acumulada no período

da pandemia), juntamente com o aumento nos valores de insumos e a redução no faturamento com o aumento na evasão dos beneficiários. Cenário que se repetiu também nas Operadoras do Sistema Unimed. Com 108 Unimeds registrando resultados negativos, monitoradas de perto pela Confederação Unimed do Brasil.

Estudos já apontavam a elevação no custo assistencial ao final da Pandemia do Covid-19 em virtude do represamento dos procedimentos eletivos. Mas a proporção superou todas as expectativas, com maior incidência de tratamentos complexos ocasionados por diagnósticos mais tardios e a retomada de

tratamentos a pacientes crônicos que tinham sido suspensos ou descontinuados, principalmente na área oncológica, representando uma grande parcela dos custos assistenciais.

Outro ponto sentido pela maioria das Operadoras de planos de saúde foi o aumento na procura de atendimentos psiquiátricos e terapêuticos. Conforme dados divulgados pela ANS, os atendimentos de saúde mental pelos planos de saúde cresceram 27%, registrando 37 milhões de consultas, sessões e internações relacionadas à saúde mental.

Destaque, ainda relacionado a terapias, foi a ampliação no Rol de procedimentos imposto pela Agência Nacional de Saúde



A SAÚDE SUPLEMENTAR 2022

Suplementar – ANS no qual, desde 1º de julho de 2022, passou a ser obrigatória a cobertura para qualquer método ou técnica indicado pelo médico assistente para o tratamento do paciente que tenha um dos transtornos enquadrados na CID F84, regulamentado com a publicação da Resolução Normativa n.º 539/22. Com a ampliação das regras de cobertura para tratamento, somado à retirada da limitação quantitativa para os atendimentos terapêuticos, o volume de consultas e sessões de multiterapias triplicou, elevando exponencialmente o custo assistencial.

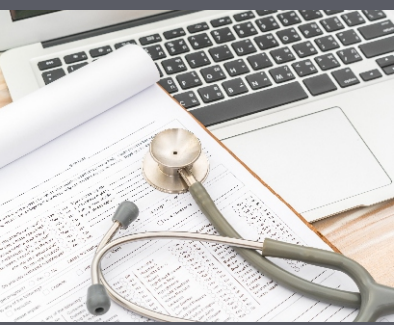
O aumento na assistência teve um impacto maior ainda em função da redução do faturamen-

to. Pois, embora no saldo final houve um acréscimo no número de beneficiários, o valor arrecadado pelas Operadoras diminuiu. Aparentemente contraditória, esta informação se confirma com a redução no valor do ticket médio, ou seja, o valor médio das mensalidades pagas reduziu, com a evasão de uma parte dos beneficiários dos planos com valores maiores não equilibradas pela inclusão de novos em planos e faixas de mensalidades mais acessíveis.

E, para fechar a conta na saúde suplementar, 2022 foi o ano limite para a constituição de mais uma provisão obrigatória imposta pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. A PIC –

Provisão para Insuficiência de Contraprestação, introduzida pela Resolução Normativa n.º 442/2018, constituída quando for verificado que as contraprestações (mensalidades) a serem recebidas referentes aos contratos vigentes, forem insuficientes para fazer frente às obrigações contratuais já assumidas pelas operadoras de planos de saúde. Logo, quando há aumento no custo assistencial (obrigações contratuais assumidas) e redução no faturamento (mensalidades recebidas), a Operadora tem que aumentar o valor destinado para lastrear a provisão, impactando ainda mais em um resultado contábil negativo.

Mas o pós-pandemia trouxe



A SAÚDE SUPLEMENTAR 2022

outros impactos para o mercado da saúde suplementar além do significativo aumento no custo assistencial e resultados negativos. Deixou um legado de superação e força, com a necessidade ainda maior de reinventar a forma de trabalho, as bases de remuneração, e a relação Operadora – paciente – médico e prestador.

A priorização de novos modelos onde o foco migre do tratamento de doenças para a promoção e manutenção da saúde, com investimentos em prevenção, ações de promoção à saúde e modelos assistenciais que garantam o cuidado integral, com ênfase na atenção primária estão se multiplicando entre as Operadoras de planos de saúde. Mas para atingir

o resultado necessário é indispensável uma mudança de cultura em todos os níveis e agentes envolvidos. O que é ainda mais desafiador para o Sistema Unimed, em função da pluralidade de interesses.

Na Unimed Porto Velho, o exercício de 2022 foi, sem dúvidas, um ano de desafios e perdas que foram superadas em função da sólida estrutura construída ao longo dos anos. O presente relatório traz os principais números da cooperativa, os resultados e indicadores nas áreas estratégicas, consequência das ações e medidas emergenciais adotadas, bem como o detalhamento do resultado contábil do exercício.

E, para 2023, com o plano de

trabalho estratégico em andamento, as projeções de resultados evidenciam que será possível reverter a situação, retomar o crescimento e recuperar o ganho do médico cooperado.



2022 ficará na história como o ano de dificuldades. Mas 2023 será o ano da superação. Afinal, ao longo dos 39 anos de história, os cooperados da Unimed Porto Velho construíram uma fortaleza sólida e capaz de vencer os maiores desafios, com união, trabalho e cooperação.

Somos a maior operadora do estado de Rondônia

- ✓ **379 médicos cooperados**
- ✓ **471 colaboradores**
- ✓ **Recursos próprios - Hospital Unimed e CIAS**
- ✓ **Atendimento diferenciado aos beneficiários com o programa de atendimento ambulatorial domiciliar e os programas de atenção e promoção à saúde**
- ✓ **40.233 beneficiários com contratação direta**
- ✓ **29.876 beneficiários de outras Unimeds atendidos aqui**
- ✓ **Faturamento de 285 milhões de reais**

Números que demonstram a grandiosidade da nossa Cooperativa, e são acompanhados bem de perto por um número equivalente de desafios, que necessitam ser vencidos diariamente. Sendo a contribuição do cooperado o principal combustível para a força da Unimed.

A COOPERATIVA
HOJE

2022 registrou um resultado negativo de R\$17.981.889,21 (dezessete milhões novecentos e oitenta e um mil oitocentos e oitenta e nove reais e vinte e um centavos), com uma sinistralidade de 90,27%.

DETALHAMENTO DO RESULTADO	Jan a Dez/2022	% Sobre os ingressos
INGRESSOS TOTAIS	285.665.183,31	100%
* Receitas com planos de saúde	239.156.053,76	83,7%
* Taxa de Corresponsabilidade assumida - Receita Intercâmbio	4.622.035,45	1,6%
* Taxa de Corresponsabilidade cedida - Despesa Intercâmbio	- 2.470.097,94	-0,9%
* Tributos diretos	- 1.204.630,36	-0,4%
* Provisões ANS	- 8.809.138,02	-3,1%
* Prestação Serviço - Receita Recursos Próprios	45.536.992,22	15,9%
* Ingressos Financeiros	9.423.420,83	3,3%
* Outras deduções	- 589.452,63	-0,2%
DISPÊNDIOS TOTAIS	304.222.617,39	106%
Eventos Indenizáveis Líquidos - Despesas assistenciais	206.309.260,02	72%
* Atendimento 106 rede direta	145.926.612,80	51,1%
* Ressarcimento ao SUS	1.573.838,65	0,6%
* Corresponsabilidade cedida - Atendimento 106 fora	56.179.809,59	19,7%
* Corresponsabilidade assumida - Atendimento intercâmbio na rede direta	74.500.637,29	26,1%
* Glosas Corresponsabilidade assumida	- 61.406,88	-0,0%
* Repasse Corresponsabilidade assumida	- 74.439.230,41 2	-26,1%
* PEONA e PEONA SUS	2.628.998,98	0,9%



**RESULTADO
2022**



RESULTADO 2022

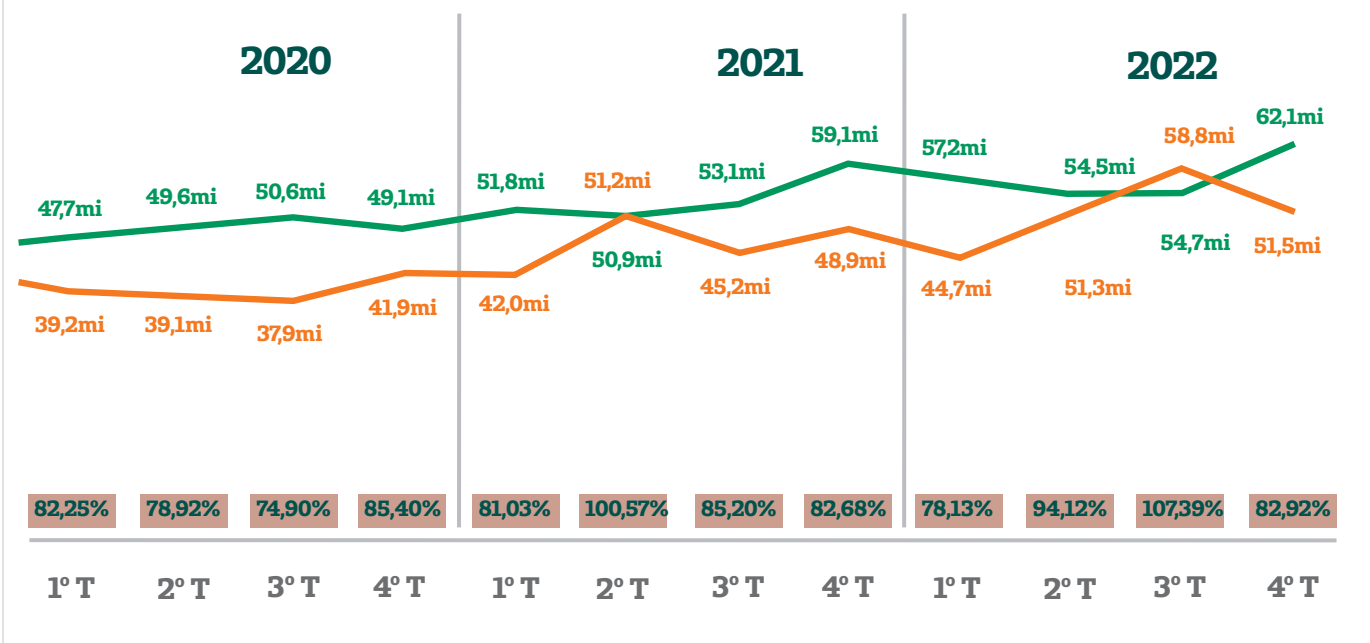
Demais despesas	97.913.357,37	34%
* Despesas de Comercialização	239.156.053,76	83,7%
* Despesas Judiciais	543.635,08	0,2%
* Provisão para perda de créditos	2.135.226,30	0,7%
* Tributos	541.362,08	0,2%
* Outras despesas Operacionais com plano de saúde	47.381,06	0,0%
* Publicidade e Propaganda	152.206,16	0,1%
* Despesas Operacionais não relacionadas com plano de saúde	37.244.195,98	13,0%
* Dispêndios Financeiros	2.042.227,53	0,7%
* Produção Especial (Cooperados em função eletiva, assessorias e auditoria)	5.545.261,84	1,9%
* Despesas com Empregados	30.738.723,16	10,8%
* Demais com terceiros, manutenção e funcionamento	16.215.590,20	5,7%
RESULTADO Bruto em 2022	- 18.557.434,08	-6,5%
* Reversão de provisões tributárias	575.544,87	0,2%
RESULTADO FINAL em 2022	- 17.981.889,21	-6,3%
Saldo do Fundo de Reserva (31/12/2021)	28.128.636,00	
Valor de rateio para os cooperados	ZERO	

Resultado impulsionado por uma evolução exponencial do custo assistencial, quando, mesmo considerando o período pandêmico nos anos de 2020 e 2021 (quando a baixa procura por serviços de saúde significou uma redução no custo assistencial), a elevação observada a partir do segundo trimestre de 2022 surpreendeu negativamente.

RESULTADO 2022

Faturamento x Custo Assistencial

(em milhões de Reais)



Ocasionado por um conjunto de fatores, podemos apontar como principais destaques para esse desequilíbrio a partir do mês de abril de 2022:

- O aumento na frequência de atendimentos, com a elevação na quantidade de exames realizados, além do aumento na frequência de terapias registrado no ano de 2022. Tanto em comparação aos números do ano anterior, mas principalmente quando comparado 2022 aos dados registrados no ano de 2019 (período pré-pandêmico).

Itens analisados	2019	2020	2021	2022
Consulta em consultório	145.749	126.857	155.079	183.288
Exames laboratoriais	769.561	802.319	1.069.209	1.256.816
Exames de imagem	113.377	103.940	129.406	153.550
Terapias	236.158	187.739	244.546	334.141

Faturamento x Custo Assistencial

Itens analisados	22-21	22-19*
Consulta em consultório	18%	26%
Exames laboratoriais	18%	63%
Exames de imagem	19%	35%
Terapias	37%	41%

(*) Na comparação dos dados referentes ao ano 2022, considerando os números registrados em 2019. E, destacando o aumento de 28% no número de beneficiários da carteira, fica evidente o grande e desproporcional crescimento no total de exames realizados.



RESULTADO 2022

- O aumento no custo com tratamentos oncológicos. Fatores como o aumento no número de pacientes atendidos, a descontinuidade de tratamentos no período pandêmico, o diagnóstico de pacientes com estágios mais avançados da doença e a incorporação de novos medicamentos oncológicos na cobertura obrigatória, ampliou significativamente o custo da Operadora com tratamentos oncológicos.

Ano	Medicamentos	Rede local	TOTAL
2019	1.026.246,36	6.878.301,84	7.904.548,20
2020	4.057.507,05	7.520.564,70	11.578.071,75
2021	5.304.950,58	9.003.480,25	14.308.430,83
2022	6.460.382,09	13.567.553,54	20.027.935,63

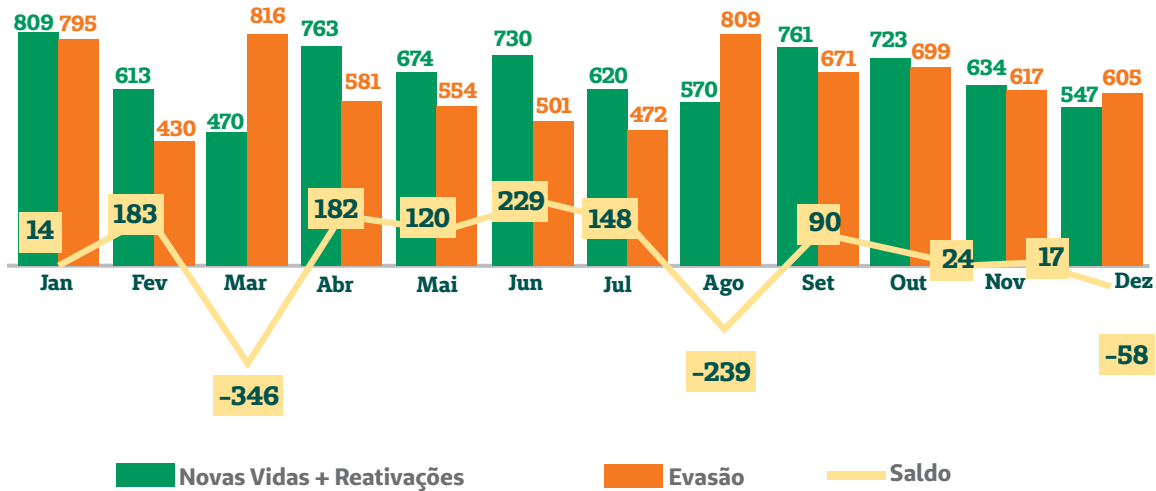
- O aumento no valor dos insumos (materiais, medicamentos e demais insumos) utilizados. Com a alta demanda em função da pandemia, somado à crise mundial provocada pelos conflitos bélicos, registrou-se uma explosão nos preços de insumos utilizados na saúde. Segundo Instituto Brasileiro das Organizações Sociais de Saúde (IBROSS), em estudo publicado em meados de 2022, produtos que, durante a pandemia chegaram a registrar aumentos de até 528% nos preços de materiais médico-hospitalares e 410% no de medicamentos usados para tratar os doentes, atualmente registram valores, em média, 61,75% maiores em relação ao período pré-pandêmico. E, com a retomada dos procedimentos eletivos e o aumento na taxa de internações cirúrgicas, a proporção no custo assistencial representada pelos insumos hospitalares (medicamentos e materiais) tiveram um aumento impactante.



RESULTADO 2022

- A elevada taxa de evasão de beneficiários e o percentual de reajuste inferior ao mínimo necessário para recompor o desequilíbrio, reduziu o faturamento da Operadora, ficando abaixo do orçado e não acompanhando a elevação dos custos.

Movimentação da Carteira



Novas Vidas - 6.850
 Reativação - 1.064
Total: 7.914

Evasão
7.550

Saldo 364



RESULTADO 2022

- E, para completar o pacote, os valores destinados às provisões impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que sofreram majoração proporcional ao aumento do índice de sinistralidade, conforme detalhado a seguir:

PROVISÃO ANS	Saldo em dez/21	Acréscimos realizados em 2022					Saldo em dez/22
		1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	TOTAL em 2022	
PEONA	18.532.361,37	402.220	407.405	801.833	314.831	1.926.289	20.458.650,28
PEONA SUS	948.874,20	0	0	367.036	335.674	702.710	1.651.584,27
REMISSÃO	309.705,55	97.200	-12.713	89.684	-4.381	169.790	479.495,62
PIC	2.088.821,13	-847.927	3.201.919	5.845.526	439.830	8.639.348	10.728.169,08
PPSC	6.883.095,93	786.177	1.093.368	-256.418	512.100	2.135.226	9.018.322,23
TOTAL	28.762.858,18	437.670	4.489.97	6.847.661	1.598.053	13.573.363	42.336.221,48

Com 13,5 milhões de reais necessários para compor as provisões obrigatórias, dentre as quais destaca-se a PIC – Provisão para Insuficiência de Contraprestação, introduzida pela Resolução Normativa n.º 442/2018 que, sozinha, acumulou 8,6 milhões ao longo do ano de 2022.

Logo, dos 17,9 milhões de resultado negativo da Unimed Porto Velho, 75% foi ocasionado pelas provisões exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Que, juntamente com o aumento na sinistralidade provocado pelo elevado custo assistencial, gerou o resultado acumulado ao final do exercício.



AÇÕES ESTRATÉGICAS

MEDIDAS EMERGENCIAIS

Ao fechamento do segundo trimestre, quando ficou evidente a redução no volume de ingressos e a elevação no custo assistencial, o Conselho de Administração convocou os cooperados para uma Assembleia Geral Extraordinária (no dia 03/08/2022), quando foi apresentada a difícil situação propondo e aprovando medidas emergenciais a serem adotadas com o objetivo de minimizar os impactos.

Medidas adotadas a partir do mês de setembro de 2022, apresentaram reflexos positivos nos resultados do quarto trimestre. Mas, com o terceiro trimestre já em andamento e o custo assistencial ainda crescente (31% acima do valor registrado no 1º trimestre), uma nova Assembleia foi convocada (realizada em 30/11/2022), atualizando os cooperados com a prévia do resultado já considerando as reduções obtidas após a adoção das medidas emergenciais e ações estratégicas que reverteram em parte o resultado do exercício, bem como aprovando novas medidas para controlar a sinistralidade.

Para registro, destacamos a seguir as principais medidas emergenciais aprovadas pelos cooperados nas Assembleias e implementadas pela gestão para retomar o equilíbrio na Unimed Porto Velho.

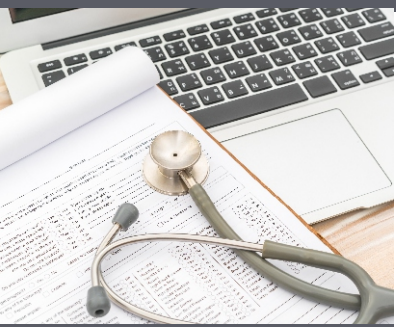
ADMINISTRATIVO

- **Medidas que reduziram as despesas administrativas**

- Adequações contratuais com fornecedores e prestadores não assistenciais (aplicação de deflator, suspensão de reajustes ou cancelamento de contratos) – redução de 730 mil até dezembro/22
- Reestruturação da equipe e redução de benefícios – redução média de 280 mil por mês na folha (com a estabilização do quadro após as rescisões)
- Usina de Oxigênio e outras mudanças operacionais no HU
- Adequações administrativas com redução de espaço, suspensão de projetos não essenciais

- **Criação de indicadores na auditoria**

- Definição de indicadores de resultado dos trabalhos de auditoria (médica e de enfermagem)
- Monitoramento das atividades e quantificação do resultado obtido com a auditoria
- Em 3 meses de indicadores, registrou-se uma economia de 709 mil no trabalho da auditoria retrospectiva e 494 mil recuperados no trabalho de discussão de glosas no intercâmbio



AÇÕES ESTRATÉGICAS

MEDIDAS EMERGENCIAIS

- **Ações para redução dos custos com Oncologia**
 - Repactuação com a rede atual em andamento, para formalização do redutor e adequação de pacotes de serviços e medicamentos;
 - Em andamento estudo de viabilidade para criação de serviço próprio de oncologia.
- **Solicitação de exames no Pronto Socorro**
 - Realizada sensibilização com os plantonistas – redução de 26,15% no custo de SADT a partir de setembro/2022
 - Implantados protocolos de atendimento, já disponíveis no Sistema MV
 - Em desenvolvimento, inclusão no atendimento de Pronto Socorro no Extrato individual dos cooperados

AÇÕES COM O SÓCIO COOPERADO

- **Disponibilização do extrato individualizado de custo por consulta**
 - Disponibilizado aos cooperados o extrato piloto
 - Próxima fase, contemplando o custo de diagnose autogerado
 - Em análise para inclusão de custos por internação no extrato
- **Participação econômica do cooperado**
 - Contribuição do cooperado com a aplicação do deflator pro rata foi de R\$4.482.958,46 no ano de 2022
 - O valor do fundo reversível ao cooperado em 2022 foi no valor de R\$3.773.344,32
- **Ações do Comitê de Sinistralidade**
 - O Comitê de Sinistralidade, criado no início de 2022, possui entre outras atribuições, analisar os custos assistenciais, entender a evolução da sinistralidade e propor ações de controle.
 - Com a análise dos extratos individualizados e o desempenho por especialidade, o Comitê identifica os médicos que possuem indicadores além da média da especialidade, e convoca para justificativas e, se necessário, ajustes.
 - E, com a decisão da AGE de 30/11/2022, realiza o monitoramento também sobre o autogerado, para executar ações de controle, com as métricas definidas em conjunto com as especialidades.



AÇÕES ESTRATÉGICAS

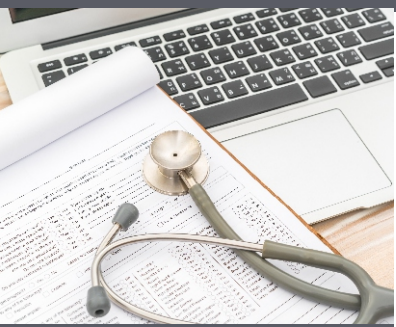
MEDIDAS EMERGENCIAIS

AÇÕES COM A REDE PRESTADORA

- **Sobre novos contratos**
 - Sem credenciamento de novos serviços já contemplados na rede
 - Contratos pontuais para substituição de prestador com condições melhores
 - Política de reajuste zero
- **Aplicação de redutor de 10% na produção PJ**
 - Realizado a partir da produção de agosto/2022
 - Repactuado com prestadores PJ
 - Valor da redução nos meses de agosto a dezembro de 2022: R\$5.581.583,04

AÇÕES ADOTADAS NOS RECURSOS PRÓPRIOS

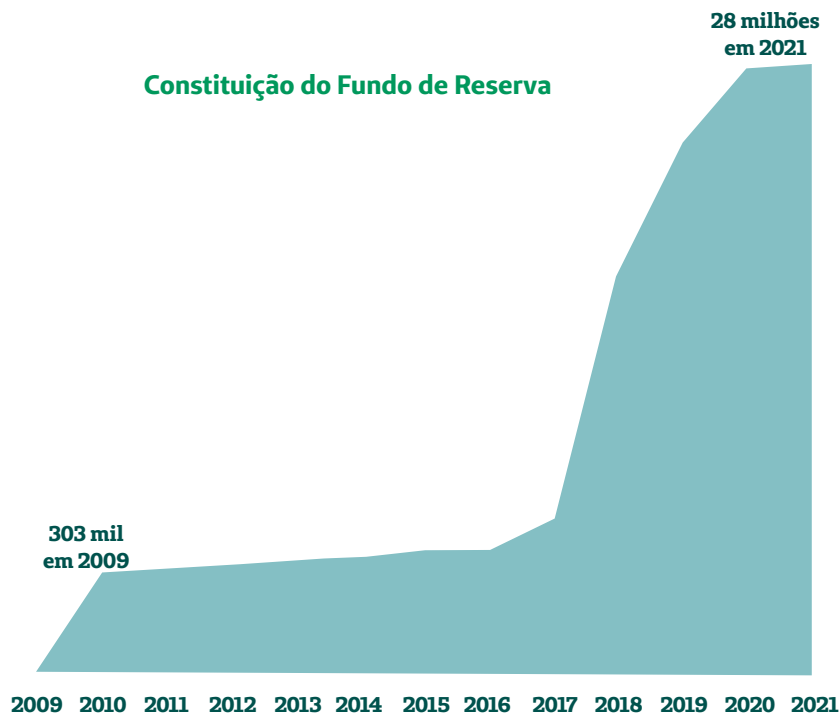
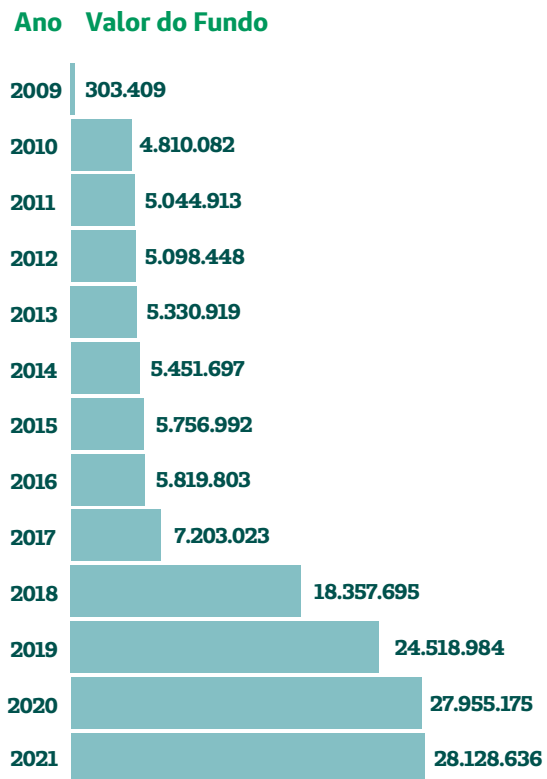
- **Regulação de leitos em atendimentos eletivos – Em andamento**
 - Regulação na autorização de procedimentos cirúrgicos eletivos de alta complexidade
 - Em estudo a criação de uma Central de Regulação de leitos 24h.
 - Atendimento exclusivo de partos no HU
- **DRG e Altas programáveis no HU**
 - Protocolos elaborados, implementados e disponíveis no sistema MV
 - Equipe DRG estruturada, codificações em andamento
 - Projeto “Alta Segura” na fase de sensibilização do corpo clínico
- **Revisão do quadro de plantonistas** – Redução média de 240 mil no período
- **Recomposição de diárias e taxas de intercâmbio** – Aumento médio no faturamento de 480 mil/mês
- **Com o incremento no faturamento do Hospital Unimed e a redução nas despesas operacionais há previsão de equilíbrio ao final do exercício.**



Com todas as medidas emergenciais e ações estratégicas, foi possível minimizar as perdas do exercício de 2022. Com o resultado negativo sendo integralmente absorvido pelo Fundo de reserva constituído pela Cooperativa ao longo dos últimos anos, conforme gráfico a seguir:

AÇÕES ESTRATÉGICAS

MEDIDAS EMERGENCIAIS





AÇÕES ESTRATÉGICAS

MEDIDAS EMERGENCIAIS

E, para o ano em curso, já iniciado com resultados positivos em função das ações estratégicas de controle e redução dos custos assistenciais, operacionais e administrativos, a expectativa de resultado é de retomar o equilíbrio e garantir a retirada do deflator pro rata, aplicado sobre a produção dos cooperados, com uma análise trimestral do resultado.

Pois, considerando que 75% do resultado de 2022 foi majorado em função das provisões obrigatórias que constam integralmente constituídas, variando a partir de agora apenas para atualização em função da oscilação na sinistralidade (em patamares significativamente menores), bem como o controle da sinistralidade para se manter dentro da meta estabelecida, será possível melhorar a remuneração do médico cooperado e retomar o crescimento da Unimed Porto Velho para então recompor as reservas necessárias.



DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Planejamento e controle são premissas indispensáveis para toda empresa de sucesso. E desde o início dessa jornada, a gestão da Unimed Porto Velho foi baseada nos princípios de administração estratégica, antes mesmo de virar moda a “governança corporativa” e, no ano de 2005 os cooperados se reuniram para montar o plano estratégico de 10 anos e traçaram os caminhos a serem percorridos pela Unimed.

O trabalho foi realizado e os objetivos definidos foram alcançados, sendo necessário continuar e melhorar a cada dia. Por isso, em setembro de 2018 foi realizado o Fórum com os cooperados para elaboração do novo planejamento estratégico da Unimed Porto Velho. Trabalho conduzido pelo Superintendente Executivo da Unimed do Brasil, Sr. Rodolfo Maritano, onde os cooperados e gestores participantes construíram o mapa estratégico da nossa cooperativa já com foco na profissionalização da gestão e no ajuste dos processos sustentados nas boas práticas de governança.

Em janeiro de 2019 a ANS publicou a Resolução Normativa n.º 443/2019, impondo a adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos. Iniciando uma contagem regressiva para que todas as operadoras ajustassem seus processos e adaptassem as estratégias, controles e modelos de gestão à nova realidade, com a finalidade de garantir a gestão profissionalizada das operadoras e, por consequência, a segurança aos beneficiários de um mercado estável e solvente das operadoras de planos de saúde.

Desde então, nossos esforços são para garantir o cumprimento das regras e as melhorias nos processos e ações exigidas pela norma. Nos últimos anos foram dezenas de reuniões com os cooperados para expor as ações e metas estratégicas, e compartilhar o conhecimento sobre a governança corporativa, as exigências da ANS e preparar os cooperados a entender e contribuir com as mudanças.

Em 2022, além de continuar o trabalho estratégico previamente definido, as estratégias e metas foram readequadas para enfrentar os desafios apresentados ao longo do ano e focar os esforços em ações objetivas e com resultados diretamente relacionados à redução das despesas, principalmente custos assistenciais, e incremento do faturamento.

Mantendo as Diretrizes estratégicas aprovadas pelo Conselho de Administração e com o mapa estratégico norteando as ações processos a serem priorizados.



DIRETRIZES ESTRATÉGICAS



Os planos de ação foram reformulados para priorizar o resultado que proporcionaria a resposta rápida e necessária da Unimed Porto Velho em meio ao cenário crítico para a saúde suplementar em 2022.

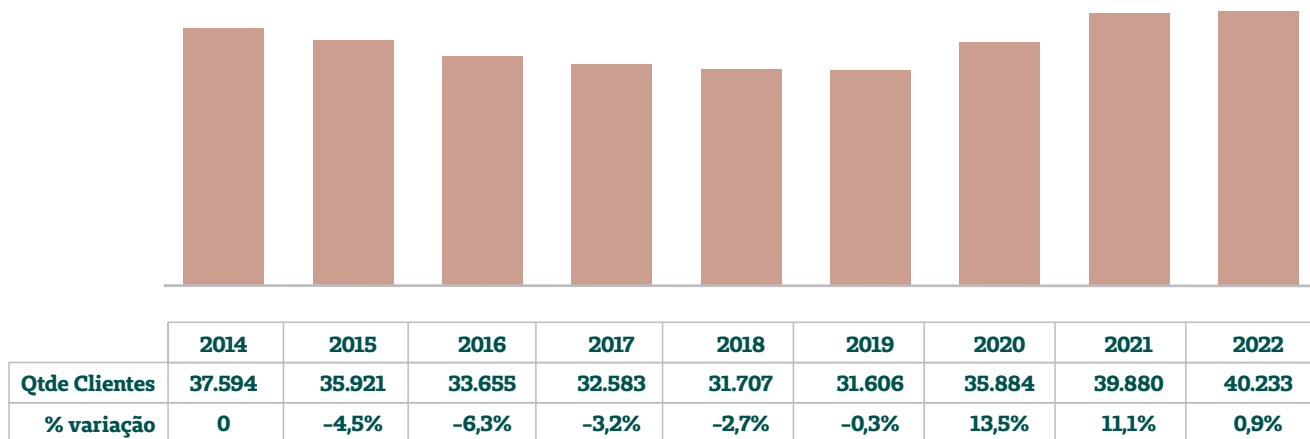


DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Atuando como Operadora de planos privados de assistência à saúde, a Unimed Porto Velho tem como dever garantir assistência médica completa aos beneficiários que escolhem a Unimed em função da qualidade e amplitude de sua rede de médicos e prestadores. E, para garantir mercado de trabalho aos médicos cooperados, a Cooperativa Unimed submete-se à regulação e fiscalização estatal. Nesse sentido, ter uma carteira de beneficiários grande e sustentável, faz toda a diferença.

Durante os últimos anos, a carteira teve evolução no número:

Evolução da carteira de beneficiários

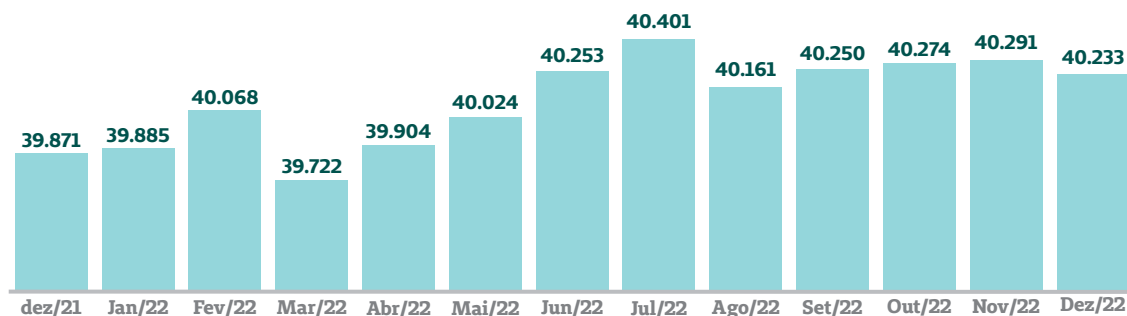




DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Sendo um dos objetivos estratégicos fomentar o crescimento sustentável da carteira, manteve-se o foco na comercialização de planos para o público de micro e pequenas empresas de modo a minimizar os reflexos da grande evasão de clientes, conseguindo ao final do ano um saldo positivo no número de beneficiários da carteira de planos Unimed Porto Velho.

Beneficiários

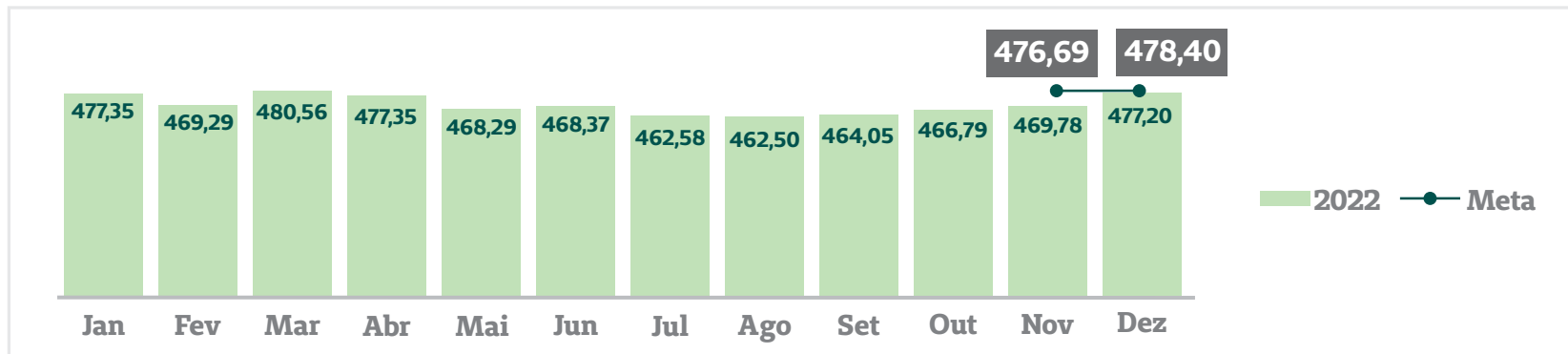


Mas, mesmo registrando um aumento na quantidade de beneficiários, o valor médio recebido mensalmente pela carteira reduziu se comparado ao início de 2022, embora a expectativa fosse de um aumento, no mínimo, proporcional ao reajuste autorizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, no mesmo período. Consequência da evasão, principal fator para a redução no faturamento da Unimed Porto Velho.

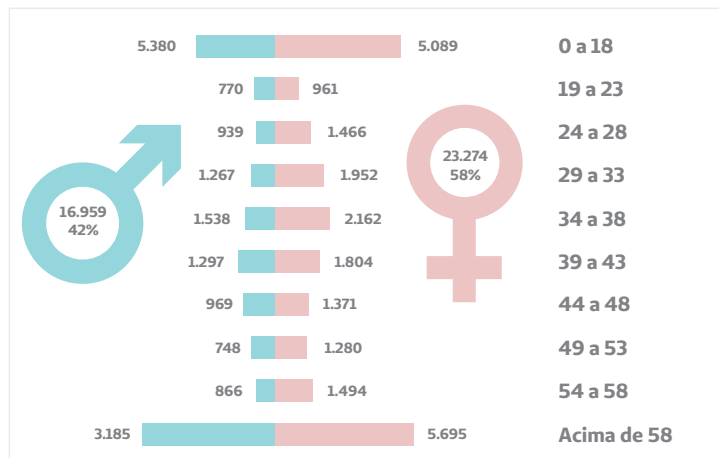


DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

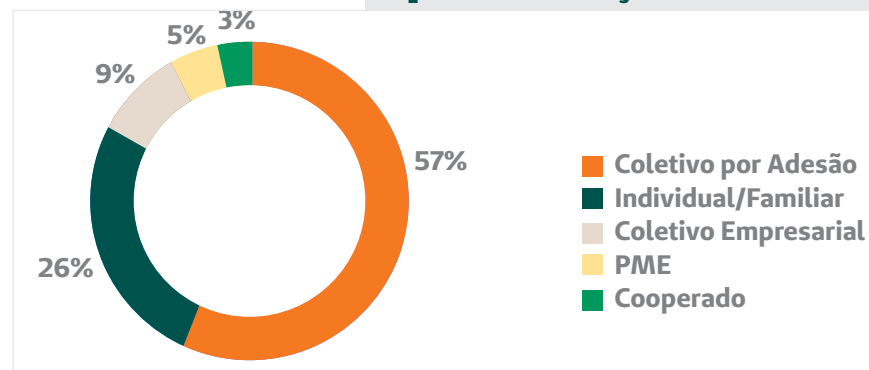
O gráfico abaixo mostra o valor do Ticket médio da carteira de beneficiários da Unimed Porto Velho em 2022.



E, mantendo a estratégia de ampliar a carteira de beneficiários de forma sustentável, direcionamos as ações para a comercialização de planos coletivos (com a campanha para micro e pequenas empresas) e também na venda de planos para crianças, aumentando o grupo de beneficiários da primeira faixa etária (até 18 anos).

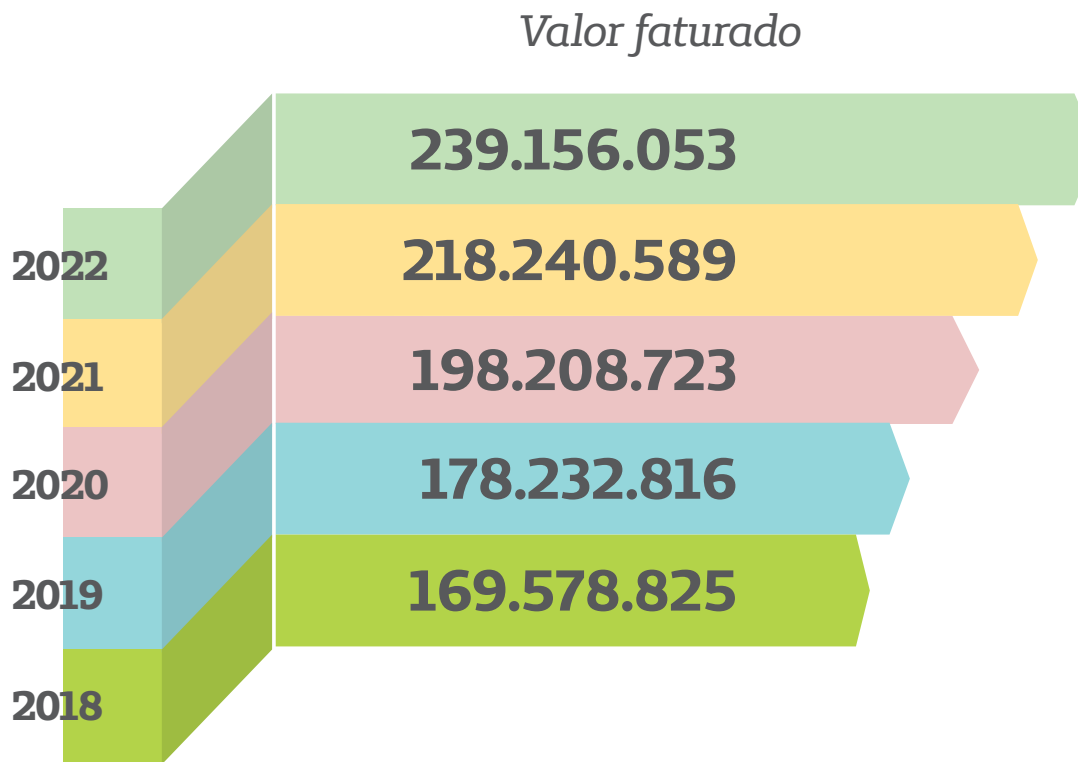


Tipo de contratação



Ao lado apresentamos a evolução no valor da receita com planos de saúde, destacando o incremento de 10% em 2022, inferior ao índice de 15,5% de reajuste autorizado pela ANS para o período, considerando ainda que o percentual definido pelo órgão regulador ficou abaixo da inflação da saúde.

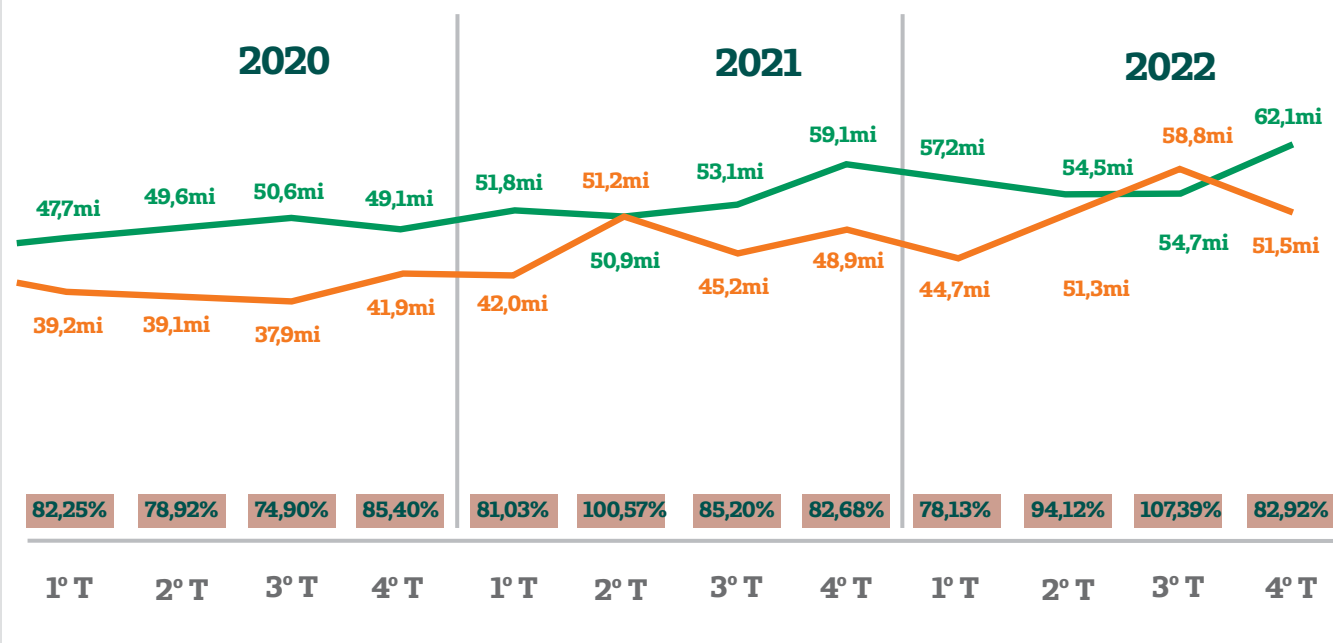
Receita com planos de saúde



E, voltamos o destaque da evolução do índice de sinistralidade durante o ano de 2022. Pois, com o aumento no custo assistencial a partir do segundo trimestre de 2022, foi imperativo a adoção de ações enérgicas e emergenciais para racionalizar o custo e reduzir os desperdícios na utilização do plano, fundamentais para controlar a sinistralidade.

Faturamento x Custo Assistencial

(em milhões de Reais)

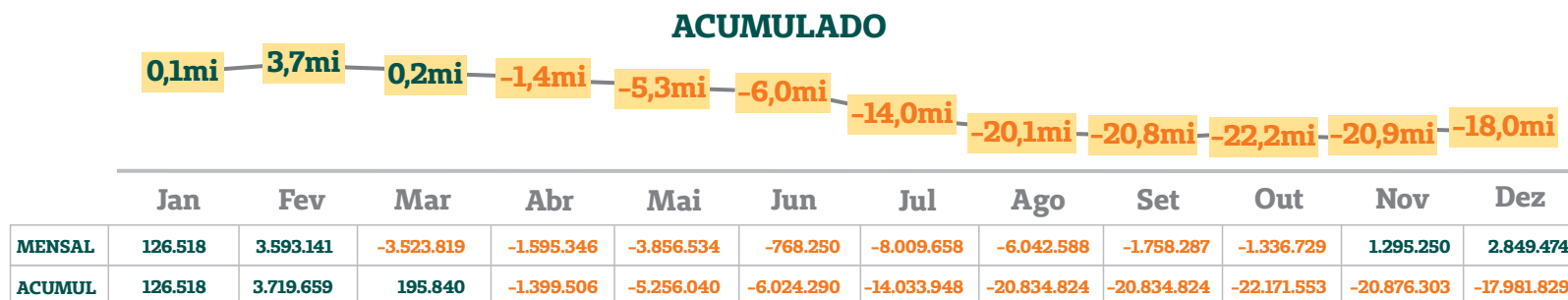


E retomar o crescimento para recompor o patrimônio da Cooperativa.

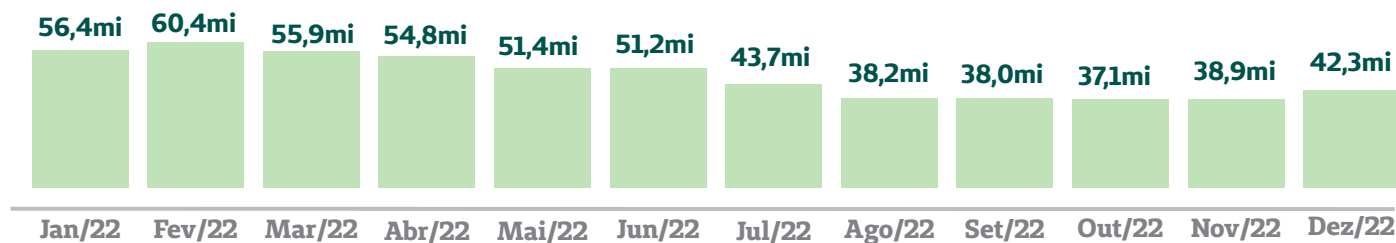


DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Resultado Líquido



Patrimônio Líquido

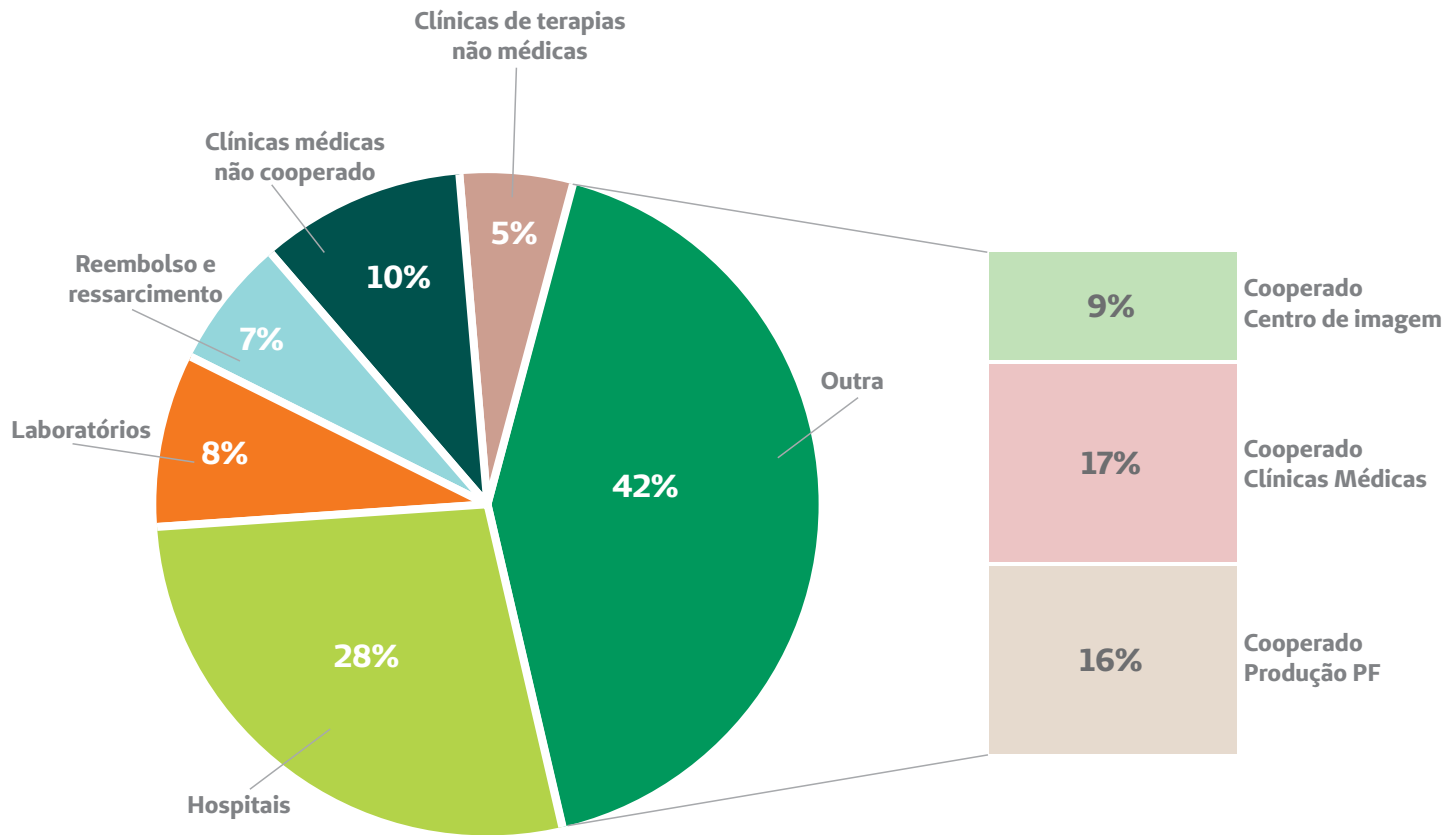


Um desafio diário, assumido por todos, para reduzir os custos assistenciais. Onde racionalizar os gastos é essencial para retomar o equilíbrio da Operadora, além de permitir aumentar a fatia destinada aos honorários médicos dos cooperados.

Abaixo, temos o gráfico de distribuição das despesas com assistência e pagamentos realizados à rede local (própria e credenciada) da Unimed Porto Velho no ano de 2022, no caso de atendimento aos beneficiários 106. Com o destaque para a fatia destinada aos cooperados e suas clínicas.



DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

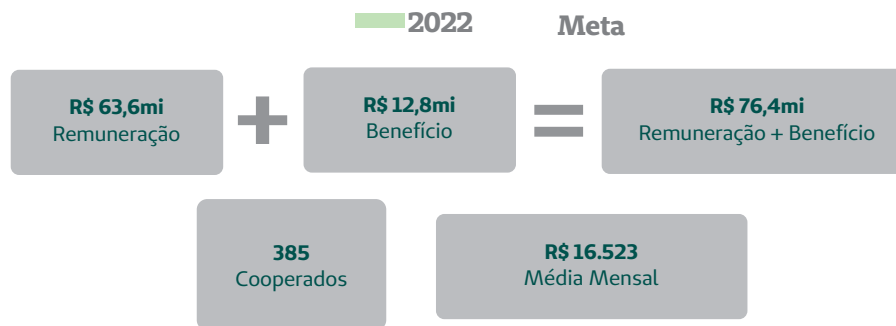
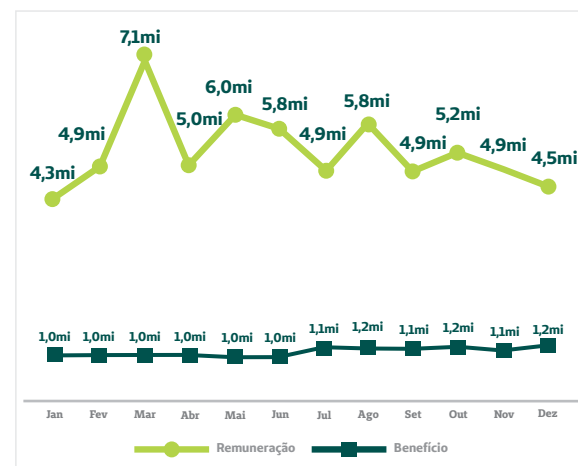
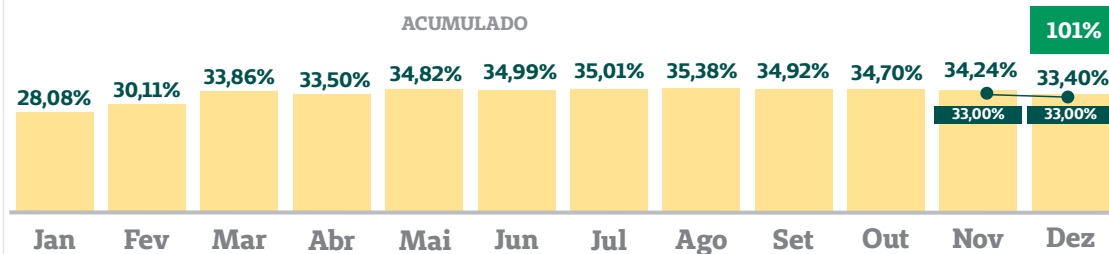


Além da fatia destinada ao conjunto de valores repassados aos cooperados e suas clínicas credenciadas representando 42% do valor, o destaque para 8% com exames laboratoriais e 7% de custos com reembolsos, os quais estão no foco de várias ações estratégicas da Cooperativa. Pois, o aumento na remuneração do cooperado é inversamente proporcional à variação a esses custos.

Cabe também o destaque para a remuneração do cooperado, analisando tão somente o valor de honorários médicos, acrescido dos valores destinados a ele a título de benefício (como o plano de saúde Unimédico, benefício assistencial e de educação).

INDICE DE REMUNERAÇÃO + BENEFÍCIO SOBRE A ROL

Popularidade: Quanto Maior, Melhor



Sendo o principal objetivo estratégico da Unimed Porto Velho para o ano de 2023 aumentar o valor da remuneração do cooperado, com a redução gradativa do deflator de pro rata aplicado sobre os honorários médicos, a partir do 2º trimestre do ano. O que será possível com a redução da sinistralidade.

DIRETRIZES
ESTRATÉGICAS



AÇÕES EM DESTAQUE

Mesmo mantendo como foco principal o controle dos custos e a elevação na receita para retomar o tão necessário equilíbrio nas contas da Operadora Unimed Porto Velho, outras ações estratégicas continuaram sendo desenvolvidas, com projetos em andamento para garantir o cumprimento integral da agenda regulatória e também para otimizar os trabalhos realizados e melhorar os resultados. E, dentre várias, destacamos as seguintes ações:

A conformidade integral da Unimed às exigências da ANS:

Garantir a constituição e atualização de todas as provisões contábeis exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS não é uma opção, mas sim uma obrigação e que foi cumprida integralmente pela Unimed Porto Velho, com lastro e garantias financeiras efetivadas para garantir 100% das provisões contábeis exigidas pela Agência, com mais de 42 milhões em aplicações financeiras vinculadas à ANS.

Investimentos em Recursos Próprios:

A inauguração das novas Unidades de terapia intensiva, para atendimento adulto e infantil, transformou o Hospital Unimed e melhorou ainda mais a qualidade assistencial do serviço oferecido aos pacientes.

Com o Centro cirúrgico em constante modernização, priorizamos o aumento no fluxo de cirurgias, com o objetivo de aumentar a taxa de ocupação e assim melhorar o faturamento do Hospital Unimed.

A ampliação dos serviços oferecidos no Centro Integrado de Assistência à Saúde – CIAS, bem como as ações de atenção e promoção à saúde, desenvolvidas pela equipe do APS, aumentou o número de beneficiários atendidos pela equipe própria, com foco na atenção integral à saúde, para melhorar a qualidade de vida, aumentar a satisfação dos beneficiários e ainda reduzir custos assistenciais prevenindo doenças e sinistros.

Adoção das melhores práticas de Governança

A transparência sempre foi pauta obrigatória em nossa gestão. Agora compõe um dos critérios estabelecidos nas boas práticas de governança corporativa, em fase de amadurecimento. A Gestão de riscos e compliance impôs mudanças estruturais e culturais que estão a todo vapor e já deram resultado, evidenciando os controles internos e a profissionalização da equipe técnica. Com o foco nas ações de planejamento estratégico e controle orçamentário, a melhora nos nossos processos é contínua.



AÇÕES EM DESTAQUE

Agora, os próximos passos para a implementação integral das melhores práticas de governança incluem investimentos em educação, formação e informação, que facilitarão o processo necessário de revisão estatutária, para adequação da estrutura organizacional à nova realidade, de modo a segregar os órgãos sociais estratégicos da execução, investindo na profissionalização da nossa Cooperativa ao mesmo tempo em que garante aos cooperados o exercício da gestão democraticamente exercida por seus pares, fortalecendo as estruturas estratégicas e de fiscalização exercidas pelos sócios cooperados.

Sendo imprescindível o controle do custo assistencial, redução das demais despesas e o equilíbrio econômico-financeiro da cooperativa, para recompor as reservas da Unimed Porto Velho e ampliar a remuneração do médico cooperado, foram definidas como metas globais o índice de sinistralidade em 82% para o ano de 2023, com um percentual de 12% de despesas gerais e operacionais e uma margem líquida ao final do exercício de 6%.

E, considerando a implementação das boas práticas de governança pela Unimed Porto Velho, seguindo as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar, foi definido pelo Conselho de Administração o plano de trabalho considerando o cenário de dois anos, no caso, para o ano em curso e para o próximo, exercícios 2023 e 2024, conforme quadro abaixo:

Meta Global	2023	2024
% Crescimento da carteira	1,70%	3,00%
% Crescimento da Receita Operacional Líquida - ROL	9,5%	15%
% Market Share	25,5%	26%
Índice de sinistralidade	82%	82%
Margem de contribuição	18%	18%
Índice de remuneração dos cooperados	33%	35%
% Despesas Gerais Operacionais - DGO	12%	11%
Margem líquida	6%	7%
Margem Ebitda	2,5%	4,5%
Pontuação Unimed do Brasil - Norma Derivada n.º 11	80 pts	90 pts
% suficiência Capital Baseado em Riscos - CBR	70	80
Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS/ANS	0,7000	0,8000
Satisfação do colaborador	70	80
Satisfação do cliente	78	80
Satisfação do cooperado	75	80

PLANO DE TRABALHO 2023

E, com esse foco, foram definidas pelo Conselho de Administração as seguintes ações estratégicas para o ano em curso:

ÁREA	OBJETIVOS	PROJETOS
MERCADO	Aumentar vendas de forma rentável.	Desenvolver novos produtos e serviços para aumentar a carteira de beneficiários e, conseqüentemente, o faturamento da Operadora.
	Fidelizar e reter cliente.	Aprimorar política, estrutura e processo de retenção e fidelização dos beneficiários.
REGULAÇÃO EM SAÚDE	Racionalizar quantidade e custo com SADT e com Internação	Finalizar o estudo de viabilidade de Serviço de Oncologia próprio
		Contratar serviços de Tele consulta para as especialidades médicas que não possuem cooperados na rede local
		Implementar os mecanismos de controle para remuneração dos autogerados
	Implantar a qualificação e monitoramento da rede própria e credenciada	Implantar política de credenciamento com a rede prestadora.
		Desenvolver, incentivar a implantação de protocolos na rede credenciada.
	Desenvolver programa de educação continuada para a rede prestadora e própria.	

PLANO DE TRABALHO 2023

ADMINISTRATIVA	Implementar as melhores práticas de governança e gestão.	Implantar as práticas mínimas de governança corporativa.
		Implantar Gestão por Processos e Produtividade.
		Implantar projeto de gestão patrimonial.
		Implantar Gestão de Projetos.
	Aprimorar a gestão orçamentária e de intercâmbio.	Solidificar a gestão orçamentária.
		Implementar a gestão estratégica do intercâmbio.
VALORIZAÇÃO DO COOPERADO	Ampliar programas de educação continuada e cooperativista.	Reformular o portal da transparência.
		Desenvolver novos programas de educação cooperativista.
		Desenvolver novos benefícios para os cooperados.
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	Selecionar, desenvolver, reconhecer e reter talentos	Desenvolver projeto de gestão por competências.
		Desenvolver projeto de valorização da cultura organizacional

PLANO DE TRABALHO 2023

COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO	Aprimorar a comunicação para fortalecer o relacionamento com os públicos da Cooperativa.	Desenvolver e implementar plano de marketing e comunicação.
		Implementar Inteligência Competitiva.
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Garantir a integridade e segurança das informações, fomentando a inovação e a automatização de processos	Implantar o novo sistema de Gestão de planos de saúde - SGU.
		Integrar e uniformizar as plataformas de inteligência de negócios - BI.
		Implantar PEP - Prontuário Único do Paciente.
		Implantar sistema de gestão orçamentária.
		Implantar sistema de workflow.
		Implantar sistema para Serviço próprio de oncologia.



PLANO DE TRABALHO 2023

Projetos para os recursos próprios:

OBJETIVO	PROJETOS PARA O HOSPITAL UNIMED
Garantir serviços de excelência.	Investir na profissionalização da gestão – Executivo estratégico para Recursos Próprios
	Implantar a gestão de experiência do cliente.
	Implantar plano de alta.
Ampliar serviços de alta complexidade.	Desenvolver novos serviços/pacotes.
Implantar a governança clínica.	Implementar a Farmácia Clínica.
Fortalecer o relacionamento e o bem-estar.	Desenvolver ações de relacionamento e bem-estar médico.
Padronizar processos internos	Mapear, redesenhar, padronizar e automatizar processos.
	Tornar o hospital 100% digital.
	Reestruturar o processo de Faturamento do HU.

PLANO DE TRABALHO 2023

OBJETIVO	PROJETOS - CIAS
Garantir serviços de excelência.	Desenvolver programa de fidelização do cliente.
	Desenvolver programa de fidelização do médico.
	Implantar o serviço médico próprio de atendimento de multiterapias.

OBJETIVO	PROJETOS PARA APS
Viabilizar os recursos próprios conforme as diretrizes da Operadora.	Implantar linha de cuidado de saúde do adulto.
	Desenvolver programa de fidelização do cliente.
	Ampliar linha de cuidado da Saúde da Mulher.
Garantir a qualidade do atendimento prestado.	Desenvolver projeto móvel de saúde empresarial.
	Desenvolver a jornada de cuidado Unimed Porto Velho.
	Desenvolver perfil epidemiológico da carteira de clientes.



AGRADECIMENTOS

A capacidade de vencer os obstáculos é uma virtude inerente ao cooperativismo médico, esse é um traço marcante do Sistema Unimed, que construiu uma imagem de credibilidade, confiança e respeito, graças ao espírito colaborativo de todos que compõem essa grande família. E a família Unimed Porto Velho alia trabalho e dedicação ao espírito cooperativista e, juntos, constroem nossa Unimed cada vez maior e melhor. Melhor para o nosso cliente, para os colaboradores, para a sociedade e, acima de tudo, melhor para os cooperados.

2022 foi um ano atípico e com desafios difíceis de transpor. Mas o trabalho e contribuição de cada cooperado, dedicação de todos os colaboradores, prestadores e parceiros, foi possível continuar a caminhada, retomar o equilíbrio e superar.

As perspectivas para o ano de 2023 e os próximos que seguirão é de reconstrução e retomada do crescimento. A elevação nos custos assistenciais e nos insumos continuam inflacionando o mercado de saúde e precisamos racionalizar ainda mais os custos, investir na verticalização e reforçar os controles e processos internos para garantir o equilíbrio.

Assim, para o ano em curso, as ações estratégicas com foco nos resultados devem ser acompanhadas de uma gestão eficiente e profissionalizada, com a atuação efetiva do Conselho de Administração que desempenha um papel fundamental nas definições e avaliações continuadas das metas e indicadores estratégicos e a Diretoria Executiva atuando diariamente com conhecimento técnico, transparência e responsabilidade, para executar as estratégias segundo as boas práticas de governança exigidas.

Para que todos os objetivos sejam alcançados com êxito contamos com todos vocês cooperados. Pois, apenas com a força que o cooperativismo traz é possível alcançar as metas e objetivos traçados, independente das adversidades.

Aproveito para agradecer e reconhecer o trabalho e dedicação de todos os cooperados. Agradeço o esforço dos nobres colegas Diretores e Conselheiros que participaram dessa luta. Reconhecemos os esforços de nossos colaboradores, prestadores e parceiros para trazer e oferecer com responsabilidade um serviço de saúde com qualidade para os nossos beneficiários.

Que este ano de 2023 seja um ano de tomada de decisões e escolhas pensando no melhor para a Unimed Porto Velho, para que os próximos capítulos da nossa história continuem fortalecendo o sentimento de dever cumprido com o nosso maior propósito que é de cuidar das pessoas.

Vamos juntos construir esse futuro e consolidar ainda mais Unimed Porto Velho como a melhor opção de assistência e promoção à saúde.

Muito obrigado.

Os arquivos (em pdf) do Parecer da Auditoria Independente e das Demonstrações Contábeis e Financeiras estão disponíveis no Portal da Transparência, juntamente com este relatório.

ANEXOS