

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2023

Nos termos da Resolução Normativa RN/ANS n.º 528/2022, Anexo I

A Cooperativa surgiu da vontade de transformar o incerto em prosperidade, e um grupo de médicos buscou na experiência cooperativista que já tinha obtido resultados positivos em outras regiões do Brasil a oportunidade de fortalecer a profissão e melhorar as condições de trabalho. Assim fundaram, em 9 de dezembro de 1983, a Unimed Rondônia – Cooperativa de Trabalho Médico. No ano de 2018, os cooperados aprovaram a mudança do nome para Unimed Porto Velho – Sociedade Cooperativa Médica Ltda. Ajustando o nome à real área de atuação da Cooperativa.

Hoje, com seus 40 anos de existência a Unimed Porto Velho, está consolidada no mercado como referência de solidez e credibilidade. E, para cumprir sua função primordial, de garantir trabalho para o médico cooperado, comercializamos planos de saúde para ampliar o acesso das pessoas à assistência médica e assim manter o volume de pacientes nos consultórios. Vencendo os desafios diários com a forte regulação no mercado, seguimos cumprindo a regulamentação e buscando melhorar continuamente o atendimento prestado à sociedade.

Chegamos ao fim de mais um ano. O ano de 2023 foi marcado por uma série de obstáculos, desde os impactos financeiros decorrentes da pandemia até as crescentes pressões regulatórias e custos na área da saúde. Nossa jornada foi árdua, mas, graças ao esforço conjunto, conseguimos não apenas superar essas dificuldades, como também garantir o fechamento do ano com resultados expressivos. A Unimed Porto Velho declarou sua força e capacidade de adaptação diante das adversidades, refletindo o verdadeiro espírito de cooperação que sempre caracterizou nossa cooperativa.

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.

A valorização da cooperação e o comprometimento de cada médico cooperado foram fundamentais para alcançarmos esse resultado positivo. Cada um de vocês contribuiu de maneira única para a construção desse sucesso, seja na busca pela eficiência operacional, na adoção de inovações tecnológicas, ou no foco incessante na qualidade dos serviços prestados aos nossos beneficiários.

O investimento em tecnologia, a verticalização dos serviços e a ênfase na prevenção e promoção da saúde foram estratégias adotadas que deram frutos. Além disso, a

solidariedade e o espírito de colaboração foram evidentes em cada desafio enfrentado, demonstrando que, quando unimos nossas forças, somos capazes de superar qualquer obstáculo.

A Unimed Porto Velho encerra o ano de 2023 não apenas como uma cooperativa de saúde, mas como uma comunidade que derrotou as adversidades de cabeça erguida e que construiu, coletivamente, um caminho de sucesso.

Que este espírito de cooperação e superação continue a nos guiar em 2024 para permanecermos unidos, mantendo a solidez da nossa cooperativa, pois juntos sempre seremos mais fortes.

Finalizamos o ano de 2023 reforçando ainda mais o compromisso com a nossa missão de 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. E essa grande família da Unimed Porto Velho formada por 364 médicos cooperados, conta ainda uma estrutura forte de recursos próprios e uma rede de prestadores de serviços credenciados e parceiros, garantindo atendimento de excelência aos 40.718 beneficiários.

Recursos próprios da Unimed Porto Velho

- Hospital Unimed
- Espaço Viver Bem
- CIAS – Centro Integrado de Assistência à Saúde
- Centro Unimed de Multiterapias

Rede credenciada local com 83 prestadores credenciados

- 5 Hospitais
- 10 Laboratórios
- 59 Clínicas Médicas Especializadas
- 13 Clínicas de Diagnóstico por Imagem
- 19 Clínicas de Terapias

40.718 beneficiários com contratação direta

30 mil beneficiários de outras Unimeds atendidos em nossa região

242.954 consultas em consultório

108.206 consultas em pronto socorro

Faturamento anual de 303 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 que impulsiona o crescimento da Unimed.

Gestão de Talentos

A Unimed Porto Velho é conhecida e reconhecida no mercado local como uma formadora de talentos. E não é por menos, nossos colaboradores formam a grande família Unimed. Cientes da importância de gerir e reter esses talentos, nossa Cooperativa investiu na capacitação e profissionalização dos colaboradores. Ofereceu, ao longo desses anos, diversos cursos e palestra com assuntos técnicos relacionados aos processos diários, aos sistemas utilizados, atendimento ao cliente e também encontros com foco no relacionamento interpessoal para melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho, essencial para um bom rendimento.

Findamos o ano de 2023 com 493 colaboradores, conforme tabela:

Ano de Referência		2023
Total de colaboradores		493
Unidade	Operadora - Sede Administrativa	160
	Recursos Próprios – Hospital Unimed	292
	Recursos Próprios – CIAS I e II	20
	Recursos Próprios – Espaço Viver Bem	8
	Recursos Próprios – Multiterapia	13

E, com a perspectiva de crescimento para o futuro, vislumbramos os nossos próximos passos, com um planejamento para os anos seguintes focado no desenvolvimento de programas de promoção à saúde, desenvolvendo ações para proporcionar aos nossos clientes qualidade de vida e atendimento de excelência.

Das informações pertinentes à Resolução Normativa da ANS nº 528/2022

Em complementação às informações constantes no Relatório de gestão de 2023, com os destaques das atividades realizadas, resultados obtidos e indicadores alcançados pela Unimed Porto Velho, apresentamos o resumo das informações, em atendimento às exigências do Anexo I da Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, RN/ANS n.º 528/22.

- a) Segundo estabelecido no Estatuto Social da Unimed Porto Velho, em seu artigo 13, a política de destinação ou rateio de sobras no exercício é norteadada pelo dispositivo abaixo transcrito:

Art. 13. Os resultados, sobras ou perdas, serão distribuídos entre os associados, de forma proporcional às operações que forem realizadas com a Cooperativa, após a aprovação do balanço geral pela Assembleia Geral Ordinária, salvo decisão diversa desta.

§ 1º. As sobras líquidas podem ser transformadas em novas quotas partes de capital social, a critério da Assembleia Geral.

§ 2º. As perdas, ou o seu remanescente, que não tenham cobertura do Fundo de Reserva serão rateadas entre os associados, na forma deste artigo.

§ 3º. O rateio do resultado será efetuado, salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral, no prazo máximo de 12 (doze) meses da data em que for declarado.

§ 4º. Para amortizar ou liquidar débito de qualquer origem, a Cooperativa poderá reter parte ou o montante das sobras a que tenha direito o associado inadimplente.

§ 5º. Após a destinação aos Fundos previstos no Art. 14, as sobras líquidas apuradas a cada mês, na forma do Art. 12, deverão ser destinadas preferencialmente à valorização das Unidades de Trabalho a serem pagas no período seguinte.

Finalizado o exercício de 2023, foi apurado um resultado no valor de R\$ 11.150.438,20 (onze milhões cento e cinquenta mil quatrocentos e trinta e oito reais e vinte centavos).

DETALHAMENTO DO RESULTADO	Jan a Dez/2023	% Sobre ingressos
Ingressos Totais	303.254.574	100,0%
Despesas Assistenciais – Eventos Indenizáveis Líquidos	234.018.190	77,2%
Despesas Operacionais	12.232.755	4,0%
Despesas Financeiras, Tributárias e Provisões	11.302.794	3,7%
Demais Despesas Administrativas	32.405.922	10,7%
Resultado Bruto em 2023	13.294.912	4,4%
Deduções legais - IRPJ e CSLL	- 2.144.474	1,2%
RESULTADO FINAL em 2023	11.150.438	3,2%

Mas, com o destaque de que o resultado positivo no final do exercício de 11 milhões teve o lançamento contábil de 10 milhões referentes à reversão da PIC – Provisão para Insuficiência de Contraprestação, obrigação imposta pela Resolução Normativa n.º 574/2023 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que possui uma variação proporcional ao índice de sinistralidade.

Assim, seguindo a mesma lógica do que ocorreu no ano de 2022, quando houve uma sinistralidade elevada com a necessidade de provisionar 8,6 milhões, impactando negativamente no resultado daquele exercício, no ano de 2023, com a sinistralidade controlada e o custo assistencial abaixo da meta, o valor antes contabilmente provisionado foi revertido, reduzindo a zero a referida provisão e

sendo registrado como aumento na receita, alavancando o resultado positivo da cooperativa.

Deste resultado, é obrigatória a segregação de atos cooperativos e atos não cooperativos. Bem como a destinação legal para o Fundo de Reservas e o Fundo de assistência técnica, educacional e social – FATES, conforme tabela abaixo:

(=) Resultado antes dos Impostos e Contribuições	13.294.912,31
(-) IRPJ	-1.570.466,26
(-) CSLL	-574.007,85
(=) Resultado após IRPJ e CSLL	11.150.438,20
(-) Resultado de Ato não Cooperativo	-4.233.390,92
(=) Resultado antes das destinações dos fundos	6.917.047,28
(-) Destinação ao Fundo de Reserva 10%	691.704,73
(-) Destinação ao FATES 5%	345.852,36
(=) Saldo a Disposição da AGO	5.879.490,19

Sendo à disposição dos cooperados na Assembleia Geral Ordinária o valor de **sobras no montante de R\$5.879.490,19 (cinco milhões oitocentos e setenta e nove mil quatrocentos e noventa reais e dezenove centavos)**, com a proposta do Conselho de Administração para o valor total das sobras seja destinado integralmente ao Fundo de Reserva Legal, como medida para recompor o saldo do fundo utilizado no exercício anterior.

- b) Ao longo de 2023, destaca-se como principal fator interno que impactou na performance da Operadora, a elevação da sinistralidade, com o alto custo assistencial da carteira. E, como fator externo, tem-se destaque na judicialização da saúde, com decisões que muitas vezes impõe à Unimed obrigações não previstas no contrato e, por lógica não contempladas na precificação do plano, gerando desequilíbrio econômico-financeiro considerável. Outro ponto a se ressaltar é o valor registrado em despesas financeiras, referente ao provisionamento contábil correspondente à cobrança de tributos federais (IRPJ, CSLL, PIS e COFINS), em discussão junto à Receita Federal.
- c) Não houve reorganizações societárias ou alterações de controle direto ou indireto;

- d) As perspectivas e planos de metas para o exercício 2024, foram submetidos à aprovação dos cooperados, sendo aprovado, conforme a seguir transcrito: Tendo como principais desafios para o ano em curso aumentar a remuneração do médico cooperado e a redução do custo assistencial, o Conselho de Administração da Unimed Porto Velho definiu as seguintes metas globais:

Descrição da meta	Meta para 2024	Meta para 2025
% Crescimento da carteira de beneficiários	3%	5%
% Crescimento da ROL – Receita Operacional Líquida	15%	20%
Market Share	26%	27%
% Sinistralidade	84%	85%
Margem de Contribuição	16%	15%
Índice de Remuneração dos Cooperados	35%	36%
% DGO – Despesas Gerais e Operacionais	11%	10%
Margem Líquida	5%	5%
Margem EBITDA	5%	5%
Norma Derivada 11	90 Pts.	90 Pts.
% Suficiência de CBR – Capital Baseado em Riscos	150%	150%
IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, divulgado pela ANS	0,7000	0,8000
Índice de Satisfação do Colaborador	80%	80%
Índice de Satisfação dos Clientes	80%	80%
Índice de Satisfação dos Cooperados	80%	80%

E, para atingir as metas globais definidas, foram priorizados os planos de ação para os anos de 2024 e 2025, estabelecendo os projetos vinculados a cada perspectiva e objetivos estratégicos:

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS	PROJETOS PARA OS ANOS DE 2024 E 2025
INSTITUCIONAL	Gerar valor para o Cooperado	* Desenvolver novos benefícios
MERCADO	Satisfazer e fidelizar o Cliente	* Aprimorar política, estrutura e processo de retenção
PROCESSOS	Melhorar a experiência do cliente integrado o Jeito de Cuidar	* Programa Jeito de Cuidar
	Otimizar os custos assistenciais	* Implantar novo formato de remuneração hospitalar na Rede Credenciada * Aumentar a acuracidade e a dimensão da base de dados dos eventos assistenciais * Consolidar o extrato como base para acompanhamento da performance do cooperado * Impulsionar a Tele consulta
	Implementar as melhores práticas de governança e gestão	* Implementar integralmente as boas práticas de governança corporativa Implantar Gestão por Processos * Implantar Gestão de Custos

		* Implantar projeto de gestão patrimonial Implantar Gestão de Projetos
	Aprimorar a gestão orçamentária e de intercâmbio	* Implementar a gestão do intercâmbio
	Implantar o dimensionamento, qualificação e monitoramento da rede própria e credenciada	* Implantar Política de credenciamento da rede prestadora * Realizar Dimensionamento da rede prestadora Implantar Qualificação da rede prestadora * Desenvolver, incentivar a implantação de pacotes/protocolos na rede credenciada
	Ter processos e tecnologia inteligentes, integrados, eficientes, fomentando a inovação, garantindo integridade e segurança das informações	* Implantar DW para BI * Implantar PEP - Prontuário Único com Tele consulta * Implantar Programa de Inovação * Implantar aplicativo mobile APS * Sistema de Solicitação de Orçamento e Compra e Pagamento – Pirâmide * Implantar Biometria Digital ou Facial do Beneficiário
PESSOAS	Conquistar, desenvolver, reconhecer e valorizar pessoas aderentes à essência do Sistema Unimed	* Desenvolver projeto de gestão por competências
	Promover comunicação integrada por meio de processos, políticas, endomarketing e aculturação organizacional	* Desenvolver e implementar plano de marketing e comunicação * Implementar Inteligência Competitiva

A última meta apresentada e aprovada pelos cooperados foi a definição nesta Assembleia do mês de outubro de 2024 como o período para reajuste dos honorários médicos, utilizando o mesmo percentual a ser divulgado pela ANS em 2024 para reajuste anual dos planos privados de assistência à saúde como limite máximo para o reajuste. E, ante a particularidade do tipo societário Cooperativa, em que são donos do negócio os próprios médicos que prestam atendimento, diante dos resultados financeiros que a Unimed apresentar, o Conselho de Administração, órgão competente conforme previsão estatutária revisará esses valores, podendo ser majorados ou reduzidos, conforme os resultados obtidos pela Cooperativa; devendo a decisão proferida pelo Conselho de Administração ser ratificada na próxima AGO quando da aprovação das contas e do rateio das

eventuais sobras do exercício entre os cooperados. As demais condições da relação entre a Cooperativa e os seus cooperados está devidamente prevista no Regimento Interno da Cooperativa.

e) Dentre os investimentos realizados, devidamente contabilizados nas demonstrações em anexo, destacam-se:

a. investimento na montagem do serviço próprio de atendimento de multiterapias. Um serviço oficialmente inaugurado em dezembro de 2023 e tem como objetivo principal oferecer atendimento aos pacientes com diagnóstico de transtornos globais do desenvolvimento, principalmente crianças com diagnóstico de transtorno do espectro autista – TEA, que necessitem de terapias e acompanhamento multiprofissional especializado, contemplando os diversos métodos ou técnicas existentes e reconhecidos para o adequado tratamento. Equipe especializada e multiprofissional.

b. ampliação dos programas de promoção à saúde, com o novo Espaço Viver Bem da Unimed Porto Velho, que visa promover a saúde e a qualidade de vida dos nossos clientes. Por meio de uma abordagem abrangente, o programa oferece uma variedade de oficinas e iniciativas de saúde, todas conduzidas por uma equipe multidisciplinar dedicada. Com um acompanhamento próximo e individualizado, cada participante recebe suporte completo para alcançar seus objetivos de bem-estar.

O Espaço Viver Bem executa programas de prevenção e promoção à saúde no modelo Promoprev conforme preconiza a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, que destaca como principais benefícios para as Operadoras e beneficiários, os seguintes:

- * Redução de custos de saúde a longo prazo
- * Diminuição da utilização de serviços de emergência
- * Prevenção de doenças evitáveis
- * Identificação precoce de problemas de saúde
- * Fortalecimento da imagem da Operadora
- * Redução dos riscos de subscrição
- * Aumento da satisfação do cliente

Equipe multidisciplinar que oferece atendimento contínuo e humanizado investindo na prevenção de doenças e na promoção da saúde dos beneficiários, com 3 programas regularmente inscritos na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e 2 linhas de cuidados disponíveis.

- * Programa Nascer Feliz
- * Prevenção ao Câncer de mama
- * Programa Viver Melhor - Gerenciamento de casos
- * Na medida
- * Linha de cuidado: saúde mental

- f) Como política de valorização ao médico, sócio cooperado, a Unimed oferece benefícios aos cooperados com o patrocínio parcial do plano de saúde ao cooperado e seu grupo familiar, oferece ainda patrocínio em cursos de especialização e atualização médica, conforme critérios estabelecidos no Regimento Interno da Unimed Porto Velho e detalhamento no relatório completo.
- g) Destacamos que a Unimed Porto Velho não possui títulos ou valores mobiliários.
- h) A Unimed Porto Velho não faz emissões de debêntures.
- i) Destacamos que durante o exercício de 2023 não houve novos investimentos ou modificações em sociedades coligadas.
- j) A Unimed Porto Velho declara que não houve ocorrências de operações suspeitas, conforme determina o inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

Porto Velho (RO), 21 de março de 2023

