

SUMÁRIO

4 Mensagem da Diretoria

6 Introdução

7 Linha do Tempo

8 Prêmios e Reconhecimentos



NOSSA COOPERATIVA

12 Sistema Unimed

13 Quem Somos

14 Nossa Estrutura

15 Nossa Estrutura - Serviços

16 Identidade Organizacional

17 Mapa Estratégico

18 Governança Corporativa

20 Assembleia Geral

20 Conselho de Administração e Diretoria Executiva

22 Conselho Fiscal, Técnico e Comitês Estatutários

23 Compliance, Integridade e Transparência

SUSTENTABILIDADE E INOVAÇÃO

26 Compromisso com a Qualidade

26 Compromisso com a Sustentabilidade

30 Lei Geral de Proteção de Dados

33 Regulação

34 Inovando e Melhorando a Eficiência dos Processos

37 Soluções Tecnológicas de Recursos Próprios

NOSSA GENTE

41 Cuidado com Nossos Cooperados

43 Atendimento completo

44 Novos Cooperados para o Time

46 Educação Corporativa

46 Capacitação sobre Transformo do Espectro Artista

47 Ações de Aproximação

49 Comunicação com os Cooperados

52 Nossos Colaboradores

58 Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho

59 Segurança do Trabalho

62 Saúde Ocupacional

CLIENTE E MERCADO

64 Quem são nossos clientes

65 Uma linha direta com a Unimed

67 Atendimento omnichannel

68 Atendimento on-line

69 Melhoria Contínua

70 Volumetria

72 Chat do Prestador

73 Gestão de Análise

74 Central de Negociações

75 Autorizações

76 RH G&C

77 Reembolso

79 Unimed Resolve

80 Intercâmbio

82 Ouvidoria

84 Inteligência de Mercado

86 Controle de Gincinalidade

88 Coparticipação Ampliada

89 Carteira de Clientes

90 Evolução da Carteira

92 Evolução por Tipo de Contratação e Participação

93 Evolução da Carteira Empresarial e por Adesão

94 Market Share

96 Produtos Opcionais

96 Ticket Médio

97 Relacionamento com as empresas

98 Evolução de visitas presenciais

99 Presença Digital

106 Edital Cultural

107 Unimed na Mídia

108 Campanha Institucional

NOSSOS NEGÓCIOS

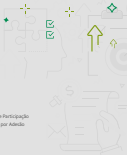
112 Nossos Negócios

113 Centros Clínicos

114 Ambulatório Cidade Verde

115 Hospital Unimed

119 Laboratórios Unimed



SUMÁRIO

- 120 Univacinas
- 121 SCS Unimed
- 122 Atenção Domiciliar
- 123 Unimed Físio
- 124 Telemedicina
- 125 Pronto Atendimento Virtual
- 126 Espaço Multiterapias
- 128 Espaço Viver Bem

CUSTOS ASSISTENCIAIS

- 134 Custos Assistenciais Totais
- 136 Custos Assistenciais Ambulatoriais
- 137 Evolução das Consultas
- 139 Custo com Consultas
- 140 Consultas e Exames
- 141 Indicadores de Consultas
- 142 Custos Assistenciais SADI's
- 143 Custos Assistenciais com Patologia Clínica
- 147 Covid-19
- 148 Custos Assistenciais com Imagem
- 150 Utilização Exames de Imagem
- 151 Custos Assistenciais com Cardiologia
- 152 Custos Assistenciais com Terapias
- 154 Custos Assistenciais com TGA
- 155 Receita X Custo Assistencial
- 156 Evolução da Carteira Terapias Especiais
- 157 MARKET

- 158 Quimioterápicos
- 161 Imunobiológicos
- 164 OPME
- 167 Custos Assistenciais Hospitalares
- 170 Evolução das Internações
- 173 Custos Assistenciais Totais

DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

- 175 Resultados
- 176 Resultados Unimed's
- 177 Índice de Liquidez Corrente
- 178 Patrimônio Líquido
- 179 Caixa
- 180 Capital Baseado em Riscos
- 181 Receita Bruta
- 182 Custo Assistencial
- 183 Sinistralidade
- 184 Sinistralidade acumulada
- 185 Margem de contribuição
- 187 Provisões
- 188 Resultado da Operação
- 189 Resultado dos Investimentos
- 190 Demonstração de Resultado
- 191 Custo Assistencial Total
- 192 Distribuição Do Custo Ambulatorial X Internação
- 193 Custo Ambulatorial
- 194 Custo Ambulatorial com Terapias Especiais

- 196 Sinistralidade por Faixa Etária
- 197 Pro Rata Zero

COMPROMISSO COM A VIDA

- 199 Atitude Cooperação
- 200 Transparência
- 201 Atitude Cooperação na Mídia
- 203 Premiação
- 203 Ações de Destaque

VISÃO DE FUTURO

- 205 Um Complexo de Saúde com a marca Unimed
- 206 Maior e mais moderno
- 207 Estrutura do novo complexo
- 208 Maior e Melhor Capacidade
- 209 Maior e Melhor Avanços da obra



Mensagem da Diretoria



A saúde suplementar vive um dos seus momentos mais desafiadores na história, devido aos elevados custos com saúde, índices de reajuste da ANS, uso inconsciente do plano, judicialização e inflação. Impactos financeiros esses que recaem, grande parte das vezes, em cima das próprias empresas.

Em 2023, como forma de combater esse contexto, estivemos empenhados na qualificação da carteira de clientes, priorizando a eficiência operacional, e em ações de fortalecimento e atuação da nossa rede própria, o que tem nos proporcionado uma melhor gestão da rede.

Nesse mesmo sentido, estão sendo realizadas auditorias e medidas para coibir e prevenir possíveis fraudes, itens indevidos e procedimentos desnecessários em contas hospitalares.

Agimos também na ampliação da rede de atendimento por meio da inauguração do Espaço Multiterapias, primeiro serviço próprio de Terapias Especiais da Unimed Natal, e o Centro de Infusão de medicamentos, localizado no Espaço Viver Bem. Isso nos permitiu otimizar os processos operacionais e gerar mais eficiência na gestão dos custos.

Mensagem da Diretoria

Introdução

Linhas de Tempo

Pólizas e Resarcimentos

Reserva Operacional

Sustentabilidade e Inovação

Reserva Técnica

Clientes e Mercado

Reserva Regulatória

Custos Operacionais

Desempenho Econômico e Financeiro

Compromisso com o Vívido

Visão de Futuro

Unimed

Mensagem da Diretoria

Nesse mesmo sentido, seguimos trabalhando intensamente nas obras do Complexo de Saúde Unimed, que será a maior entrega da cooperativa aos seus cooperados e sociedade potiguar como um todo, em seus 47 anos de atuação. O objetivo para este ano é inaugurarmos a primeira fase do Complexo, contemplando pronto-socorro, emergência adulta, centro-cirúrgico, unidades de terapia intensiva adulta, pediátrica e neonatal, pronto-socorro e emergência infantil e obstétrica, serviço de apoio diagnóstico terapêutico.

Isso reafirma o nosso compromisso incansável em oportunizar a geração de trabalho para o cooperado. Como resultado, temos orgulho em poder dizer que somos a maior rede de médicos do Estado, com uma vasta estrutura em rede própria, a maior rede de clínicas credenciadas, um hospital próprio com certificado ONA 2 de Segurança e Qualidade, o maior complexo hospitalar do Rio Grande do Norte em construção, e, acompanhando os avanços da telemedicina, um Centro Clínico virtual adulto e pediátrico.

Por isso, afirmamos que é muito bom ter e fazer parte do maior e melhor plano de saúde do RN.

Mensagem da Diretoria

Introdução

Linhas de Tempo

Políticas e Resoluções

Resumo Cooperativa

Sustentabilidade e Inovação

Resumo Geral

Clientes e Mercado

Resumo Regional

Custos Administrativos

Desempenho Econômico e Financeiro

Compromisso com a Vida

Visão de Futuro

Índice

Introdução

O presente Relatório de Gestão dá sequência ao histórico de transparência e prestação de contas da Unimed Natal aos seus cooperados, colaboradores, clientes e prestadores para que possam acompanhar o desenvolvimento da Cooperativa e da responsabilidade assumida diariamente por nós no cuidado a você.

Nesta edição, estão reunidas as ações e resultados alcançados durante o ano de 2023, compreendendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro.

O documento permanecerá à disposição para consultas em nosso site (www.unimednatal.com.br), no **Cooperado Online** e no aplicativo **Unimed na Mão**. Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para e-mail comunicacao@unimednatal.com.br.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Clientes e Mercado
- Resoluções
- Cuidado Assistencial
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Linha do Tempo

JANEIRO

- Lançamento Portal Saúde Unimed 2020

ABRIL

- Pousar o nome Coração Fiscal

JUNHO

- Implementação definitiva da CF na via de coleta de pagamento a partir do WhatsApp
- Sala de Energia 2020: Resoluções (Fórum, Línguas e Responsável) e Salão de Energia
- Implementação de novas especialidades Centro Clínico Virtual

AGOSTO

- Relacionamento com o setor empresarial do "Cada de Saúde", sob o comando de apresentador Luciano Araújo, com informações sobre saúde, prevenção e cuidados para o corpo e a mente

OUTUBRO

- Certificação ISO 9001:2015 no Hospital Unimed
- Lançamento Campanha de Marketing "O Meu Bem Ter"

DEZEMBRO

- Implementação do Sistema Fiscal, com as normas mais recentes de tributação
- **Prêmio Saneamento 2020** – Destaque na categoria de Melhor Plano de S&OP
- Destaque no Ranking Nacional de S&OP como Operadora de Saúde que promove sustentabilidade e qualidade no atendimento
- Lançamento do Sistema Fiscal no Aplicativo Unimed Saúde Círculo

MARÇO

- Homologação Câmara Municipal de Saúde – pelo atendimento ao consumidor, em acordo pelo Dia do Consumidor
- Lançamento da nova Política Interna de Suprimentos
- Implementação do Microsoft 365

MAIO

- Lançamento Coração Mais Saúde em parceria com a Seguros Unimed (previdência)
- Lançamento da nova site do Unimed Natal para proporcionar praticidade e trazer mais informações sobre nossos serviços e produtos oferecidos

JULHO

- **Sala Top Performer** – UTE: Salão do Hospital Unimed em destaque entre as 100 melhores performances do Brasil
- **Prêmio Clínica S.A.** – Destaque da rede antiga de Resposta Multicêntrica implementada na Central de Atendimento
- Centro Clínico Mercantil para a atender 17 especialidades médicas

SETEMBRO

- **Prêmio Saneamento** – Destaque em duas categorias (Diagnóstico de Governança em Gestão Responsabilidade Socioambiental)

NOVEMBRO

- **Prêmio Top Natal** – como marca mais bem avaliada em plano de saúde pela S&OP em consórcio
- Lançamento Global Cultural Unimed Natal 2020
- Transmissão Sala de Inibição e disseminação de medicamentos para o Espaço Viver Bem
- Inauguração do Espaço Multiterapia, com atendimento personalizado às famílias, com atenção multidisciplinar

Prêmios e Reconhecimentos

- **Plano de saúde mais lembrado entre os natalenses**, no Prêmio Top Natal, da Tribuna do Norte
- **Melhor Plano de Saúde do ano na região Oeste** no Prêmio Acontece 2023, em Mossoró
- **Prêmio de experiência do cliente** – Estratégia de atendimento multicanal da BRbots implantado na Unimed Natal ficou em 2º lugar (Troféu Prata) na categoria omnichannel do ClienteSA 2023
- **Prêmio SomosCoop RN nas categorias Diagnóstico de Governança e Gestão e Responsabilidade Socioambiental** – Dia C pela OCERN – Organização das Cooperativas do RN



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Cadeia Socioambiental
- Governança Econômica e Financeira
- Compromisso com o Vale
- Visão de Futuro

continua

Prêmios e Reconhecimentos



HOMENAGEM NA CÂMARA MUNICIPAL DE NATAL

pele atendimento ao consumidor, em sessão pelo Dia do Consumidor.



SELO TOP PERFORMER 2023

A UTI adulto do Hospital da Unimed Natal se destacou em uma lista entre as 135 melhores performances do Brasil.



Prêmios e Reconhecimentos



Certificação ONIAS
Nível 3 Para o Hospital
de Unimed Natal.



Selo da OCEB de
Reconhecimento em
Excelência em Gestão
2023.



Selecionada No Ranking
Nacional De Ans
Como Operadora de Saúde
que Promove Sustentabilidade
e Qualidade no Atendimento.



Certificado Auditoria
de Excelência no Nível
Excelente com
Destaque

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Custos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua



Nossa Cooperativa

Sistema Unimed

A Unimed começou a dar os primeiros passos em 1967. Nesse ano, na cidade de Santos/SP, um grupo de médicos criou um modelo inédito no mundo: o cooperativismo de trabalho médico. O formato se disseminou e, hoje, a Unimed está presente em todo território nacional. É uma marca 100% nacional, repleta de pluralidade cultural, feita de pessoas com vocação para cuidar. Uma marca que, há 55 anos contribui para o setor de saúde no Brasil.



Somos 341

cooperativas

22%

dos médicos no Brasil
atendem Unimed

118 mil

médicos cooperados

157

hospitais próprios, além de prontos
atendimentos, laboratórios e centros
de diagnósticos para garantir
a qualidade da assistência prestada
aos nossos beneficiários

+20 milhões

de clientes

38%

de participação no mercado
nacional de planos

143 mil

empregos diretos gerados
pelo Sistema Unimed

+29 mil

hospitais, clínicas
e serviços credenciados

-
- Mensagem da Diretoria
 - Inovações
 - Linha do Tempo
 - Prêmios e Reconhecimentos
 - Nossa Competência
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Nosso Círculo
 - Clientes e Mercado
 - Nossos Negócios
 - Casos de Sucesso
 - Desempenho Econômico e Financeiro
 - Compromisso com a Vida
 - Vozes de Futuro

Quem Somos

No Rio Grande do Norte, fundada em 1977, a partir de um sonho acalentado por 27 médicos e médicas, a Cooperativa vem, ao longo destes 46 anos, se consolidando como o maior e melhor plano de saúde. Um plano 100% potiguar, com Hospital e Maternidade de referência, ampla estrutura de serviços próprios, a maior rede credenciada do Estado e o único plano de saúde presente em todos os municípios potiguares. Com respeito à nossa memória, a Unimed Natal se posiciona atenta aos desafios do presente, mas sempre com um olhar direcionado para as transformações que estão por vir.

197.844

beneficiários ativos

+1.600

cooperados

+1.700

colaboradores



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Clínica e Mercado
- Nossos Negócios
- Casos Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Vale
- Visão de Futuro

Nossa Estrutura

Presente em todas as regiões do Rio Grande do Norte para oferecer as melhores condições de trabalho para nosso médico cooperado e a melhor e mais completa assistência aos nossos clientes, a Unimed Natal conta a maior rede credenciada do Estado e uma ampla estrutura de serviços próprios. Além disso, se diferencia no mercado potiguar por ser o único plano a contar com UTI Móvel 24h e um Pronto Atendimento Médico Virtual 24h, e ser a empresa que mais investe na cultura potiguar via Lei Municipal Djalma Maranhão.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nossos Negócios
- Casos Excepcionais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed

Nossa Estrutura

Serviços Próprios

- Hospital Unimed
- Pronto Atendimento Pediátrico
- Ambulatório Cidade Verde
- Centro Clínico Via Direta
- Espaço Viver Bem Natal e Goiânia
- Espaço de Multiterapias
- Laboratórios Unimed
- Laboratório Drive-thru Tirol
- Laboratório Drive-Thru Cidade Verde
- Centro Clínico Virtual
- Pronto Atendimento Virtual
- Gerência de Prevenção e Atenção Domiciliar – GPAD
- Unidade de Atendimento Caicó
- Centro Clínico Mossoró
- Unidade Materno Cirúrgica Mossoró
- Núcleo de Terapias Especiais

Serviços Compartilhados

- SOS Unimed
- Centro Clínico Zona Sul
- Centro Clínico Pediátrico Deodoro
- Centro Clínico Saúde da Mulher
- Unimed Fiso - Unidade de Fisioterapia

Rede Credenciada

298 clínicas credenciadas

30 hospitais credenciados

71 laboratórios

10 unidades de serviço próprio



• Mensagem da Diretoria

• Introdução

• Linha do Tempo

• Políticas e Resoluções

• Nossa Competência

• Sustentabilidade e Inovação

• Nossa Gente

• Clientes e Mercado

• Nossos Negócios

• Casos Exemplares

• Desempenho Econômico e Financeiro

• Compromisso com a Vida

• Visão de Futuro

Unimed

Identidade Organizacional

Propósito

Nossa vocação é cuidar de você seguindo os princípios do cooperativismo.

Missão

Promover, através do cooperativismo, soluções em saúde com sustentabilidade, qualidade e inovação.

Visão

Ser referência regional como Sistema de Saúde sustentável e inovador, com foco no cliente e na participação dos cooperados e colaboradores, ampliando a liderança no mercado do Rio Grande do Norte.

Valores

- FOCO DO CLIENTE
- INOVAÇÃO
- RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
- TRANSPARÊNCIA
- ÉTICA

Política de Qualidade

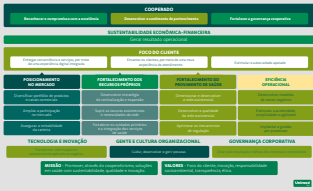
Construir um sistema de saúde resolutivo, sustentável, inovador e ético, alinhado ao direcionamento estratégico, comprometendo-se com o atendimento aos requisitos aplicáveis e a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.



- Mensagem da Diretoria
- Instituição
- Linhas de Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Competência
- Sustentabilidade e Inovação
- Nossa Gente
- Clientes e Mercado
- Nossos Negócios
- Códigos Sociais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Mapa Estratégico

visão - Ser referência regional como Sistema de Saúde sustentavelmente inovador, com a favor do cliente e a participação das cooperativas e unidades culturais, ampliando a liderança no mercado de Rio Grande do Sul.



Unimed

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Novas Competências
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed

Assembleia Geral

Órgão máximo da governança, a Assembleia Geral, constituída pelos membros cooperados ativos, participa diretamente na tomada de decisões, contribui para a transparência e traça os melhores caminhos para a Cooperativa e para construir um sólido pilar na condução do negócio.

Por se tratar de uma sociedade cooperativa, a participação é igualitária. A cada cooperado cabe um voto, independentemente do seu capital.

Na Assembleia Geral, os cooperados tomam decisões referentes à reforma do Estatuto Social, eleição dos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, avaliação de bens que venham integrar o capital social,

aprovação de contas e balanço anual, deliberação sobre perdas e sobras, além de outros assuntos de maior complexidade previstos no Estatuto Social e na Lei do Cooperativismo.

Todas as Assembleias são organizadas, conduzidas e documentadas de acordo com as Boas Práticas de Governança Corporativa.



- Mensagem da Diretoria
- Mensagens
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Novas Competências
- Sustentabilidade e Inovação
- Novos Gêneros
- Clientes e Mercado
- Novos Negócios
- Cadeia Societal
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Voto de Futuro

continua

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão responsável pelas principais deliberações e decisões estratégicas. Além de agir conforme os interesses da Cooperativa, o Conselho também é responsável pelo monitoramento das atividades da Diretoria Executiva e por realizar a ponte entre os diretores e sócios. Na Unimed Natal o Conselho de Administração é formado por nove conselheiros, sendo cinco conselheiros vogais e quatro diretores executivos.

Diretoria Executiva

Sob a liderança do Diretor-Presidente, a Diretoria Executiva é o órgão responsável por conduzir as operações diárias e gerenciar a cooperativa. Seu principal objetivo é implementar as metas estratégicas estabelecidas pelo Conselho de Administração, supervisionando todos os negócios da Unimed Natal. Desempenha um papel fundamental na execução dos processos operacionais e financeiros, incluindo a gestão de riscos, a comunicação com o mercado, gestão assistencial, entre outras atividades.

Conheça a composição do Conselho de Administração da Unimed Natal:

Conselheiros Vogais:

Dr. José Rosendo Cavalcanti Neto CRM 3058

Dr. Ricardo Jorge de Queiroz e Silva CRM 3220

Dr. Robinson Dias de Medeiros CRM 2980

Dr. Sílvio José de Lucena Dantas CRM 3094

Diretoria Executiva:

Diretor-Presidente

Dr. Fernando José Pinto de Paiva CRM 3773

Vice-Diretor Presidente

Dr. Carlos Antonio B. de Medeiros Filho CRM 4094

Diretor Técnico

Dr. Fábio Luis Soares de Macedo CRM 3888

Diretor de Recursos Próprios

Dr. Emerson Luis C. de Oliveira CRM 4257



- Mensagem da Diretoria
- Intelligente
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Cuidar Assistencial
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed

Conselho Fiscal

O conselho fiscal é um órgão fiscalizador independente da Diretoria e do Conselho de Administração, que busca, através dos princípios da transparência, equidade e prestação de contas, contribuir para o melhor desempenho da organização.

Na Unimed Natal, o Conselho Fiscal é constituído por três membros efetivos e três suplentes, eleitos anualmente na Assembleia Geral.

Dr. Márcio Cabral Fagundes Rêgo
(Coordenador) CRM 4074

Dra. Bianca Fernandes M. Nunes CRM 4280

Dr. Jorge Luiz S. de Carvalho CRM 2884

Dr. Rogério Lacarda Souza CRM 4024

Dr. Marcos Doti Vianna de Lima CRM 2880

Dra. Jane de Araújo Nunes CRM 2842

Conselho Técnico

Composto por seis membros indicados pelo Conselho de Administração, para mandato de quatro anos, o Conselho Técnico desempenha um papel crucial ao examinar os aspectos técnicos e a lista de procedimentos médicos dentro das diversas especialidades. Além disso, assessora o Conselho de Administração em estudos, avaliações de tecnologias, elaboração de protocolos e indicadores, bem como na definição de critérios técnicos para atividades relacionadas às especialidades.

Dr. Damião Nobre
(Coord. Conselho Técnico) CRM 2284

Dr. Gustavo Mafaldo CRM 4280

Dr. André Pinto CRM 4274

Dr. Rodrigo Jerônimo CRM 4222

Dr. Flávio Bezerra CRM 2882

Dra. Romeica Cunha Lima Rosado CRM 4080

Comitês Estatutários

Na Unimed Natal, os Comitês Estatutários assessoram as atividades realizadas pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, fornecendo subsídios e análises técnicas para apoiar a tomada de decisão dos órgãos diretivos. São eles:

- **Comitê de Ética**
- **Comitê de Governança, Riscos e Auditoria**
- **Comitê Financeiro**
- **Comitê de Mercado**
- **Comitê do Cliente**

- 
- Mensagem da Diretoria
 - Inovações
 - Linha do Tempo
 - Prêmios e Reconhecimentos
 - Novas Competências
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Novos Serviços
 - Clientes e Mercado
 - Novos Negócios
 - Cuidado Assistencial
 - Desempenho Econômico e Financeiro
 - Compromisso com a Vida
 - Valor de Futuro

unimed

Compliance, Integridade e Transparência

Comprometida em avançar no aprimoramento da Governança Corporativa, zelando pela conformidade, transparência e integridade em seus negócios, serviços e atividades, a Unimed Natal adota desde 2022 o Programa de Integridade. Em 2023, o setor de Compliance amadureceu, realizando diversas ações e campanhas com o propósito de prevenir, detectar e remediar não conformidades, assim como atividades antiéticas e ilegais.

Atualmente, a Cooperativa dispõe de seis Políticas específicas destinadas a fomentar o Programa de Integridade, visando assegurar a ética e a transparência em todas as suas atividades:

- **Código de Conduta**
- **Política Anticorrupção**
- **Política de Compliance**
- **Política de Conflitos de Interesses**
- **Política de Brindes, Presentes Doações e Patrocínios**
- **Política de Medidas Disciplinares**

- 
- Mensagem da Diretoria
 - Integridade
 - Linha do Tempo
 - Prêmios e Reconhecimentos
 - **Nossa Competência**
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Nosso Círculo
 - Clientes e Parceiros
 - Nossos Negócios
 - Casos Exemplares
 - Desempenho Econômico e Financeiro
 - Compromisso com a Vida
 - Visão de Futuro

continua

Compliance, Integridade e Transparência

Além disso, a área de Compliance tem seu escopo focado no cumprimento de três pilares:

PREVENÇÃO: Visa evitar e mitigar riscos de não conformidades por meio do apoio da alta administração, da formalização de diretrizes e políticas internas, da realização de ações, atividades e treinamentos corporativos, da avaliação de riscos e controles internos, do mapeamento de conflitos de interesses e da verificação de conformidade de terceiros.

DETECÇÃO: Objetiva identificar possíveis não conformidades através de controles internos, devidas diligências, avaliação de riscos, gestão de conflitos de interesses e implementação e monitoramento de controles internos.

REMEDIÇÃO: Consiste em responder às não conformidades identificadas por meio de investigações internas corporativas, ações do Comitê de Ética, emissão de pareceres e recomendações de melhorias.

Ações de Destaque

Em 2023, a área **ministrou 31 treinamentos corporativos**, com um total de **533 colaboradores** efetivamente treinados.

Foram realizadas **7 ações temáticas e 8 palestras**, todas com o propósito de fortalecer o programa de integridade em diversas áreas da Cooperativa.

CANAL DE DENÚNCIAS

Para fortalecer o programa de integridade e assegurar o recebimento e tratamento de relatos de não conformidades e ilegalidades, a Unimed Natal dispõe de um Canal de Denúncias. A plataforma possibilita a comunicação de comportamentos que não estejam em conformidade com o Código de Conduta, normativos internos ou leis vigentes na cooperativa. Todas as comunicações recebidas são tratadas com sigilo e confidencialidade, garantindo, ainda, a não retaliação contra o denunciante de boa fé.



<https://canal.denuncias@unimednatal.com.br>

- Mensagem da Diretoria
- Integridade
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções Internas
- Riscos Corporativos
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Ciber
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Códigos de Conduta
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed



Sustentabilidade e Inovação

Ações de Destaque

Conclusão, no Hospital Unimed Natal, do processo de acreditação hospitalar na **norma ONA, nível 2**, com auditoria realizada pela empresa **DNVGL**.

Atingiu, em agosto de 2023, a meta proposta no **Programa Qualifica da Unimed do Brasil**, realizado em parceria com o **Sescoop Nacional**, para implantação da **RN 507 da ANS** (Acreditação de Operadoras de Saúde Suplementar).

- Premiação com Selo SomosCoop Excelência em Gestão

Projetos corporativos

Em 2023, o Escritório de Projetos Corporativos, vinculado à Gerência de Qualidade e Projetos (GQPR) e à Superintendência de TI, Qualidade e

Projetos, realizou a entrega de **11 projetos**, entre novos serviços (2), sistemas e aplicações (3), melhorias de processo (5) e nova legislação (1).

- Espaço Multiterapias, unidade própria de negócio voltada para o público neuroatípico
- Implantação do Suite SA, sistema unificado de gestão de documentos controlados, indicadores, ferramentas de qualidade, gerenciamento de projetos, riscos e proteção de dados
- Adoção da metodologia de SQUADS para trabalhar o desenvolvimento de ciclos de melhorias nos processos. Cinco SQUADS foram estabelecidos e tiveram seu escopo entregue em 2023, envolvendo temas críticos como OPME, Intercâmbio e Solicitações RN 566.

- Implantação do NPS
- Implantação da Governança Clínica
- Centro de Infusão
- Clínica de Imunização



18 projetos

ainda estão em execução,
com entregas previstas para 2024

-
- Mensagem da Diretoria
 - Inovações
 - Linha do Tempo
 - Prêmios e Reconhecimentos
 - Nosso Compromisso
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Nosso Cliente
 - Clientes e Parceiros
 - Nossos Negócios
 - Casos de Sucesso
 - Desempenho Econômico e Financeiro
 - Compromisso com o Vale
 - Vozes do Futuro

Compromisso com a Sustentabilidade

Eu ajudo na lata

Em 2023, a campanha "Eu ajudo na lata" conseguiu mobilizar uma expressiva participação de colaboradores, cooperados e beneficiários. Juntos, eles conseguiram coletar milhares de lacres de latas de alumínio.

Os anéis metálicos recolhidos pela equipe da Unimed foram vendidos para reciclagem.

A arrecadação foi destinada à compra e

doação de cadeiras de rodas a instituições filantrópicas.

O "Eu ajudo na lata" é um projeto iniciado pela Unimed Brasil e abraçado pela Unimed Natal. Inicialmente, a ação envolveu apenas o público interno, de colaboradores, mas foi ampliada desde o início de 2023 para engajar a população.

A campanha possui postos de arrecadação em cinco locais da capital. São urnas fixas que ficam no Curió, Ô Bar (Midway Mall), Ô Bar (Ponta Negra), Seu Pepeto e Severina. Para participar, a população só precisa depositar os lacres das bebidas consumidas nas urnas.



- 1 Mensagem da Diretoria
- 2 Inovações
- 3 Linha do Tempo
- 4 Prêmios e Reconhecimentos
- 5 Nossa Governança
- 6 Sustentabilidade e Inovação
- 7 Nosso Círculo
- 8 Clientes e Mercado
- 9 Nossos Negócios
- 10 Casos de Sucesso
- 11 Desempenho Econômico e Financeiro
- 12 Compromisso com o Vale
- 13 Vozes de Futuro

continuar

Lei Geral de Proteção de Dados

Privacidade e Proteção de Dados na Unimed Natal



Em 2023, o Programa de Governança em Privacidade buscou fortalecer a segurança da informação, com aperfeiçoamento das estratégias para a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Enfatizando o pilar da conscientização, os membros da Comissão de Privacidade e



Proteção de Dados realizaram o Ciclo de Capacitações para os colaboradores sobre LGPD e Segurança da Informação. O tema teve divulgação recorrente no Boletim Semanal e em cartilhas da Unimed do Brasil. Como instituição parceira, a Faculdade Unimed deu suporte para o aprimoramento

dos conhecimentos dos colaboradores acerca dos conceitos da LGPD. Também foram promovidos treinamentos focados na adoção das boas práticas da cultura de proteção de dados e na prevenção de crimes cibernéticos e vazamentos de informações. No tocante ao mapeamento de fluxos de dados pessoais nos processos internos, realizamos o monitoramento para a melhoria contínua dos controles nas áreas analisadas, trazendo mais segurança aos dados utilizados. Já na gestão de terceiros, realizamos avaliações para aferir os níveis de conformidade e compromisso de fornecedores, parceiros e prestadores de serviços com as obrigações relacionadas à LGPD.

-
- Mensagens da Diretoria
 - Investigação
 - Linhas de Tempo
 - Políticas e Resoluções Internas
 - Resumo Corporativo
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Resumo Geral
 - Clientes e Mercado
 - Resumo Regional
 - Cadernos Institucionais
 - Desenvolvimento Econômico e Financeiro
 - Compromissos com o Vale
 - Vidas de Futuro

continuar

Lei Geral de Proteção de Dados

Ações de conscientização e capacitação

Realização de Reuniões da Comissão de Privacidade e Proteção de Dados

A Comissão de Privacidade e Proteção de Dados realizou o seu 6º encontro em 2023. Na pauta, foram abordados temas como o acompanhamento das ações e medidas necessárias para o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados, os índices de adequação dos contratos em andamento e o estado dos planos de ação por superintendência. Participaram também as áreas de Cadastro e o Laboratório da Unimed, que apresentaram suas ações já implementadas nos processos dos setores. Esses passos representam os avanços para o projeto de adequação à LGPD, da Cooperativa.

Mês da conscientização em Cibersegurança

Em outubro de 2023, a Coordenação de Proteção de Dados da Unimed Natal realizou a divulgação de uma cartilha, com os conceitos básicos de segurança da informação, com dicas para um ambiente cada vez mais seguro. Em diversos países, outubro é lembrado como mês de conscientização em cibersegurança, um momento dedicado a informar e fornecer materiais educativos sobre a importância da segurança no ambiente digital.

Live, incidentes de segurança no segmento de saúde

No encerramento do mês da conscientização cibernética, em outubro, a

área de gestão e privacidade de dados da Unimed do Brasil e Natal promoveram uma live com o palestrante, o fundador e diretor de operações da PurpleBird Security, empresa de Forense Digital, Resposta a incidentes e Cibersegurança, Jefferson Souza Macedo.



Realização de Reuniões da Comissão de Privacidade e Proteção de Dados

- Mensagem da Diretoria
- Inovação
- União de Forças
- Políticas e Respostas Emergenciais
- Resposta Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Resposta Clínica
- Clínica e Mercado
- Resposta Regulatória
- Cuidado Assistencial
- Desenvolvimento Acadêmico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed

Lei Geral de Proteção de Dados

Capacitação sobre LGPD

Aberto em setembro do ano passado, o Ciclo de Capacitações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados pessoais (LGPD) e Segurança da Informação envolveu todos os setores da Cooperativa. Nessas qualificações, a Coordenação de Proteção de Dados abordou os conceitos e casos práticos da LGPD e as medidas para resguardar os dados pessoais no ambiente corporativo e na vida particular dos participantes. A área de Segurança da Informação apresentou as boas práticas que devem ser adotadas na rotina de trabalho e mostrou dicas de proteção contra crimes cibernéticos, abordando casos do cotidiano. O encontro foi dinâmico e interativo e uma oportunidade para os participantes esclarecerem as dúvidas que surgem no atendimento ao público nas unidades.



- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Cooperativismo
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Casos Sociais
- Documentos Econômicos e Financeiros
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continuar

Regulação



Disseminação da Cultura Regulatória na Cooperativa

No ano de 2023, a cooperativa promoveu capacitações e treinamentos em diversas áreas, abordando temas relacionados às Resoluções Normativas oficializadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Essas iniciativas foram

implementadas com o objetivo de assegurar a conformidade regulatória, aprimorar os processos internos, a experiência do cliente e prevenir possíveis impactos negativos nos aspectos financeiros, administrativos e na reputação da Unimed Natal frente ao mercado.

Êxito nas estratégias regulatórias

O Núcleo de Assuntos Regulatórios implementou, no ano passado, novas estratégias quanto às tratativas das notificações de Intermediações Preliminar – NIP, obtendo uma taxa de resolatividade de **99,75%** para as demandas avaliadas pelo órgão regulador até o momento. Além disso, no que se refere aos autos de infrações considerando as decisões preferidas no ano de 2023, conseguimos alcançar uma

economia significativa de **R\$ 1.553.200,00**, através dos êxitos de arquivamentos e deduções acatadas pela Agência Reguladora.

Inovações Tecnológicas nas Obrigações Regulatórias

Ainda em 2023, o Núcleo de Assuntos Regulatórios firmou parcerias para melhoria do desempenho da Cooperativa no tocante aos processos de Ressarcimento ao SUS e no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar – IDSS. Essas parcerias contribuem diretamente para melhoria dos processos internos, resultando em melhor desempenho da operadora e, consequentemente, consolidando sua posição no mercado e promovendo uma maior economia financeira.

-
- Mensagem da Diretoria
 - Inovações
 - Linha do Tempo
 - Prêmios e Reconhecimentos
 - Reser Cooperativas
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Reser Saúde
 - Cliente e Mercado
 - Reser Regulação
 - Cadeia de Valor
 - Desempenho Econômico e Financeiro
 - Compromisso com a Vida
 - Visão de Futuro

Unimed

Inovando e Melhorando a Eficiência dos Processos



A inovação faz parte dos nossos valores e tem sido uma forte aliada para melhorarmos a eficiência dos nossos processos, reduzirmos custos, entregarmos valor aos nossos beneficiários e aprimorar constantemente a experiência de atendimento.

Por essa razão, a Unimed Natal tem empenhado recursos no desenvolvimento e implantação de novas tecnologias. Em 2023, destaca-se a criação do App do Prestador, com tecnologia de biometria facial. O novo aplicativo, desenvolvido para rede prestadora da Unimed, dá maior

transparência, credibilidade e controle para prestação de serviço. O projeto piloto foi implantado na execução de Terapias Especiais, com a ativação da biometria facial antes e depois do serviço prestado.

A Tecnologia de Informação também atuou para aprimorar sistemas e processos internos em diversas áreas da Unimed Natal, como no desenvolvimento de sete dashboards - painéis visuais com indicadores pertinentes ao contexto de terapias especiais – que possibilitaram o acompanhamento dos custos administrativos e de produção médica.

-
- Mensagem da Diretoria
 - Inovação
 - Linha do Tempo
 - Prêmios e Reconhecimentos
 - Nosso Compromisso
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Nosso Círculo
 - Clientes e Mercado
 - Nossos Negócios
 - Casos Exemplares
 - Desempenho Econômico e Financeiro
 - Compromisso com a Vida
 - Visão de Futuro

Inovando e Melhorando a Eficiência dos Processos



Ações de destaques

Implantação do novo **fluxo de OPWE**, facilitando o acompanhamento da utilização, desde a autorização até a liberação de pagamento em conta, e a auditoria.

Atuação direta da TI junto ao **Monitoramento TISS** de contas médicas com foco na qualidade, criando validações para impedir a persistência de erros, o que resulta em benefícios para todo o processo de auditoria, pagamento e faturamento. Apoio diário para **correção e melhoria na qualidade de dados das contas de intercâmbio**, que possibilitou agilidade nos processos e aumento de resultados.

Uso da inteligência artificial para a autorização de procedimentos e materiais, identificando padrões de comportamento da auditoria médica. Com isso, teve-se a diminuição de custos pela automatização de processos e otimização do tempo de resposta de autorizações para os clientes. Implantação do sistema **AUTORIZAI**, com uso da Inteligência artificial para autorizações automáticas.

Otimização na dispensação da Farmácia hospitalar, com impressões automáticas das prescrições em várias impressoras da Farmácia Central. Esse processo permitiu otimizar a produção das doses dos pacientes e a dispensação de materiais e medicamentos.

-
- Mensagem da Diretoria
 - Inovações
 - Linha do Tempo
 - Prêmios e Reconhecimentos
 - Nosso Compromisso
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Nosso Grupo
 - Clientes e Mercado
 - Notícias Singulares
 - Casos Excepcionais
 - Documentos Econômicos e Financeiros
 - Compromisso com a Vida
 - Visão de Futuro

Índice

Inovando e Melhorando a Eficiência dos Processos

Implantação do **Drive-Thru** do Laboratório, com otimização das autorizações laboratoriais e execução do atendimento.

Implantação do sistema de emissão de resultados de exames laboratoriais via **Portal Unimed – Exames Laboratoriais** (PORTAL BENEF)

Disponibilização de laudos de exames no aplicativo do beneficiário, proporcionando **comodidade no acesso dos resultados e melhor experiência** na jornada de atendimento.

Implantação da ferramenta colaborativa **SharePoint** (Office 365) para o desenvolvimento da plataforma de intranet

corporativa, dando mais segurança, controle e organização quanto aos documentos corporativos compartilhados e maior transparência e publicidade interna às entregas de valor e novidades da Cooperativa.

Números

+ de 460

de glosas e ocorrências revisadas, sendo **88 criadas este ano**, influenciando diretamente na qualidade das autorizações e contas.

+ 160

painéis entregues, com dados estratégicos para as superintendências da Unimed Natal, e cerca de **4 mil visualizações** por mês, favorecendo à tomada de decisões mais assertivas e em tempo real.

- 
- Mensagem da Diretoria
 - Inovações
 - Linha do Tempo
 - Prêmios e Reconhecimentos
 - Nosso Compromisso
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Nosso Grupo
 - Clientes e Mercado
 - Notícias Singulares
 - Casos de Sucesso
 - Documentos Econômicos e Financeiros
 - Compromisso com o Vale
 - Vidas de Futuro

Soluções Tecnológicas de Recursos Próprios

Implantação da certificação digital no prontuário eletrônico do paciente, garantindo a integridade, a autenticidade do documento eletrônico, que segue para o **Hospital de forma paperless** - sem impressão em papel - agilizando o fluxo dos processos.

Criação do Grupo PEP dos Recursos Próprios, com equipe formada por médicos, enfermeiros e Analistas de Negócios, para ações de melhorias e otimização de rotinas operacionais assistenciais no prontuário eletrônico do paciente.

+ de 500

relatórios desenvolvidos para os Recursos Próprios

+ 2.300

chamados resolvidos

100%

de índice médio de resolutividade



- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Resoluções Corporativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Clientes e Mercado
- Resoluções
- Casos de Sucesso
- Documentos Econômicos e Financeiros
- Compromissos com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Soluções Tecnológicas de Recursos Próprios

Atendimento TEA

Em 2023, implantamos toda a cadeia de atendimentos assistenciais aos pacientes com Transtorno do Espectro Autista – TEA, desde o agendamento, atendimento, estruturação do prontuário para todas as terapias, desenvolvimento de relatórios e construção de indicadores. O sistema implantado permitiu a identificação do paciente TEA, detalhando os dados contratuais, geográficos, sinistralidade, métodos e terapias utilizadas.

O destaque foi o desenvolvimento da plataforma Analytics Denver (integrada ao Tasy), que simplificou e aprimorou o método de análise dos protocolos da terapia Denver em todos os seus níveis, por meio da geração de gráficos dinâmicos em

radar e da tabela do índice médio de desenvolvimento do paciente, permitindo que os(as) terapeutas tomem decisões mais precisas e direcionadas sobre o tratamento e acompanhamento de seus pacientes. Além disso, houve a implantação do serviço assistencial do TEA para todas as terapias no prontuário eletrônico do paciente no TASY.



Novo portal de Vendas

Desenvolvimento de um conjunto de APIs entre os sistemas da Planium e TASY para automatização do processo de vendas de plano de saúde, além do desenvolvimento

de API entre os sistemas da SI e TASY para o funcionamento adequado do novo marketplace da Unimed. A nova plataforma de vendas se revolve com o serviço de vitrine on-line para produtos de nossos parceiros.

- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Reser Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Reser Cliente
- Cliente e Mercado
- Reser Negócios
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Vale
- Visão de Futuro

Unimed



Nossa Gente

Cuidado com Nossos Cooperados

É através do cooperativismo que oferecemos mercado de trabalho para os nossos médicos cooperados e cumprimos a nossa missão de promover saúde para os potiguaras. Por isso, pensando no maior conforto e facilidade daqueles que são os sócios da cooperativa, a Unimed Natal conta com um espaço moderno e acolhedor para receber e atender os médicos cooperados. A Casa do Cooperado, um ambiente moderno e confortável que oferece um atendimento personalizado e de

excelência, dispõe de sala de atendimento, computadores a disposição, sala para realização de videoconferências e o auditório Gley Nogueira, com capacidade para 40 pessoas, à disposição para realização de reuniões e/ou encontros pontuais. Além disso, o site do cooperado e o aplicativo "Unimed na Mão" facilitam a comunicação, transparência, acesso direto aos relatórios de produção médica, extrato da quota-parte, histórico de produção e muito mais.



Ambiente moderno e confortável, com atendimento de excelência personalizado presencial e virtual, com disponibilização de espaço para reuniões e eventos pontuais.

Mensagem da Diretoria

Introdução

Lista de Tempo

Preliminares e Resumos Executivos

Nossa Cooperativa

Sustentabilidade e Inovação

Nossa Gente

Clientes e Mercado

Nossos Negócios

Custos Operacionais

Desempenho Econômico e Financeiro

Compromisso com a Vida

Visão de Futuro

Índice

Cuidado com Nossos Cooperados

Acesso ao Mercado de Trabalho

Além de oferecer uma carteira de mais de 200 mil clientes em todo o RN, oferece espaço de Trabalho Qualificado nos serviços próprios: (Hospitais, Centros Clínicos, Atenção Domiciliar, Teleconsulta, APS, dentre outros serviços).



Plano de Saúde

Quality Med, Segurança de um Plano de saúde com subsídio progressivo por tempo de cooperação e ampla abrangência geográfica, transporte aeromédico e SOS Unimed.

Seguro Saúde Hospitalar

Oferecido através da parceria com Seguros Unimed com cobertura nos melhores hospitais do Brasil.

Plano de Previdência Privada em Parceria com a Multicoop

Ter uma previdência privada é essencial para garantir um futuro financeiramente seguro. Por isso, a Unimed Natal em parceria com a Multicoop oferece planos exclusivos para nossos cooperados.

Clube do Cooperado

Plataforma on-line de parceiros que entregam oportunidade, vantagens e benefícios exclusivos do mercado potiguar para você que é Cooperado da Unimed Natal.

Seguro de Vida em grupo

+Acidentes Pessoais+ Auxílio Funeral destinado à todos os cooperados.



Atendimento Completo

Nossa Equipe

Contamos com uma equipe de excelência e diferenciada, que cuidam integralmente de nossos cooperados, com um atendimento personalizado a fim de estreitar os laços entre o médico e a Unimed Natal.

Nosso Espaço

- Guichês de atendimento personalizado
- Auditório com capacidade para **40 pessoas**
- Sala de Reunião e video conferência que comporta **9 pessoas**
- Cyber Café

Canais de Atendimento Exclusivo para Cooperados:

WhatsApp de atendimento do cooperado:

(84) 98898-9583

WhatsApp exclusivo para notícias:

(84) 3220-6388

Telefones fixos:

(84) 3220-6388/6212

E-mail:

cauadccooperado@unimednatal.com.br

Mensagem da Diretoria

Introdução

Linhas do Tempo

Pedidos e Respostas emendas

Nossa Cooperativa

Sustentabilidade e Inovação

Nossa Equipe

Clientes e Mercado

Nossos Negócios

Cadernos Anuais

Desenvolvimento Econômico e Financeiro

Compromisso com a Vida

Visão de Futuro

Unimed

Educação Corporativa

A conclusão do MBA em Gestão de Negócios em Saúde por parte dos médicos cooperados é uma conquista significativa. Essa formação especializada capacita os profissionais a lidarem de forma estratégica e eficiente com as negociações relacionadas à área da saúde. Com esse conhecimento, os médicos podem melhorar a gestão de suas práticas e contribuir para a sustentabilidade da nossa cooperativa, bem como no sucesso do sistema de saúde como um todo.



- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nossa Gente
- Clientes e Mercado
- Negócios
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Índice

Ações de Aproximação

Unimed com Você

Quadro semanal no Programa Tudo com Priscilla Freire, onde um cooperado fala sobre um tema relacionado a sua especialidade. Em 2023, foram realizadas 23 entrevistas, levando conhecimento aos nossos beneficiários e promovendo a imagem de nossos cooperados em sua área de especialização.



- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Imagem
- Nossa Gente
- Clientes e Mercado
- Nossos Negócios
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

unimed

Ações de Aproximação

Datas Comemorativas

Momentos para confraternizações unidas a fé, com celebrações de **Páscoa**, o **Dia do Médico** e **Natal 2023**.

Evento Técnico Sobre o **Cenário Econômico-Financeiro da Saúde Suplementar** e **Novos Negócios**, no dia 25 de outubro, para discutir novas fontes de receita. Foi um momento muito importante para o envolvimento e integração dos cooperados.

Ação de condolência, uma forma simples, porém significativa, de expressar **apoio** e **solidariedade** em momentos de perda e tristeza.

Envio virtual de cartões de aniversário para os cooperados, uma forma especial de demonstrar que cada um deles é **valorizado** e **lembrado**.

Envio da carta de parabéns referente aos indicadores de produção médica abaixo do nível de sinistralidade, como forma de **reconhecer** e **valorizar** o comprometimento e dedicação dos nossos Cooperados.



- Mensagem de Boas-vindas
- Mensagem
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nossa Saúde
- Cliente e Mercado
- Novos Negócios
- Códigos Assistenciais
- Documentos Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Comunicação com os Cooperados

Participação em Eventos

3 Webinars

com participação significativa dos cooperados. São eles:

Em junho: Retificação da DIRF

Em agosto: Unimed na MSO e Cronograma de Produção

Em novembro: Jeito de Cuidar

3 Assembleias

com média de

360 cooperados



Mensagem da Diretoria

Investimentos

Linhas de Tempo

Pólizas e Resarcimentos

Novas Cooperativas

Sustentabilidade e Inovação

Novas Oportunidades

Clientes e Mercado

Novos Negócios

Cooperativas Especiais

Desenvolvimento Econômico e Financeiro

Compromisso com o Futuro

Visão de Futuro

Unimed

Comunicação com os Cooperados

Serviços disponíveis no Cooperado Online

Financeiro: Contracheque, Demonstrativo de Produção e Imposto de Renda;

Indicadores: Consultômetro e Comparativo;

Informativos: Avisos, Boletins, vídeos e webinars;

Guia

Programa Cooperat+

Serviços: Guia Médico e Resultados de Exames

Acompanhe Nossa Obra

Aplicativo Unimed Na Mão

No Unimed na Mão, os cooperados podem ter acesso aos indicadores e relatório de produção do mês, contracheque, informes de Rendimentos, consulta TUSS, OPME e CID, guia médico, além de acompanhar as ações da Diretoria e Conselho Fiscal.



- Mensagem da Diretoria
- Investigação
- Link de Tempo
- Pedidos e Recuperações
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nossa Obra
- Clube e Mercado
- Nossos Negócios
- Clubes Associados
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed

Comunicação com os Cooperados

WhatsApp Exclusivo Para Notícias



25 notícias

são enviadas, em média, mensalmente em nosso canal do WhatsApp, para manter o cooperado informado de todos os acontecimentos que ocorrem na Cooperativa e para garantir a transparência da gestão.

Boletim do Cooperado

Em 2023, a **Unimed Natal** iniciou o envio de boletins quinzenais, como forma de fazer uma retrospectiva dos assuntos importantes para Unimed Natal e seus Cooperados.

23 boletins enviados de janeiro a dezembro de 2023

- Mensagem de Boas-vindas
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Cooperativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Círculo
- Clínica e Mercado
- Nosso Hospital
- Cuidar do Paciente
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Nossos Colaboradores

Eficiência de Estrutura Organizacional

Em 2023, a **Unimed Natal** apresentou um ganho de 11,5% na eficiência da estrutura organizacional. Em 2018, a proporção era de 95 vidas para cada colaborador, já em 2023 a

proporção passou a ser de 106 vidas para cada colaborador. Analisando a dimensão da estrutura organizacional em razão dos clientes ativos,

a Cooperativa conseguiu "fazer mais com menos"; mantendo a qualidade do sistema Unimed.



- Mensagem do Cliente
- Inovações
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nossa Gente
- Cliente e Mercado
- Nossos Negócios
- Cuidar do Bem-Estar
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

unimed

Nossos Colaboradores

Custo da folha de pagamento em relação a Receita Bruta

Em 2023, houve um aumento de 2,26 pontos percentuais na Folha de Pagamento em relação ao ano anterior. Isso ocorreu em função da implementação da complementação do piso da enfermagem para os colaboradores nessa função.



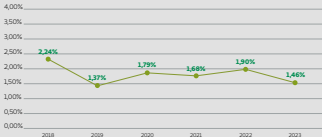
- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Companhia
- Sustentabilidade e Inovação
- Nossa Gente
- Clientes e Mercado
- Negócios Regionais
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Nossos Colaboradores

Rotatividade

No ano de 2023, ocorreu uma redução de 0,44% na taxa de rotatividade, motivada pelo período pós-pandemia. A tendência observada nos últimos anos é de uma redução gradual na taxa de rotatividade.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Grêmio
- Cliente e Mercado
- Negócios Regionais
- Casos Sociais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Nossos Colaboradores

Visão Geral Unimed Natal

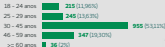


Colaboradores ativos: **1.789**

Total por gênero



Faixa etária



Visão Geral Recursos Próprios



Colaboradores ativos: **1.052**

Total por gênero



Faixa etária



- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nossa Gente
- Clientes e Mercado
- Nossos Negócios
- Cuidar do Ambiente
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Nossos Colaboradores

Promovidos por ano

A Cooperativa teve um aumento significativo, a partir de 2021, no número de colaboradores promovidos, resultado de um maior incentivo à

promoção interna como forma de reconhecer e reter talentos. A variação no número de promoções, ao longo dos últimos cinco anos,

indica diferentes estratégias da Assessoria de Gestão de Pessoas adotadas pela empresa em diversos momentos.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Cooperativismo
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nossos Negócios
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Nossos Colaboradores

Ações de Educação



Capacitação e disseminação das competências Essenciais – Correta Gente



Dia do colaborador Unimed – Muda um Hábito



Parceria Academia Bum Fit – Muda um Hábito



Implementação do Jeito de Cuidar



Semana da Enfermagem

- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Políticas e Recrutamento
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nossa Gente
- Cliente e Mercado
- Nossos Negócios
- Cuidar, Essencialidade
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

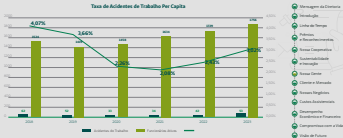
Unimed

Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT

Taxa de acidente per capita

Em 2023, houve uma diminuição na taxa de acidentes de trabalho por funcionário, passando de **4,07%** em 2018 para **3,02%** no ano passado. Nos últimos quatro anos, a taxa vem ficando abaixo de **3,1%**.

Os resultados comprovam que as ações e medidas de prevenção de acidentes implementadas pela empresa foram efetivas e estão surtindo efeito positivo.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Riscos Corporativos
- Sustentabilidade e Mensagem
- Risco Climático
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Ambientais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continuar

Segurança do Trabalho

SIPAT 2023

A SIPAT Integrada 2023 teve como tema a **Prevenção com Ética e Respeito**, mais uma vez as CIPA's das unidades e o SESMT colaboraram na cultura da prevenção de acidentes, focando nessa edição dois grandes valores, **Transparência** e **Ética**, tornando o ambiente de trabalho muito mais seguro e **FORTE**.

Prevenção com ética e respeito
SIPAT 2023

Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho

Atividade promovida pelo SESMT e CIPA's de todas as unidades operacionais em 20 de Junho de 2023

| Dia | Tema | Prevenção de Acidentes | Responsável |
|---------------|----------|--|-----------------------|
| Segunda-feira | Paiestra | Saúde mental no ambiente de trabalho | Sara Respondei, SESMT |
| Terça-feira | Paiestra | Assédio moral e sexual | Sara Respondei, SESMT |
| Quarta-feira | Paiestra | Prevenção de acidentes com conscientização | Sara Respondei, SESMT |
| Quinta-feira | Paiestra | Biotransparência | Sara Respondei, SESMT |
| Sexta-feira | Paiestra | Ética e respeito no ambiente de trabalho | Sara Respondei, SESMT |

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Nossos Compromissos
- Sustentabilidade e Inovação
- Nossa Gestão
- Clientes e Mercado
- Nossos Negócios
- Cadeias de Valor
- Desenvolvimento Humano e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Segurança do Trabalho

Abril Verde

Durante o mês de abril do ano passado, a equipe do SESMT realizou as Blitz da Conscientização, que tinha como intuito reforçar

a preservação da segurança no ambiente de trabalho, uma ação realizada para celebrar o Abril Verde.



- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Novas Oportunidades
- Sustentabilidade e Inovação
- Novas Oportunidades
- Clientes e Mercado
- Novas Oportunidades
- Cadeia de Valor
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed

Segurança do Trabalho

Treinamentos de Prevenção de Acidentes

A equipe do SESMT realizou treinamentos nos Serviços Próprios e Operadora da Unimed Natal visando a prevenção de

acidentes e adoecimento ocupacional, com temas de combate a incêndio, movimentação de cargas, ergonomia e acidentes de trabalho.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Normas Corporativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Novas Oportunidades
- Clientes e Mercado
- Negócios Regionais
- Casos Exemplares
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed

Saúde Ocupacional

Ações desenvolvidas

A Cooperativa realizou diversas ações, visando a saúde do colaborador. Conheça algumas das ações.



Janeiro Branco



Janeiro Branco



Pausa Terapêutica



Pausa Terapêutica



Aplicação da vacina contra hepatite e influenza em colaboradores



Novembro Azul

• Mensagem da Diretoria

• Interação

• Linha do Tempo

• Políticas e Resoluções

• Novas Oportunidades

• Sustentabilidade e Inovação

• Novas Oportunidades

• Clientes e Mercado

• Novas Oportunidades

• Cuidado Ambiental

• Desenvolvimento Econômico e Financeiro

• Compromisso com a Vida

• Visão de Futuro

continuar



Cliente e Mercado

Quem são Nossos Clientes?

0 a 18 anos a faixa etária com mais clientes: **25,7%** (49.100 beneficiários)

R\$ 524 é o ticket médio geral

65% têm planos empresariais

35% têm planos individuais

57% são mulheres (111.256 vidas)



Mensagem da Diretoria

Introdução

Linhas de Tempo

Preliminares e Resumos Executivos

Resumo Corporativo

Sustentabilidade e Inovação

Resumo Geral

Cliente e Mercado

Resumo Regional

Condições Econômicas

Desafios Econômicos e Financeiros

Compromisso com o Valor

Visão de Futuro

Índice

Uma linha direta com a Unimed

Para receber nossos beneficiários de uma forma acolhedora, a Unimed Natal tem feito investimentos contínuos na estrutura da Central de Relacionamento com o Cliente, para ampliar a qualidade e eficiência de nosso atendimento e satisfação dos clientes.

Pensando em proporcionar cada vez mais segurança e comodidade, investimos continuamente em serviços disponibilizados 100% em nossas plataformas digitais, como Aplicativo, Portal Unimed, Canal do prestador, e-mail e telefone. Em 2023, mais duas operações – negociações financeiras e Ativo NIP's – foram disponibilizadas em nossos canais.

Em 2023, a Central recebeu mais de **802 mil** atendimentos aos beneficiários, sendo mais de **509 mil** por ligações telefônicas.

Além disso, o nosso canal de atendimento digital (whatsapp) apresentou um aumento de mais de **400%** no volume de atendimentos.

No último trimestre do ano passado, **48% das interações** foram resolvidas pelo nosso Bot, o que equivale a **32.164 atendimentos** realizados de forma automatizada, com mais eficiência e rapidez no processo.



- Mensagens do Cliente
- Interações
- Linha de Tempo
- Planos e Recorrimentos
- Nossas Operações
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nossas Regiões
- Cuidar do Beneficiário
- Desemprego Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Vida
- Valor de Futuro

Unimed

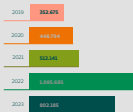
Uma linha direta com a Unimed

Alguns serviços on-line disponíveis:

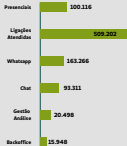
- Interação direta com o Hospital
- Autorização de Cirurgias, Medicamentos
- Exames SPYSADT
- Terapias convencionais e especiais
- Negociação/pagamento com o crédito
- Inclusão ou exclusão do débito em conta
- Recebimento de faturas via e-mail
- Declaração de quitação duplicidade de pagamento
- Alteração de vencimento
- Declaração de permanência
- Segunda via de boleto
- Atendimentos via chat

Evolução nos Atendimentos

Contact Center



Tipos de Atendimento



- Mensagens de Clientes
- Mensagens
- Linha de Tempo
- Prêmios e Resarcimentos
- Reser Compensação
- Sustentabilidade e Inovação
- Reser Saúde
- Clientes e Mensagens
- Reser Singulares
- Cuidar do cliente
- Desemprego Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

*Atendimento presencial: autorização de cirurgias, medicamentos, exames SPYSADT, terapias convencionais e especiais, e informações gerais sobre planos de saúde.

Do total, 48.000 foram realizados em Natal e os demais nos Polos de Atendimento: Mossoró, Pau dos Ferros, Currais Novos, Caetés e Assis.

Atendimento Omnichannel

A estratégia de atendimento multicanal (OmniChannel) da Unimed Natal com **16 SERVIÇOS OPERANTES** em nossa Central de Relacionamento foi vencedora do prêmio de Experiência do Cliente em 2023. O reconhecimento será feito durante a premiação **Cliente S.A Latam Experience 2024** que acontecerá no México.

| | | | |
|--|---|---|---|
|  <p>Processos: Mensagem de Consultas - Exames - Autorizações - Prestadores</p> <p>Recursos: Tóca Central de Voz (CC)</p> |  <p>Processos: Suporte à Prestadores em atendimentos em territórios - Suportes e Contratações</p> <p>Recursos: Tóca Central de Voz (CC)</p> |  <p>Processos: SAC Unimed - Convênios - Sugestões - Resoluções - Elegias</p> <p>Recursos: Tóca Central de Voz (CC)</p> |  |
|  <p>Processos: Mensagem de Consultas e Exames - Transferência para o Hó (Centros e especialistas) - Informações sobre Funcionamento</p> <p>Recursos: Central de Voz (CC)</p> |  <p>Processos: Informações e Mensagens de encaminhamentos - Climas sobre o NTE e Serviços Especiais - Atendimento de Autorizações</p> <p>Recursos: OJ dedicado</p> |  <p>Processos: Mensagem de Consultas e Exames - Status de Autorizações</p> <p>Recursos: OJ dedicado</p> | |
|  <p>Processos: Mensagem de Consultas e Exames - Status de Autorizações, entre outros</p> <p>Recursos: OJ dedicado e OJ Suporte</p> |  <p>Processos: Resoluções - Exames - Resoluções - Resoluções - Climas - Interações</p> <p>Recursos: OJ dedicado e OJ Voz</p> |  <p>Processos: Análise de Resoluções de Legitimação em Tempo</p> <p>Recursos: OJ dedicado e OJ volante</p> | |
|  <p>Processos: Mensagem de Consultas - Status de Autorizações</p> <p>Recursos: OJ dedicado</p> |  <p>Processos: Validação, busca e mensagem de Consulta, exames e imagens segundo RUPAD</p> <p>Recursos: OJ OJ dedicado</p> |  <p>Processos: Análise dos processos das mensagens e elegias e sugestões encaminhadas para a Curadoria</p> <p>Recursos: OJ OJ dedicado</p> | |
|  <p>Processos: Revista de 2º incidência das elegias, sugestões e reclamações recebidas através do canal do SAC - Intermediação interna das empresas</p> <p>Recursos: OJ dedicado</p> |  <p>Processos: Validação, busca e mensagem de Consulta, exames e imagens segundo RUPAD</p> <p>Recursos: OJ dedicado</p> | | |

Atendimento On-line

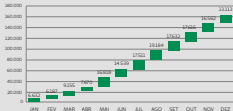
WhatsApp Unimed Natal

+ 160 mil
atendimentos realizados
via chat para nossos beneficiários.

Com o novo WhatsApp Unimed Natal, iniciamos
os serviços automatizados pelo ChatBot.

Desempenho 2023

**59% das interações foram totalmente
resolvidas pela ferramenta**, otimizando a
demanda do setor de atendimento em
dezembro de 2023.



- Mensagem de Cliente
- Interação
- Linha de Tempo
- Petições e Respostas em aberto
- Resposta Computacional
- Satisfação e Feedback
- Resposta Direta
- Cliente e Mercado
- Resposta Rápida
- Cuidado Assistencial
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Comunicação com o Vida
- Valor de Futuro

Unimed

Melhoria Contínua

Treinamentos

Em 2023, a Central de Relacionamento iniciou a implantação do Núcleo de treinamento, dedicado à melhoria do atendimento e da experiência do cliente. O objetivo foi disseminar o nosso jeito de cuidar para os nossos colaboradores e trazer mais expertise para o nosso negócio, propagando conhecimento em todas as nossas áreas de atendimento.



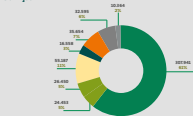
- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Políticas e Respostas Operacionais
- Respostas Corporativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Respostas Gerais
- Cliente e Mercado
- Respostas Regionais
- Canais de Atendimento
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Volumetria

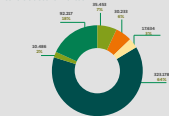
Das mais de **802 mil** chamadas atendidas em 2023, essa foi a distribuição dos serviços atendidos:

Serviços



■ Mais Consulta ■ Indicadores de Satisfação ■ Hoje Unimed
■ Outras Informações ■ Exame ■ SAC ■ Previdente ■ Financeiro

Canais de atendimentos



■ Central de Atendimento (353378) ■ Mensagens Consulta (101488) ■ Hospital (60227)
■ Exames (10488) ■ SAC (24483) ■ Previdente (24483)

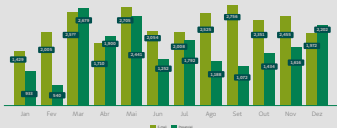
- Mensagem do Cliente
- Mensagens
- Linha de Tempo
- Petúcia e Respostas em Petúcia
- Resposta Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Resposta Cliente
- Cliente e Mercado
- Resposta Médica
- Casos Acidentários
- Desemprego Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Vida de Futuro

continua

Volumetria

Demandas relacionadas a informações financeiras, contratuais e de negociações

Quantidade de Atendimentos NRC



- Mensagem do Cliente
- Pesquisas
- Linha de Tempo
- Prêmios e Resarcimentos
- Reser Cooperativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Reser Gênis
- Cliente e Mercado
- Reser Regulares
- Códex Assistenciais
- Desemprego Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Vida
- Valor de Futuro

continua

Chat Prestador

Com esse canal, houve uma **redução de 50% nas solicitações** da rede prestadora, devido às implementações de melhorias no sistema Tacy, que trouxe mais fluidez no processo de autorização online.

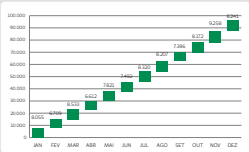
Volume de acionamentos

+ de 100 mil

atendimentos online aos prestadores visando auxiliá-los de forma ágil e eficaz nas mais diversas demandas, que vão desde liberações de atendimentos até ajustes para faturamento dos serviços.

+ de 290 mil

análises ao ano são a nossa capacidade de atendimento. Nossos atendentes conseguem dar suporte para até 5 prestadores ao mesmo tempo, sendo cada interação com 3 solicitações de ajustes de requisições.



- Mensagem do Cliente
- Interação
- Linha de Tempo
- Políticas e Respostas em Massa
- Resposta Coletiva
- Sustentabilidade e Ferramentas
- Resposta Direta
- Cliente e Mercado
- Resposta Individual
- Cuidado Assistencial
- Desempenho Operacional e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

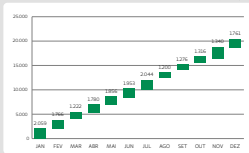
Gestão de Análise

Atendimento de Urgências - Tasy

Na Gestão de Análise, registramos uma redução de **86%** na demanda para análises de requisições para Cooperados, Hospitais e Clínicas Especializadas.

A implantação do Tasy permitiu a redução de mais de **86%** de volume de atendimentos devido às automações e aos novos direcionamentos de processos. A gestão de análise passou a atuar apenas nas requisições de urgências, direcionadas automaticamente no Tasy.

20.573 análises de requisições de nossos Cooperados, Hospitais e Clínicas Especializadas avaliadas ao longo de 2023.



- Mensagem do Cliente
- Investigação
- Linha de Tempo
- Políticas e Recursos Operacionais
- Resposta Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Resposta Global
- Clientes e Mercado
- Recursos Humanos
- Cadeia de Valor
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Central de Negociações

Com o cancelamento da empresa terceirizada e a internalização da régua de cobrança no **Call Center**, a partir de junho de 2023, tivemos ganhos de efetividade, com aumento significativo das negociações.

No período de junho a dezembro do ano passado, efetivamos **47%** das negociações de pagamento feitas, das quais **63%** foram concretizadas e liquidadas pela nossa equipe do canal Teleatendimento.

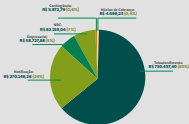
Painel de negociações

Negociações realizadas no período de junho a dezembro:

Negociações de pagamentos: **R\$ 13.954.291,60**

Efetivação de pagamento: **R\$ 6.539.247,76 (47%)**

Promessas não pagas: **R\$ 7.415.043,88 (53%)**



Efetivação mensal:



- Mensagem do Cliente
- Interação
- Linha de Tempo
- Petição e Recursos/embargos
- Resposta Operacional
- Sustentabilidade e Inovação
- Resposta Cliente
- Clientes e Mercado
- Recursos Jurídicos
- Custos Operacionais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromissos com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Autorizações

Melhoria dos processos de autorização (App e Site) e parametrização de regras e ocorrências, automatizando os processos.

133.104
autorizações
processadas, sendo:

31.568 processadas
de forma presencial

101.536 recebidas por
meio de nosso App/Site

Quantidade de Atendimentos Natal



- Mensagem de Cliente
- Interação
- Linha de Tempo
- Prêmios e Recorrências
- Reser Compromissos
- Sustentabilidade e Tecnologia
- Reser Client
- Cliente e Mercado
- Reser Registros
- Códigos de Autenticação
- Desemprego Econômico e Financeiro
- Compromissos com o Vida
- Vida de Futuro

continua

RN 566

A Resolução normativa **566** dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde. Em 2023, a Unimed Natal realizou treinamentos e capacitações para qualificação dos colaboradores na **RN 566** e melhoria dos processos. Também foi elaborada a política interna para melhorias das análises e alinhamento entre as áreas.

+ de 11 mil

boletins abertos solicitando apoio para área

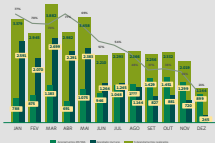
+ de 95%

das solicitações resolvidas dentro do prazo

RN566

18.360 acionamentos foram realizados pelos atendentes nível 1.

Melhoria contínua da LIA (Bot) na URA de Marcação de Consultas através do monitoramento dos agendamentos.



- Mensagem de Cliente
- Interação
- Linha de Tempo
- Políticas e Respostas Padrão
- Resposta Computacional
- Sustentabilidade e Inovação
- Resposta Cliente
- Cliente e Mercado
- Resposta Singulares
- Casos Especiais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Valor
- Valor de Futuro

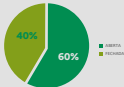
Reembolso

O valor total das solicitações de reembolso atingiu **R\$ 6.821.909,40**. Com práticas de gestão eficientes, conseguimos evitar um custo de **R\$1.588.536,27**, representando **23%** do montante total. Essa conquista é ainda mais significativa diante do cenário desafiador marcado pela falta de rede e possíveis casos de fraudes.

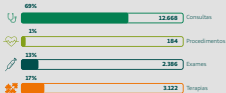
15.699 casos de beneficiários foram resolvidos na RN 566 e apenas **4.240 casos** foram direcionados para reembolso.

60% casos de beneficiários foram resolvidos na RN 566 e apenas **40% casos** foram direcionados para reembolso.

Rede de Atendimento



Distribuição dos Atendimentos Realizados:



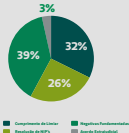
- Mensagem do Cliente
- Investigação
- Linha de Tempo
- Políticas e Resarcimentos
- Resarcimentos
- Sustentabilidade e Inovação
- Resarcimento
- Cliente e Mercado
- Resarcimentos
- Casos Acidentais
- Desemprego Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Valor
- Valor de Futuro

Unimed Resolve

Resolução nas demandas jurídicas e regulatórias

| Demanda | Dez/23 |
|-------------------------|--------|
| Cumprimento de Limiar | 78 |
| Resolução de NIP's | 62 |
| Negativas Fundamentadas | 94 |
| Acordo Extrajudicial | 8 |

Representatividade das demandas



Intercâmbio



Ser Unimed, o maior sistema de cooperativismo médico do mundo, é ter o compromisso de um atendimento com respeito, cuidado e agilidade. Quem é cliente Unimed Natal e precisa de assistência fora de sua cidade ou estado sabe bem disso, pois encontra à sua disposição uma ampla rede de saúde em vários lugares do Brasil.

Essa garantia é dada pelo regime de "intercâmbio", que se estabelece quando o beneficiário de qualquer Unimed, com todas as carências contratuais cumpridas, está em uma cidade diferente daquela onde contratou o plano e precisa de atendimento médico. Com o Intercâmbio, garantimos que os clientes de outras Unimeds possam ter sua saúde cuidada por nossos cooperados. Com apoio diário da Tecnologia da Informação, o serviço tem avançado para garantir uma maior comodidade aos beneficiários na solicitação de suas autorizações. Para isso, a Unimed Natal dispõe de um sistema de solicitação de autorização on-line, através de nosso site, além do atendimento presencial, que representa um avanço estratégico para consolidar e aprimorar os serviços.

33.402

requisições entre Unimeds

8.302

foram originárias dos canais digitais

25.100

autorizações tratadas presencialmente

10.707

atendimentos presenciais de intercâmbio

10.707

atendimentos eletivos e de urgência

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linhas de Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Resumo Cooperativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Resumo Geral
- Clientes e Mercado
- Resumo Registros
- Custos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromissos com o Vale
- Vision de Futuro

continuar

Intercâmbio

Quantidade de Atendimento Intercâmbio



- Mensagem do Cliente
- Interação
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossas Cooperativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nossas Regiões
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Vale
- Visão de Futuro

continua

Ouvidoria

A Ouvidoria desempenha papel fundamental como canal de comunicação de segunda instância para acolher demandas de clientes internos e externos. Ela articula soluções em colaboração com os gestores e facilitadores, responsáveis pelos assuntos abordados, com respostas conclusivas em até sete dias úteis. No geral, como é certificada no Programa Ouvidoria de Excelência, tem conseguido reduzir esse prazo para até cinco dias úteis. Em casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados, conforme **RN 323/2013**, é admitida a pactuação junto ao beneficiário de prazo maior, não superior a 30 dias úteis.

Dentre as atividades desempenhadas pela equipe estão o recebimento e triagem das manifestações, encaminhamento adequado aos setores pertinentes, monitoramento das

respostas e o controle de prazos, elaboração de relatórios gerenciais. Além disso, a Ouvidoria avalia as respostas apresentadas pelos setores responsáveis, atuando também na solicitação de medidas corretivas para evitar a recorrência de problemas. A partir dos dados coletados nos processos, o setor notifica os responsáveis, buscando ações eficazes para solução e prevenção de equívocos.

Durante o ano, desenvolvem diversas ações para a melhoria na resolução de conflitos e aperfeiçoamento dos processos, como encontros bimestrais com gestores/facilitadores; levantamento de beneficiários que acionaram o judiciário e passaram pelos canais do SAC e Ouvidoria e análise de causa raiz das manifestações para melhoria dos processos.

Destaques:

3.877 atendimentos registrados em 2023

Cliente Intercâmbio

117 manifestações registradas

Os assuntos foram relacionados a:

Atendimento: **1.379** Carteira: **1**

Contratação, renovação contratual: **35**

Garantia de atendimento: **1.930**

Gerenciamento de ações de saúde: **23**

Mensalidade ou prestação pecuniária: **394**

Rescisão contratual e/ou suspensão: **51**

Rol de procedimentos e coberturas: **64**



Ouvidoria

Em 2023, a Ouvidoria manteve a recertificação do Programa Ouvidoria de Excelência no nível Excelente com Destaque em reconhecimento ao desempenho alcançado para melhorar a experiência positiva dos clientes com a marca Unimed, fortalecendo o cooperativismo, a integração e a sustentabilidade do Sistema Unimed.

Com apoio da Tecnologia da Informação, foi implantado em 2023 o **OUVMED**, novo sistema de gestão da Ouvidoria, com maior controle e gestão das ocorrências, além de integração e otimização das atividades no retorno das manifestações pelos facilitadores à Ouvidoria.



Confira os canais de atendimento da Ouvidoria:

- **E-mail:** ouvidoria@unimednatal.com.br
- **Aplicativo:** Unimed Natal – Cliente
- **Sítio:** www.unimednatal.com.br
- **Tótem:** Central de Relacionamento com o Cliente e nos Centros Clínicos Via Direta e Zona Sul.



- Mensagem da Diretoria
- Interação
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nossa Região
- Casos Especiais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Inteligência de Mercado

Em fevereiro de 2023, a Unimed Natal implementou o setor de Inteligência de Mercado ou **"Marketing Intelligence"**. Ligado à Superintendência de Mercado e Experiência do Cliente, essa área traz uma abordagem baseada em coleta e análise de dados externos para desenvolver estratégias de negócio. Mais do que monitorar concorrentes, quem trabalha com a Inteligência de Mercado, tenta entender o que acontece fora da porta da cooperativa para aumentar a competitividade. Os dados são transformados em inteligência para auxiliar à tomada de decisão dos gestores, resultando em melhores produtos e serviços, maior satisfação do cliente e descobertas de oportunidades no segmento de mercado.



- Mensagem do Cliente
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Potência e Inovações
- Redes Corporativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Redes Clientes
- Cliente e Mercado
- Redes Regionais
- Redes Acadêmicas
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

Unimed

Inteligência de Mercado

Também criamos a *Régua de comunicação*, com objetivo de enviar aos clientes Unimed (Pessoas Jurídica e Física) informações sobre o plano de saúde via App, Whatsapp e email, com informações sobre carências, coberturas, abrangência, regras de intercâmbio, informações do app, 2º via do boleto e muito mais.

Melhoramos o sistema para identificação da nossa carteira, passando a detalhar o número de funcionários da empresa contratante e, desses, quantos não aderiram ao plano de saúde, abrindo oportunidades de crescimento.

Para fortalecer as ações de Mercado, realizamos treinamentos e capacitações,

desde a parte técnica às abordagens com persuasão em vendas.

Atualizamos nossa política de desconto com novos percentuais no porte I, de forma a diminuir os cancelamentos de contratos com sinistro dentro do Plano Empresarial.

- Mensagens da Clienteira
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Prêmios e Resarcimentos
- Risco Corporativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Clínico
- Cliente e Mercado
- Riscos Singulares
- Custos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro



Controle da Sinistralidade

De forma contínua, identificamos os contratos hipersinistrados com irregularidade no CNPJ junto à Receita Federal ou inadimplência possibilitando o cancelamento, de forma a oxigenar a carteira pool de risco.

Desse grupo de contratos, a Cooperativa tinha uma receita de **R\$ 582.702,79**.

Porém com despesa de **R\$ 1.665.804,39**.

Com a ação de cancelamento, evitamos um custo ao longo de mais 12 meses de **R\$ 1.083.101,60**

No caso dos contratos de Porte II hipersinistrados, os distratos resultaram em uma economia ao longo de 12 meses, evitando um custo de **R\$ 1.037.507,43** em razão da alta utilização e receita insuficiente para o equilíbrio contratual. Também tivemos incremento de receita por meio dos reajustes nas mensalidades, coparticipações e combos, permitindo também equilibrarmos os contratos trazendo solidez e maior receita à Unimed e consequentemente diminuição do sinistro. Ao contrastar a receita de janeiro a novembro de 2022 com a receita do mesmo período em 2023, observamos um aumento no resultado de **R\$ 5.781.738** com esse plano de ação.



- Mensagem do Cliente
- Investigação
- Linha do Tempo
- Prêmios e Resarcimentos
- Receita Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Singulares
- Custos Assistenciais
- Despesas Econômicas e Financeiras
- Compromissos com o Vida
- Valor de Futuro

Unimed

Controle da Sinistralidade

Melhorias BI

Foram adotados, em 2023, novos filtros que permitem identificar as empresas com maior sinistro, periodicidade e adesão ao combo, bem como os tipos de procedimentos realizados, o tipo de cliente, se rede ampla ou gerenciada, tipo de contrato, tipo de produto e tipo de prestador.

Conexão Unimed

Promovemos, ao longo do ano, a interação com empresas estratégicas para discutirmos temas relacionados à saúde e, principalmente, o compartilhamento dos riscos do negócio/contratual. Nessa iniciativa também foram realizadas

palestras, mês a mês, dentro das empresas, dando destaque à marca Unimed e fomentando o crescimento da carteira, vendas de combos e compartilhando conhecimento.

Zero coparticipação

Nos meses do Outubro Rosa e Novembro azul, viabilizamos a isenção de cobrança em exames preventivos nos recursos próprios.



- Mensagem da Clienteia
- Inteligência
- Linha de Tempo
- Prêmios e Resarcimentos
- Risco Corporativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Clínico
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulares
- Custos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

Unimed

Coparticipação Ampliada

Desenvolvimento de ações nas empresas, principalmente, aquelas com alta sinistralidade, para a transferência de contratos integrais e ou com teto de coparticipação para os novos produtos coparticipativos sem teto, trazendo aumento de receita para a operadora. No comparativo entre 2022 e 2023, a coparticipação registrou um aumento significativo de **R\$ 4.357.124,00**. Realizamos 8 transferências de contrato integral e com teto de coparticipação para a nova realidade comercial, produtos coparticipativos sem teto.

Realidade desses contratos anteriormente à migração:

R\$ 139.374,98

de receita

R\$ 274.380,93

de despesas

R\$ 135.005,95

foi o custo economizado ao longo de 12 meses



- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Prêmios e Resarcimentos
- Risco Coparticipativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Singulares
- Custos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Carteira de Clientes

Retenção de contratos

Iniciamos a execução do programa de retenção de contratos de Pessoa Física (PF) – POC pelo Núcleo de Relacionamento com Clientes (NRC). O programa é projetado para aprimorar a fidelização, garantindo um engajamento eficaz e sustentando relacionamentos com os beneficiários. Focamos intensamente em **RETER NOSSOS CLIENTES** e reduzir a saída, com isso desaceleramos a expansão da carteira. Em 2023, retivemos um total de 255 empresas, utilizando tanto a política de retenção quanto a realização de transferência de contratos (downgrade).

Números alcançados

Total de receita:

R\$ 5.643.950,52

Total de despesa:

R\$ 2.919.345,31

Incremento estimado à operadora:

R\$ 2.724.605,21

45.560

atendimentos realizados

26.511

por canais digitais

19.409

presenciais

- Mensagem de Cliente
- Interação
- Linha de Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Resposta Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Resposta Cliente
- Clientes e Mercado
- Resposta Singulares
- Casos Acidentários
- Desemprego Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Evolução da Carteira

Focamos intensamente em **RETER NOSSOS**

CLIENTES e reduzir a saída, com isso desaceleramos a expansão da carteira.

Houve um crescimento de **35,5%** entre 2017 e 2023. No comparativo entre o ano passado e 2023, a alta na carteira alcançou **4,10%**.



- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Risco Corporativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Clientes e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Operacionais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

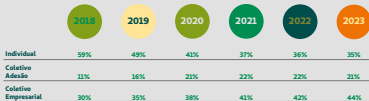
continua

Evolução da Carteira

Clientes Unimed Natal

Como a carteira evoluiu por tipo de contratação

Mudamos o perfil da nossa carteira. Isso nos colocou novamente no mercado, permitiu a **oxygenação** da nossa carteira e ajudou a proporcionar maior **sustentabilidade**.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Nossa Governança
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Clientes e Mercado
- Nossos Negócios
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Evolução por Tipo de Contratação e Participação

Evolução da carteira por tipo de contratação

35% Individual

65% Coletivo

Evolução da carteira por tipo de participação

67% Copay

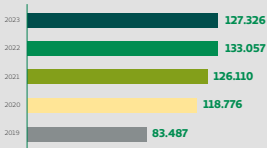
33% Integral

- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha de Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Cliente e Mercado
- Resoluções
- Casos Especiais
- Documentos Econômicos e Financeiros
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Evolução da Carteira

Coletivo Empresarial e por Adesão



- Mensagens da Diretoria
- Inovações
- Linhas de Tempo
- Pedidos e Respostas/Consultas
- Resumo Corporativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Resumo Diário
- Cliente e Mercado
- Resumo Mensal
- Cadernos Especiais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Market Share

Market share no Brasil e Rio Grande do Norte



- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Grupo
- Clientes e Mercado
- Nossos Negócios
- Dados Estatísticos
- Documentos Econômicos e Financeiros
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Produtos Opcionais



Em novembro de 2023 foi iniciado um novo método de vendas de opcionais (SOS, Aeromédica, Odonto e Seguro) por meio de ligação gravada, que vem trazendo grandes resultados à operadora. A proposta de venda é digitalizada e enviada ao cliente, rapidamente, acelerando o processo e reduzindo impressões em papel.

Em 2023, foram vendidos pelo relacionamento empresarial **9.126 opcionais**, trazendo uma receita acumulada para o período de 12 meses no valor de **R\$ 2.164.311,24**.

| | Dezembro 2021 | Dezembro 2022 | Dezembro 2023 |
|--|---------------|---------------|---------------|
|  SOS | 87.647 | 90.071 | 86.928 |
|  INCLUIR NO COMBO SEGURO | 64.304 | 65.360 | 65.971 |
|  AEROMÉDICA | 37.050 | 46.217 | 49.464 |
|  ODONTO | 20.122 | 30.927 | 33.276 |

-  Mensagem da Cliente
-  Mensagem
-  Linha de Tempo
-  Prêmios e Resarcimentos
-  Reser Compensar
-  Sustentabilidade e Mensagem
-  Reser Clima
-  Cliente e Mercado
-  Reser Singelas
-  Cadeia Assistencial
-  Desemprego Econômico e Financeiro
-  Compromisso com a Vida
-  Valor de Futuro

continua

Ticket Médio



- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Outros Documentos
- Documentos Econômicos e Financeiros
- Compromisso com a Vida
- Vida de Futuro

continua

Relacionamento com as Empresas

Atendimento

Vicando sempre um atendimento de qualidade, atendendo às solicitações com agilidade e presteza, contamos com uma diversidade de canais de atendimento para que o cliente tenha mais comodidade na resolução de suas demandas em tempo hábil. Oferecemos um atendimento exclusivo, construindo com cada cliente um relacionamento de **confiança e credibilidade**.



Núcleo de PME

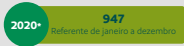


*Período de pandemia, quando tivemos visitas reduzidas.

**Dados sem esse serviço no momento.



Evolução de visitas presenciais



*Período da pandemia, quando tivemos visitas suspensas



- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Cosmopolita
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nossa Região
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Presença Digital

Impacto potencial

11.714.043

Impacto potencial das publicações relativas à marca no ambiente digital

26.853

Menções totais



Impacto potencial:

É a soma dos seguidores de todas as pessoas que mencionaram a Unimed. Essa métrica parte do princípio de que toda menção tem o potencial de visualização conforme o número de seguidores de cada pessoa que realiza a menção e o alcance potencial de acordo com as menções da marca.

É importante lembrar que todo impacto é um valor estimado (já que não é possível precisar com exatidão quem viu a postagem ou de fato foi impactado por ela).

Menções:






Todas as menções feitas aos perfis da marca, interações e publicações (inclusive stories), mesmo que sejam deletadas pelo marca ou usuário. Quantidade de vezes que o perfil foi mencionado.

- Mensagem da Cliente
- Inteligência
- Linha de Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Reser Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Reser Cliente
- Cliente e Mercado
- Reser Singulares
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Presença Digital

Evolução das redes

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|---------|
|  | 12.255 | 12.720 | 13.697 | 14.173 | 14.259 | 13.793 | 13.775 | ↓ | -0,13% |
|  | 4.887 | 9.450 | 16.193 | 26.100 | 30.933 | 35.610 | 41.405 | ↑ | +16,27% |
|  | 2.145 | 2.143 | 2.172 | 2.216 | 2.233 | 2.253 | 2.215 | ↑ | -1,69% |
|  | - | - | 5.706 | 8.771 | 11.836 | 18.690 | 24.108 | ↑ | +28,99% |
|  | 47 | 83 | 116 | 1.273 | 1.804 | 2.228 | 2.460 | ↑ | +10,41% |

- Mensagens do Cliente
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Políticas e Recuperações
- Redes Corporativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Redes Sociais
- Cliente e Mercado
- Redes Regionais
- Cadeia de Valor
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Presença Digital

Aplicativo Unimed Natal

O aplicativo Unimed Natal Cliente está disponível nas lojas virtuais de Apps e pode ser obtida gratuitamente. Por meio dele, está disponível serviços como o Pronto Atendimento Médico Virtual 24h e o Centro Clínico Virtual.

Serviços disponível no APP:

- Teleconsulta por meio do Pronto
- Atendimento Virtual e Centro Clínico Virtual;
- Emissão da 2ª Via de Boletos;
- Guia Médico;
- Demonstrativo de IR;
- Carteira Virtual;
- Marcação de Consultas
- Autorizações

E muito mais!

Alcance



Presença Digital

Site singular Unimed Natal

Em maio de 2023 migramos o site da Unimed Natal para a plataforma da Unimed do Brasil, com o objetivo de investir no atendimento e proporcionar praticidade ao cliente, oferecendo uma nova experiência.

Vantagens:

- Navegação simples e intuitiva
- Versão compatível com todos os dispositivos móveis
- Acesso facilitado aos principais serviços
- Carregamento mais rápido
- Mais comodidade, agilidade e tudo de mais importante em um só lugar.



- Mensagem da Diretoria
- Notícias
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Serviços Singulares
- Cuidar do Bem-Estar
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed

Presença Digital

Cuida Gente

O "**Cuida, Gente!**" em 2023 foi reformulado. O programa conta agora com uma identidade totalmente nova, mantendo o compromisso de trazer o melhor da Unimed Natal. Com episódios inéditos todos os meses, é um dos principais conteúdos no canal oficial da Unimed Natal no YouTube.



17

Vídeos publicados

9.336

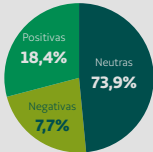
Visualizações

- Mensagem da Diretoria
- Mensagens
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Cliente e Mercado
- Resoluções
- Cuidar, Desenvolver
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Vozes do Futuro

Presença Digital

Saúde da Marca

Publicações:



Observação

Os sentimentos neutros presentes nas redes sociais contemplam postagens realizadas pela própria Unimed, notícias e menções que não se referem diretamente à empresa ou que, mesmo se referindo, não apresentam teor de apoio e nem de crítica.

- Mensagem da Cliente
- Inovações
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Companhia
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nossos Negócios
- Casos de Sucesso
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed

Presença Digital

Pronto Atendimento Virtual



83% NPS
Plataforma em 2023

2023



- Mensagem do Cliente
- Interação
- Linha do Tempo
- Perfil e Identificação
- Resposta Comportamental
- Satisfetividade e Mensagem
- Resposta Cliente
- Cliente e Mercado
- Resposta Regulares
- Cuidado Assistencial
- Desemprego Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Edital Cultural

Marca que mais apoia a cultura

Com mais de 60 projetos aprovados em 2023 em seu Edital Cultural, a Unimed Natal se consolida mais uma vez como a marca que mais apoia a cultura no Rio Grande do Norte. De prévias carnavalescas e blocos de

Carnaval, passando pelo São João e chegando aos festejos natalinos, diversos eventos e festivais foram contemplados. Há projetos nas áreas da dança, música, espetáculos infantis, cinema, literatura, gastronomia, entre outros.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Grupo
- Clientes e Mercado
- Nossos Negócios
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

[ver mais](#)

Unimed na Mídia

998 inserções

na imprensa em 2023



- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Credo
- Cliente e Mercado
- Nossos Negócios
- Nosso Acionista
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Campanha Institucional

É muito bom ter!



A Campanha **"É Muito Bom Ter"** exaltou os principais atributos e diferenciais da Unimed Natal, nas áreas de cultura, esporte, lazer e empregabilidade no Estado. É uma estratégia de comunicação que posiciona a Unimed Natal como uma marca líder, desejada e que atua como um pilar econômico para o desenvolvimento e sustentabilidade do nosso Estado.

- Mensagem da Clienteira
- Inovações
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Governança
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nossos Negócios
- Nosso Acionista
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Campanha Institucional

Atributos destacados:

É muito bom ter mais de
36 mil empregos
diretos e indiretos no RN

É muito bom ter
sos unimed 24h

É muito bom ter
descontos exclusivos
em shows e espetáculos

É muito bom ter
o único hospital do RN
com certificado ONA de qualidade
e segurança

É muito bom ter
o maior investimento
em cultura de natal

É muito bom ter
médico online 24h

É muito bom ter
a maior rede
de clínicas do RN

É muito bom ter
centro clínico virtual
adulto e pediátrico

É muito bom ter
patrocínio
para ABC e América

É muito bom ter
desconto exclusivo
no maior teatro da cidade

É muito bom ter
a maior rede
de médicos do RN

É muito bom ter
o maior complexo
hospitalar
do RN em construção



- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Competitividade e Inovação
- Nossa Gestão
- Cliente e Mercado
- Nossos Negócios
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

unimed

Campanha Institucional

Números a Destacar

18.264.749

impressões

3.208.121

visualizações do vídeo da campanha

1.256.198

Alcance

28.405

Cliques nos anúncios

CAMPAHHA
"É Muito Bom Ter"
Clique para assistir



<https://investibombas.com.br/>

- Mensagem da Diretoria
- Investimentos
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Vale
- Vale do Futuro

continua

Centros Clínicos

Os Centros Clínicos da Unimed Natal foram ampliados em 2023. Uma das ampliações foi na unidade de Mossoró, que teve o portfólio de serviços readequado, com expansão nas especialidades de Pediatria, Endocrinologia, Otorrinolaringologia, Cardiologia, Dermatologia e Urologia, além dos exames de Ultrassonografia e Ecocardiograma. As mudanças proporcionaram um aumento de **219,74%** na demanda.

Também houve ampliação na área de pequenos procedimentos. A medida garantiu não só a ampliação de rede para Mossoró, como também uma melhor performance na disponibilidade de agenda, no que preconiza da RNS66-ANS.



Centro Clínico Mossoró

ATENDIMENTOS

251.182 mil

Centros Clínicos

Número de consultas

87.398 mil

Centro Clínico Via Direta

43.896 mil

Centro Clínico da Mulher

4.280 mil

Centro Clínico Zona Sul

14.665 mil

Centro Clínico Mossoró

6.795 mil

Centro Clínico Virtual

Pronto-atendimentos

3.634 mil

atendimentos nos Prontos

Atendimentos Pediátricos

8.504 mil

atendimentos em livre

demanda no Pronto

Atendimento Calço (24 horas),

sendo:

5.748 mil

atendimentos adultos

2.756 mil

atendimentos em pediatria

- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Círculo
- Clientes e Parceiros
- Nosso Negócio
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continuar

Ambulatório Cidade Verde

Com uma localização estratégica de amplo acesso na zona Sul de Natal, o Ambulatório Cidade Verde é um serviço consolidado que oferece consultas ambulatoriais de livre demanda, tanto para o público adulto quanto infantil.

Funcionando diariamente, das 7h às 18h, a unidade está preparada para prestar atendimento de baixa complexidade além de oferecer o serviço interno do Laboratório Unimed e as coletas no formato Drive-thru.

A unidade foi inaugurada em 2022, após sanitização e melhorias na estrutura até então destinada ao Centro de Referência em Doenças Respiratórias.

21.567 mil
atendimentos em livre
demanda, sendo:

11.899 mil
atendimentos adultos

9.668 mil
atendimentos em pediatria



Ambulatório oferece consultas de livre demanda

Mensagem da Diretoria

Inovações

Linhas de Tempo

Pedidos e Respostas Médicas

Novas Cooperativas

Sustentabilidade e Inovação

Novas Cidades

Clientes e Mercado

Novos Negócios

Qualidade Assistencial

Desenvolvimento Econômico e Financeiro

Compromisso com a Vida

Visão de Futuro

Unimed

Hospital Unimed

Em dezembro de 2023, a ANS selecionou o Projeto de Modelos de Remuneração Baseada em Valor, com o sistema DRG no Hospital Unimed Natal, entre os 12 melhores implantados por operadoras do segmento médico-hospitalares. Foi um reconhecimento ao DRG Brasil, que foi implementado há cerca de dois anos no Hospital da Unimed e está em processo de implementação em outros hospitais da rede credenciada.

12.121 altas hospitalares

64% de internações cirúrgicas

36% de internações clínicas



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Premissas e Assunções
- Nossa Cosmologia
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nossos Negócios
- Casos Exemplares
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed

Hospital Unimed

Plataforma DRG

Com dois anos de implantação, a plataforma **Grupo de Diagnósticos Relacionados (DRG Brasil)** tem alcançado resultados importantes na classificação de pacientes internados. Ela mede e compara a entrega de valor de hospitais e profissionais médicos, levando em conta as características de saúde do paciente e a sua complexidade e criticidade clínica, bem como o consumo de recursos e a qualidade da assistência à saúde prestada, utilizando como parâmetros os referenciais nacionais (100% compatível com o perfil brasileiro e centrada no paciente). Por meio dela, o Hospital da Unimed consegue codificar o número de altas hospitalares, transformando esses dados em análises, atuando de forma direcionada afim

de melhorar os resultados assistenciais (com controle do desperdício) e a experiência do paciente.



Objetivos e resultados alcançados:

- Garantir sustentabilidade através da redução do desperdício assistencial
- Promover assistência adequada de acordo com a complexidade assistencial
- Adotar um modelo de governança centrado no paciente com melhoria dos resultados assistenciais
- Aumentar a eficiência da gestão interna da operadora e do hospital
- Proporcionar compartilhamento de ganhos entre a cadeia da prestação do cuidado, através da redução dos desperdícios assistenciais
- Engajar os prestadores de cuidado como agentes ativos na entrega de valor aos beneficiários

-
- Mensagem da Diretoria
 - Introdução
 - Linha do Tempo
 - Premissas e Assunções
 - Nossa Governança
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Nosso Credo
 - Clientes e Mercado
 - Nossos Negócios
 - Cadeia Assistencial
 - Desempenho Econômico e Financeiro
 - Compromisso com a Vida
 - Visão de Futuro

Hospital Unimed

Qualificação para atender bem

- Reestruturação do serviço de infusão dos Medicamentos Especiais, com transferência da Sala de infusão do Hospital da Unimed para o EVB Natal, em novembro do ano passado, com melhoria no controle de processos e atendimento, através de agendamento, conferência prévia de disponibilidade de estoques e autorizações. Houve ainda a otimização de uso de medicamentos. Além disso, a retirada do serviço ambulatorial de ambiente hospitalar, oferece mais comodidade ao beneficiário.
- Constituição da Comissão de

Padronização de Medicamentos e Materiais Especiais

- Em setembro de 2023, o Hospital da Unimed recebeu a certificação de qualidade hospitalar - selo ONA 2 – se tornando o único hospital do Rio Grande do Norte com esse certificado, garantindo segurança, qualidade e gestão integrada
- Ao longo do ano passado, houve a implantação da padronização de materiais e medicamentos, processo

ainda em andamento. O objetivo é reduzir o custo do nosso estoque, ter melhor preço de compra e negociações.

- Contratualização para atendimento dos usuários do plano Bradesco Saúde
- Em outubro, Hospital se tornou empresa que gera energia 100% sustentável
- Com a expansão dos Serviços Próprios, em junho de 2023, a Cooperativa abriu 77 vagas para médicos, por meio do Edital de Nº 01/2023, para as unidades de Recursos Próprios

-
- Mensagem da Diretoria
 - Inovações
 - Linha do Tempo
 - Políticas e Responsabilidades
 - Nosso Compromisso
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Nosso Grupo
 - Clientes e Mercado
 - Serviços Singulares
 - Cuidado Assistencial
 - Desempenho Econômico e Financeiro
 - Compromisso com a Vida
 - Valor de Futuro

Hospital Unimed

Desempenho no Atendimento

46.734

consultas nos Prontos
Atendimentos: Pediátrico

107.418

exames realizados

37.464

raio-x

16.829

ultrassonografias

11.685

consultas nos Prontos
Atendimentos: Obstétrico

5.604

procedimentos
cirúrgicos

4.487

tomografias
computadorizadas

1.788

procedimentos
obstétricos

16.032

consultas nos Prontos
Atendimentos: Ortopédico

12.126

internações

189

ecocardiogramas

- 
- Mensagem da Diretoria
 - Inovações
 - Linha do Tempo
 - Prêmios e Reconhecimentos
 - Nosso Compromisso
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Nosso Cliente
 - Clientes e Parceiros
 - Nosso Negócio
 - Casos de Sucesso
 - Desempenho Econômico e Financeiro
 - Compromisso com a Vida
 - Visão de Futuro

continua

Laboratórios Unimed

A **Unimed Natal** conta com um serviço próprio de laboratórios especializados na coleta de exames, instalados nos principais pontos da capital potiguar. Os Laboratórios Unimed contam ainda com toda a cobertura necessária para a realização de testes covid-19. Além do que, através do sistema de drive-thru, proporcionamos mais comodidade para os nossos clientes para a realização de seus exames.

Outro diferencial para nossos clientes é o acesso aos exames via aplicativo, facilitando a visualização de seus resultados.

Em 2023, tivemos mais:

- Certificação pelo selo ONA da unidade que funciona no **Hospital da Unimed**
- Implantação do setor de qualidade dentro do laboratório
- Venda de exames particulares

ATENDIMENTOS

499.954

exames realizados

11.355

testes rápidos de covid-19

2.903

testes de RT-PCR



- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Serviço Cooperativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Serviço Cliente
- Cliente e Mercado
- Serviços Regulares
- Códigos Administrativos
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

unimed

Univacinas

Consolidada como um dos pilares da Atenção Integral à Saúde, a imunização traz uma série de benefícios à saúde coletiva ao garantir a prevenção de doenças infecciosas. Pensando em promover ainda mais esse cenário de prevenção, a Unimed Natal iniciou, em 2023, a estruturação e o projeto de implantação do Univacinas. Instalado, atualmente, na Rua Açú, no bairro de Tirol, o Univacinas é uma clínica que disponibiliza cerca de 20 imunizantes recomendados pela Sociedade Brasileira de Imunizações, e atende o público na modalidade particular, com descontos exclusivos para os clientes do plano de saúde Unimed Natal. O serviço inclui ainda o acompanhamento e monitoramento pós-vacinal de possíveis reações adversas. Para o público infantil, o Univacinas conta

com um reforço para acolher e humanizar ainda mais o atendimento com a “abelhinha buzzy”, um recurso lúdico disponibilizado na hora na aplicação com objetivo de amenizar a dor. Já as lactantes que estiverem no espaço, se desejarem, poderão utilizar a sala de amamentação, montada especialmente para receber as mães e seus bebês. Com uma equipe qualificada e humanizada, o serviço, que integra a grade de serviços dos Laboratórios Unimed, foi pensado como mais uma ação para a integralidade do cuidado da saúde da população.



Horário de funcionamento

- segunda a sexta-feira, das 8h às 18h
- sábados das 8h às 12h

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Clínica e Mercado
- Resoluções
- Cuidado Assistencial
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Vozes do Futuro

Unimed

SOS Unimed

A Unimed Natal é a única operadora a oferecer atendimento pré-hospitalar através do SOS Unimed 24h, composta por ambulâncias e UTIs com respiradores e mais de 400 itens para salvar vidas, além do serviço de orientação médica por telefone. A cobertura abrange todo o perímetro urbano da capital potiguar.

- Único plano a oferecer serviço pré-hospitalar
- Proteção 24h
- Orientação médica por telefone
- 6 ambulâncias, sendo 2 avançadas
- Atualmente, atende a 101 mil beneficiários
- 10.043 atendimentos em 2023

Média de tempo resposta no atendimento pré-hospitalar:
00:23:57



Fonte: Planos (R) e Top



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Serviço Cooperativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Serviço Cliente
- Cliente e Mercado
- Serviços Singulares
- Custos Administrativos
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Atenção Domiciliar

Com assistência individualista e atendimento humanizado, o Serviço de Prevenção e Assistência Domiciliar da Unimed Natal tem como propósito o cuidado às pessoas com necessidade continuada de atenção em âmbito familiar. Entendemos que o tratamento em domicílio permite o maior envolvimento dos familiares para clientes que não tenham condições de mobilidade. O serviço é disponibilizado por concessão e oportunidade da Operadora, não possuindo regra ou qualquer obrigação legal e contratual.

Serviços:

- Programa de Assistência Domiciliar - PAD
- Programa de Internação Domiciliar - PID
- Programa de Terapia de Lesão - PTL
- Gerenciamento de crônicos
- Programa de Cuidados Proporcionais
- Terapia Injetável - TI

11.568

Sessões de Fisioterapia FM

32.400

Sessões de curativos realizadas

7.643

pacientes foram acompanhados pelo serviço em 2023

1.572

Pacientes são idosos 60+

13.392

Sessões de Fisioterapia FR

13.422

Sessões de Fonoterapia

1.042

pacientes em internação domiciliar

69.846

Sessões terapêuticas realizadas em domicílio

6.601

pacientes em assistência domiciliar

30.546

Sessões de Fisioterapia Casadinha (FM + FR)

-
- Mensagem da Cliente
 - Investigação
 - Linha de Tempo
 - Pedidos e Reconvencimentos
 - Serviço Casadinha
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Serviço Clínico
 - Cliente e Mercado
 - Serviços Regulares
 - Cuidado Assistencial
 - Desempenho Econômico e Financeiro
 - Compromisso com a Vida
 - Visão de Futuro

continua

Unimed Físio

A Unimed Físio conta com equipamentos de última geração e fisioterapeutas qualificados. A unidade está localizada em um amplo espaço físico, no bairro Petrópolis.

70.609

sessões de fisioterapia e reabilitação, representando o primeiro lugar no marketshare do seguimento na rede



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Potência e Reconhecimento
- Nossa Capilaridade
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nossas Regiões
- Casos de Sucesso
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

unimed

Telemedicina

Com o avanço da teleconsulta, a Unimed Natal consolidou serviços como o Pronto Atendimento Virtual, que oferece consultas por livre demanda, e o Centro Clínico Virtual, que oferece consultas por agendamento. São vias de atendimento assistencial mais rápido e prático, ao alcance do celular.

Em maio de 2023, o Centro Clínico Virtual passou a atender também às especialidades de Endocrinologia, Ginecologia, Gastroenterologia, Gastroenterologia Pediátrica, Cardiologia, Pneumologia e Reumatologia.



Pronto Atendimento Virtual

Desempenho

22.970

atendimentos
gerais (válidos)

2.941

atendimentos em livre demanda,
somente em maio do ano passado,
no pico das arboviroses

87,39%

do total dos atendimentos
com resolatividade, evitando
entrada nas urgências de Pronto
Socorros

Status:

84%

Realizados

9%

Faltas

6%

Interrompidos

1%

Outros

79.355 de prescrições

4.031 de prescrições de controle especial



Espaço Multiterapias

Com o crescente aumento, nos últimos anos, de crianças com diagnósticos de TEA (Transtorno do Espectro Autista), a Unimed Natal inaugurou, em novembro de 2023, o Espaço Multiterapias, para atendimento terapêutico ao paciente neuroatípico, na faixa etária de 0 a 8 anos.

Esse é o primeiro serviço próprio da operadora de saúde em Natal, com uma equipe capacitada e com experiência na área. Com atendimentos individualizados, a unidade funciona de segunda a sexta-feira das 7 às 19h, em espaços terapêuticos e ambientes adaptados e equipados ao público neuroatípico, com o intuito de oferecer atendimento de qualidade.

Com capacidade para atendimento em média de 100 crianças, 122 atendimentos diários, 630 atendimentos semanais e 2440 mensais, o espaço multiterapias dispõe de ambientes assistenciais, administrativos e de apoio as famílias. São 12 salas de atendimentos individuais, além de uma estação ABA que comporta até três atendimentos simultâneos, sala de coordenação ABA e Denver onde são realizados treinamentos aos atendentes terapêuticos e orientações as famílias dos beneficiários, copa família, coworking para os pais, sala de espera, espaço de convivência, parquinho e estacionamento privativo.



- Mensagem da Diretoria
- Mensagens
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Grupo
- Clientes e Mercado
- Notícias Regiões
- Cuidar, Assustadoramente
- Desemprego Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Vidas de Futuro

Unimed

Espaço Multiterapias

Desempenho no Atendimento

2.122 mil

atendimentos em dois meses

644 | Novembro*

1.478 | Dezembro

Procedimentos disponibilizados:

- Terapia baseada no modelo Denver de intervenção precoce em ambiente clínico
- Terapia ABA em ambiente clínico
- Terapia Ocupacional com integração sensorial
- Fonoaudiologia com ênfase em linguagem (métodos PROMPT, PDD, PECS, Multigestos, PAC)
- Psicopedagogia
- Psicomotricidade
- Psicologia TCC



-
- Mensagem da Diretoria
 - Mensagem
 - Linha do Tempo
 - Políticas e Responsabilidades
 - Nossa Compromisso
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Nossa Equipe
 - Clientes e Parceiros
 - Nossos Serviços
 - Casos Realizados
 - Documentos Acadêmicos e Financeiros
 - Compromisso com a Vida
 - Vidas de Futuro

*A partir de 1º de novembro de 2020

Espaço Viver Bem

Referência para atendimento primário de beneficiários da carteira PLENO (colaboradores Unimed e seus dependentes), o Espaço Viver Bem funciona em Natal e Goiânia. É uma Unidade Assistencial desenhada com base nos preceitos da Atenção Primária à Saúde.

Alicerçado na promoção da saúde e na prevenção de riscos e doenças, esse modelo de cuidado propõe uma gestão moderna, integralizada e contínua do paciente com toda a rede.

Em 2023, houve ampliação do serviço de psiquiatria na EVB Natal, com aumento do corpo clínico em 60%, atendendo a linha de cuidado em saúde mental aprovada pela ANS, e expansão do serviço de psicologia, com redução do tempo de atendimento em Natal e Goiânia.

Outra expansão ocorrida em 2023 foi a transferência do Centro de Infusão, um serviço de caráter ambulatorial, para o Espaço Viver Bem.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Serviço Cooperativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Serviço Clínic
- Clínicas e Manuseio
- Serviços Singulares
- Cuidado Assistencial
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Espaço Viver Bem Natal

Procedimentos realizados

- Consultas em Atenção Primária à Saúde e nas especialidades de psiquiatria e neurologia pediátrica, inclusive para diagnóstico TEA;
- Consultas e acompanhamentos por equipe multidisciplinar, disponibilizando nutricionista, psicólogo, neuropsicólogo (pacientes TEA) e fonoaudiólogo, exclusivo teste da linguinha e orelhinha.
- Atendimentos de enfermagem, para realização de curativos dermatológicos, coleta de preventivo, retirada de pontos e auriculoterapia
- Dispensação de itens ambulatoriais, como de bolsas de colostomia, imunoterápicos, oncológicos orais, DIU,

curativos, medicamentos e materiais em geral, mediante autorização

- Administração de medicamentos em geral, no Centro de Infusão. É um serviço de caráter ambulatorial.
- Principais tipos de medicamentos

administrados: imunoterápicos, hormonioterapia, reposição de vitaminas e sais minerais e antimicrobianos, com finalidade de desospitalização

- Coleta de exames laboratoriais



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Política e Responsabilidades
- Nossa Constituição
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Credo
- Clientes e Mercado
- Nossos Serviços
- Cuidado Assistencial
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continuar

Espaço Viver Bem Natal

Desempenho no Atendimento

| Procedimento | Número de atendimentos |
|---|------------------------|
| Consulta psiquiátrica | 5.409 |
| Consulta em clínica médica | 4.877 |
| Atendimento em sala de infusão | 5.843 |
| Atendimento em psicologia | 3.343 |
| Consulta em neurologia pediátrica | 1.408 |
| Curativo | 1.183 |
| Dispensação de materiais e medicamentos | 964 |
| Atendimento em nutrição | 914 |
| Consulta em pediatria | 643 |
| Atendimento em fonocardiologia | 344 |



- Mensagem da Direção
- Investigação
- Linha do Tempo
- Pedidos e Recursos/interconsultas
- Reser. Cooperativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Reser. Clínica
- Clínica e Manuseio
- Reser. Registos
- Cuidos Assistenciais
- Desempenho Económico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Espaço Viver Bem Goianinha

Procedimentos realizados

- Consultas nas especialidades de clínica médica, pediatria e ginecologia
- Consultas na especialidade de ortopedia
- Consultas e acompanhamento por equipe multidisciplinar, com disponibilidade de fisioterapeuta
- Atendimentos de enfermagem, com realização de coleta de preventivo
- Coleta de exames laboratoriais



- Mensagem da Clínica
- História
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Captação
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Círculo
- Clientes e Parceiros
- Novos Projetos
- Casos Sucessos
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

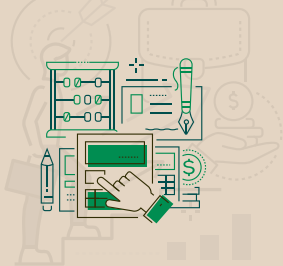
Espaço Viver Bem Goianinha

Desempenho no Atendimento

| Procedimento | Número de atendimentos |
|-----------------------------|------------------------|
| Atendimento em fisioterapia | 1.600 |
| Consulta em clínica médica | 381 |
| Consulta em pediatria | 361 |
| Consulta em ortopedia | 291 |
| Consulta em cardiologia | 238 |
| Consulta em ginecologia | 175 |

- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Cadeia de Valor
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Meio Ambiente
- Visão de Futuro

continua



Custos Assistenciais

Custos Assistenciais Totais

Produção Médica



Aumento de 9,7% de 2022 para 2023

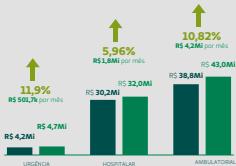
R\$ 8,2Mi por mês



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Resarcimentos
- Risco Operacional
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Assistenciais
- Despesas Econômicas e Financeiras
- Compromisso com o Vale
- Visão de Futuro

Custos Assistenciais Totais

Por Origem de Utilização



■ 2022 Média Mensal
■ 2023 Média Mensal

- Mensagem da Diretoria
- Mensagens
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Clientes e Mercado
- Resoluções
- Custos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

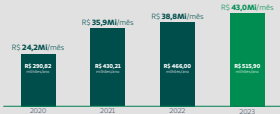
Custos Assistenciais Ambulatoriais

Produção Médica



Aumento de 10,83%
de 2022 para 2023

R\$ 4,2Mi por mês



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Premissas e Assumptions
- Riscos Operacionais
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Assistenciais
- Despesas Operacionais e Financeiras
- Compromissos com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Evolução das Consultas

Por Utilização

Redução de 3,01%
de 2022 para 2023
-3.193 por mês



- Mensagem do Cliente
- Interação
- Linha de Tempo
- Pedidos e Recuperações
- Respostas Computadas
- Sustentabilidade e Inovação
- Respostas Clínicas
- Clientes e Mercado
- Respostas Singulares
- Casos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Evolução das Consultas

Por Custos



Aumento de 3,81%
de 2022 para 2023

R\$ 472,7k por mês

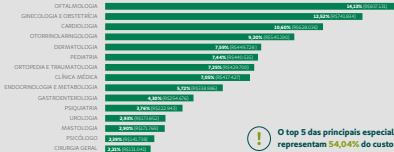


- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Clientes e Mercado
- Resoluções
- Contas Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Custo com Consultas

Por Especialidades Média Mensal



O top 5 das principais especialidades representam **54,04%** do custo total

- ✓ Mensagem da Diretoria
- ✓ Mensagens
- ✓ Linha do Tempo
- ✓ Prêmios e Reconhecimentos
- ✓ Reser Corporativa
- ✓ Sustentabilidade e Imagem
- ✓ Reser Clínica
- ✓ Clínica e Mercado
- ✓ Reser Singulares
- ✓ Casos Acadêmicos
- ✓ Desempenho Econômico e Financeiro
- ✓ Compromisso com a Vida
- ✓ Valor de Futuro

Consultas e Exames

Clientes Unimed Natal

Indicadores Unimed
Natal 2023



5,5

Consultas por Cliente - Ano



28,8

Exames por Cliente - Ano

=



5,3

Exames por Consulta Por Cliente

1 CONSULTA GERA R\$ 182,83

- Mensagem do Cliente
- Interação
- Linha de Tempo
- Políticas e Respostas Automatizadas
- Resposta Computacional
- Sustentabilidade e Inovação
- Resposta Simples
- Cliente e Mercado
- Resposta Rápida
- Cuidado Assistencial
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

Unimed

Indicadores de Consultas

Dados Anahp X Dados Unimed

Consultas Eletivas

ANAPH

Frequência anual
Per capita

4,1

Valor Médio

106,98

Custo mensal
Per capita

36,87

UNIMED NUTAL

Frequência anual
Per capita

5,5 **+33,50%**

Valor Médio

81,78 **-23,55%**

Custo mensal
Per capita

37,30 **+1,17%**

Consultas de Urgência

ANAPH

Frequência anual
Per capita

1,2

Valor Médio

132,46

Custo mensal
Per capita

13,28

UNIMED NUTAL

Frequência anual
Per capita

2,8 **+133,33%**

Valor Médio

181,78 **+37,23%**

Custo mensal
Per capita

42,02 **+216,42%**

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Círculo
- Clientes e Parceiros
- Nossos Negócios
- Custos Operacionais
- Despesas Operacionais e Financeiras
- Compromisso com o Vale
- Valor de Futuro

continua

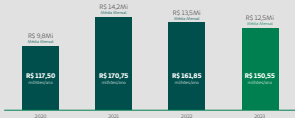
Custos Assistenciais SAD's

Produção Médica



Redução de 6,98% de 2022 para 2023

R\$ -941,5k por mês



- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Risco Operacional
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Assistenciais
- Despesas Econômicas e Financeiras
- Compromisso com o Vale
- Valor de Futuro

continua

Custos Assistenciais com SAD's

Por Grupo De Despesa



Outros Exames
 Genética
 Hematologia
 Oftalmologia - Exames
 Otorrinolaringologia - Exames

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Nossas Competências
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nossas Regiões
- Custos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Custos Assistenciais com SAD's

Distribuição do percentual do Custo Total



**Redução de 6,98%
de 2022 para 2023**
R\$ -941,5k por mês



Outros Exames:

Genética
Hemoterapia
Oftalmologia - Exames
Otorrinolaringologia - Exames

Mensagem da Diretoria

Inovações

Linhas de Tempo

Pedidos
e Respostas Automatizados

Resposta Computacional

Sustentabilidade
e Inovações

Resposta Clínica

Clínica e Manuseio

Resposta Rápidas

Custos Assistenciais

Desempenho
Econômico e Financeiro

Compromisso com a Vida

Visão de Futuro

continua

Custos Asistenciais com Patologia Clínica

Top 10 Procedimentos em Custo

| | Média Mensal 2022 | | | | Média Mensal 2023 | | | | Variação Média Mensal (2022 x 2023) | |
|---------------------|-------------------|---------------|----------------------|----------------------|-------------------|---------------|----------------------|----------------------|-------------------------------------|-----------------|
| | Qtd. Eventos | Utilizadores | Costo | Costo por utilizador | Qtd. Eventos | Utilizadores | Costo | Costo por utilizador | R\$ | % |
| Ferritina | 8667 | 6200 | R\$ 341.737 | R\$ 55,12 | 9108 | 6254 | R\$ 206140 | R\$ 33,12 | - R\$ 135.597 | - 39,72% |
| TSH | 12086 | 8160 | R\$ 391.076 | R\$ 47,92 | 12186 | 8298 | R\$ 177.490 | R\$ 21,40 | - R\$ 213.586 | - 53,71% |
| Vitamina D | 11232 | 7698 | R\$ 148.666 | R\$ 19,32 | 11546 | 7800 | R\$ 129.717 | R\$ 16,63 | - R\$ 18.949 | - 12,82% |
| T4 Livre | 8662 | 6261 | R\$ 124.348 | R\$ 19,86 | 9242 | 6680 | R\$ 128.670 | R\$ 19,27 | - R\$ 3.678 | - 2,92% |
| Vitamina B12 | 7508 | 5216 | R\$ 120.304 | R\$ 23,06 | 8678 | 6206 | R\$ 126.880 | R\$ 20,44 | R\$ 6.576 | 4,81% |
| Hemoglobina Glicada | 6888 | 4826 | R\$ 146.600 | R\$ 30,37 | 8420 | 5906 | R\$ 137.858 | R\$ 23,34 | - R\$ 10.742 | - 7,32% |
| Hemograma | 22661 | 16922 | R\$ 343.261 | R\$ 20,28 | 20666 | 16488 | R\$ 134.067 | R\$ 8,13 | - R\$ 209.194 | - 60,46% |
| Marcadores Tumorais | 1637 | 981 | R\$ 81.056 | R\$ 82,63 | 2062 | 678 | R\$ 84.126 | R\$ 124,08 | R\$ 3.069 | 3,78% |
| IGL por Alfa2micro | 6211 | 481 | R\$ 98.091 | R\$ 204,13 | 4626 | 628 | R\$ 76.628 | R\$ 122,03 | - R\$ 21.463 | - 21,88% |
| Proteína C Reativa | 7164 | 2726 | R\$ 109.602 | R\$ 39,87 | 6812 | 2668 | R\$ 73.906 | R\$ 27,70 | - R\$ 35.696 | - 32,57% |
| TOTAL | 82.284 | 54.380 | R\$ 1.412.820 | R\$ 26,00 | 82.876 | 56.628 | R\$ 1.247.060 | R\$ 22,02 | - R\$ 165.760 | - 11,80% |

- Mensagem da Diretoria
- Mensagens
- Linha do Tempo
- Permissões e Responsabilidades
- Resumo Organizacional
- Sustentabilidade e Inovação
- Saúde Clínica
- Clínica e Mercado
- Recursos Humanos
- Custos Asistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Vale
- Vozes do Futuro

continuar

Covid-19

RT PCR's realizados

Total de **201.157** RT PCR's realizados desde 2020



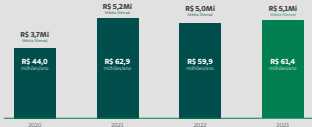
- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Clientes e Mercado
- Resoluções
- Contas Anuais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Índice de Futuro

Custos Assistenciais com Imagem

Produção Médica



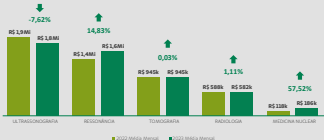
Aumento de 2,5%
de 2022 para 2023
R\$ 120,7k por mês



- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Clientes e Mercado
- Resoluções
- Custos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Custos Assistenciais com Imagem

Por Tipo de Despesa



- Mensagem da Diretoria
- Mensagens
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resumos Operacionais
- Sustentabilidade e Inovação
- Resumos Gerais
- Clientes e Mercado
- Resumos Regionais
- Custos Assistenciais
- Despesas Econômicas e Financeiras
- Compromissos com a Vida
- Vozes do Futuro

continua

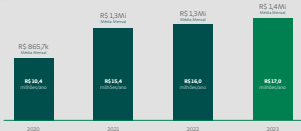
Custos Assistenciais com Cardiologia

Produção Médica



Aumento de 6,25%
de 2022 para 2023

R\$ 81,6k por mês



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Riscos Operacionais
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Clínico
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Nota: todos os dados são em R\$ mil - Taxa de Câncer em 2022 e 2023 - 16,0% (2022) e 16,2% (2023) - 160,0k (2022) e 170,0k (2023) em milhões de reais

Custos Assistenciais com Cardiologia

Top 10 Procedimentos em Custo

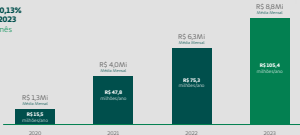
| | Qt. Eventos | Utilizadores | Custo | Custo por Utilizador | Qt. Eventos | Utilizadores | Custo | Custo por Utilizador | R\$ | % |
|---|---------------|---------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------------------|----------------------|--------------------|-----------|
| Ecodoplercardiograma Transcrotânico | 2.827 | 2.815 | R\$ 600.579 | R\$ 213,74 | 2.862 | 2.864 | R\$ 622.841 | R\$ 217,32 | R\$ 22.262 | 3,75% |
| Teste Ergométrico Computadorizado | 2.008 | 2.001 | R\$ 209.204 | R\$ 104,58 | 2.043 | 2.040 | R\$ 222.480 | R\$ 109,03 | R\$ 4.276 | 1,62% |
| Doppler Colorido De Vaso Cervical Arterial Bilateral | 895 | 890 | R\$ 171.574 | R\$ 192,80 | 1.097 | 1.088 | R\$ 212.906 | R\$ 195,76 | R\$ 39.332 | 22,09% |
| Ecg Convencional De Anal 12 Derivações | 6.060 | 5.812 | R\$ 124.682 | R\$ 21,46 | 6.020 | 5.722 | R\$ 122.904 | R\$ 21,48 | -R\$ 1.778 | -2,42% |
| Monitorização Amb Da Pressão Arterial - Mapa (24 Horas) | 522 | 520 | R\$ 67.002 | R\$ 128,44 | 586 | 564 | R\$ 75.480 | R\$ 133,77 | R\$ 8.478 | 12,66% |
| Hóiter De 24 Horas 3 Canais - Digital | 520 | 484 | R\$ 66.940 | R\$ 134,29 | 520 | 520 | R\$ 70.480 | R\$ 135,32 | R\$ 3.520 | 5,26% |
| Ecodoplercardiograma Fetal C/ Mapeamento De Fluxo Em Cores | 120 | 118 | R\$ 22.484 | R\$ 189,26 | 202 | 200 | R\$ 39.042 | R\$ 195,23 | -R\$ 1.442 | -3,52% |
| Ecodoplercardiograma Com Stress Farmacológico | 42 | 42 | R\$ 13.225 | R\$ 314,88 | 52 | 52 | R\$ 26.524 | R\$ 509,88 | R\$ 3.299 | 24,84% |
| Ecodopler com Stress Farmacológico | 40 | 40 | R\$ 12.205 | R\$ 305,13 | 56 | 56 | R\$ 17.022 | R\$ 303,42 | R\$ 4.776 | 28,97% |
| Ecodoplercardiograma Transcrotânico (Inclui Transcrotânico) | 24 | 23 | R\$ 11.028 | R\$ 296,74 | 24 | 22,76 | R\$ 11.028 | R\$ 296,74 | R\$ 0 | 0,00% |
| TOTAL | 12.080 | 12.761 | R\$ 1.912.140 | R\$ 1.498,78 | 141.229 | 137.255 | R\$ 16.782.568 | R\$ 1.941 | R\$ 968.858 | 6% |

Nota: Valor em R\$ (000) a partir de 00/00 - Valor em R\$ (000) a partir de 00/00 - Valor em R\$ (000) a partir de 00/00 - Valor em R\$ (000) a partir de 00/00

Custos Assistenciais com Terapias



**Aumento de 40,13%
de 2022 para 2023**
R\$ 2,5Mi por mês



Estão incluídos no custo total de terapias: TEA - Produção e Adm, Terapias Convencionais, Hemodiálise - honorário, Radioterapias, Terapias Imunobiológicas, Quimioterapia - Honorário e Fisioterapias.

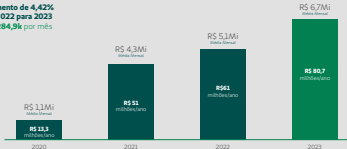
- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Climas e Mensagens
- Resoluções
- Custos Assistenciais
- Despesas Econômicas e Financeiras
- Compromissos com o Vale
- Visão de Futuro

[ver mais](#)

Custos Assistenciais com Terapias



Aumento de 4,42%
de 2022 para 2023
R\$ 284,9k por mês



- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Clientes e Mercado
- Resoluções
- Custos Assistenciais
- Despesas Econômicas e Financeiras
- Compromissos com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Nota: Valores em milhões considerando apenas valores com TPA (Início Produção Pagamento Administrativo)

Receita X Custo Assistencial

Por Tipo de Custo (R\$ Milhões)

R\$ 52.494.729 TGA - Terapias Produção (64%)

R\$ 28.253.847 Pagamentos Adm. (26%)

R\$ 7.800.807 Ambulatorial (9%)

R\$ 5.418.934 Internação (6%)

R\$ 1.499.587 Reembolso (4%)

TOTAL EM 2023

R\$ 97.467.904 Custo Total

R\$ 10.163.194 Mensalidade

R\$ 1.296.882 Coparticipação

MÉDIA MENSAL

R\$ 8.122.325 Custo

R\$ 846.933 Mensalidade

R\$ 108.073 Coparticipação



Considerando apenas os valores com TGA Terapias Produção e Pagamentos Administrativos, temos o valor total de **R\$ 80.748.576** e uma média mensal de **R\$ 6.729.044**.

continua

Evolução da Carteira Terapias Especiais

Beneficiários Utilizadores por CPF



- Mensagem da Diretoria
- Intelligit
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Reser Corporativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Reser Clínica
- Clínica e Mercado
- Reser Regiões
- Contas Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

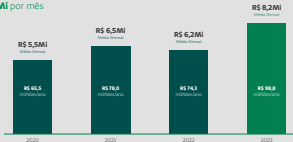
Quimioterápicos

Custo Médio



Aumento de 32,91%
de 2022 para 2023

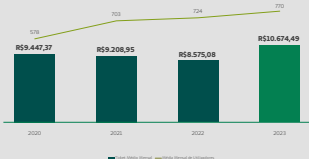
R\$ 2,0Mi por mês



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Custos Administrativos
- Despesas Econômicas e Financeiras
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Quimioterápicos

Ticket Médio Mensal



- Mensagens da Diretoria
- Inteligência
- Linhas de Tempo
- Painéis e Dashboards Interativos
- Relatos Corporativos
- Sustentabilidade e Inovação
- Relatos Gerais
- Clientes e Mercado
- Relatos Regionais
- Contas Anunciárias
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Quimioterápicos

Novos Medicamentos Adicionados

R\$ 10,4Mi

Total em 2023

R\$ 869,5k

Média mensal

R\$ 65,6k

Média por utilizador

159

Total de utilizadores

| Medicamento | Custo Total | Custo Médio Mensal | Custo por Utilizador | Qtd Utilizadores |
|--|------------------|--------------------|----------------------|------------------|
| R0187001 - KEYTRUDA 200MG/400MG SOL INJ CT PA VO INC X 8 ML | R\$ 3.312.380,26 | R\$ 276.035 | R\$ 127.390,55 | 26 |
| R028001 - AVASTIN 25 MG/50 ML SOL INJ P/ INF IV CT PA VO INC X 26 ML | R\$ 2.758.282,40 | R\$ 230.690 | R\$ 87.510,06 | 41 |
| R028021 - AVASTIN 25MG/50ML SOL INJ P/ INF IV CT PA VO INC X 50ML | R\$ 1.857.768,63 | R\$ 151.481 | R\$ 40.394,86 | 45 |
| R042074 - LYMPHOMA COMPROMISSO DRUG COB REV CT BL AL AL X 30 | R\$ 1.385.164,45 | R\$ 113.764 | R\$ 195.023,49 | 7 |
| R043028 - LENVIMA 20 MG CAP DURCT BL AL AL X 30 | R\$ 262.493,05 | R\$ 21.871 | R\$ 87.484,35 | 3 |
| R043048 - CARBOXYTHIO 20 MG COM REV CT FR PLUS OPC X 30 | R\$ 241.500,00 | R\$ 20.125 | R\$ 241.500,00 | 1 |
| R043050 - NUMOJA 300 MG COM REV CT FR PLUS OPC X 30 | R\$ 215.060,70 | R\$ 17.922 | R\$ 71.686,60 | 3 |
| R048076 - ELOVE 25MG/50ML SOL SOL INFUS IV CT PA VO TRAVE X 26 ML | R\$ 187.776,00 | R\$ 15.648 | R\$ 14.444,31 | 13 |
| R048081 - ELOVE 25MG/50ML SOL SOL INFUS IV CT PA VO TRAVE X 8 ML | R\$ 111.492,70 | R\$ 9.291 | R\$ 6.958,76 | 16 |
| R043049 - CARBOXYTHIO 20MG COM REV CT FR PLUS OPC X 30 | R\$ 96.401,70 | R\$ 8.033 | R\$ 96.401,70 | 1 |
| R043029 - LENVIMA 20 MG CAP DURCT BL AL AL X 30 | R\$ 55.809,68 | R\$ 4.651 | R\$ 18.603,23 | 3 |

Mensagens da Diretoria

Introdução

Linhas de Tempo

Permissões e Responsabilidades

Novos Compras

Sustentabilidade e Inovação

Novos Grupos

Clientes e Mercado

Novos Registros

Contas Administrativas

Desempenho Econômico e Financeiro

Compromissos com o Vale

Visão de Futuro

Contas

Imunobiológicos

Custo Médio



Aumento de 23,37%
de 2022 para 2023

R\$ 508k por mês



Fonte: Sistema de Custos (Jan/2020 a Jun/2022) - Taxa (ago/2022 a Jun/2023) - R\$ 100k (R\$ mil) e R\$ 1Mi (R\$ milhão) (Jan/2020 a Jun/2023) - Sistema Plano (Custos administrativos - I&D)



OPME

Custo Médio



Aumento de 10,35%
de 2022 para 2023

R\$ 660,7k por mês



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Clientes e Mercado
- Resoluções
- Custos Operacionais
- Despesas Operacionais e Financeiras
- Compromissos com o Vale
- Valor de Futuro

continua

Nota: Todos os dados são em R\$ milhões. * Taxa de câmbio utilizada: R\$ 1,00 = US\$ 0,74 (30/09/2023)

OPME

Top 15 Especialidades Requisitantes – Média Mensal



- Mensagem da Diretoria
- Mensagem
- Linha do Tempo
- Petúncios e Reconhecimentos
- Reser Compensativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Reser Clínica
- Clínica e Mercado
- Reser Regulares
- Casos Acidentados
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Custos Assistenciais Hospitalares

Produção Médica



Aumento de 5,96%
de 2022 para 2023

R\$ 1,8Mi por mês



Fonte: Sistema de Custos Hospitalares - Terc. Trimestre 2020 a Ter. Trimestre 2023 - R\$ Milhões (R\$ milões) - R\$ Bilhões (R\$ bilhões) - R\$ Trilhões (R\$ trilhões)



- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Risco Operacional
- Sustentabilidade e ESG
- Risco Ciber
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Assistenciais
- Despesas Econômicas e Financeiras
- Compromisso com o Vale
- Visão de Futuro

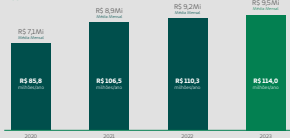
Custos Assistenciais

Custo Médio de Diárias



Aumento de 3,30%
de 2022 para 2023

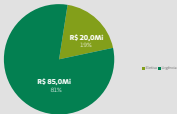
R\$ 303,3k por mês



- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Clientes e Mercado
- Resoluções
- Custos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

Custos Assistenciais

Custo de Diárias por Origem de Despesa e Tipo de Internação

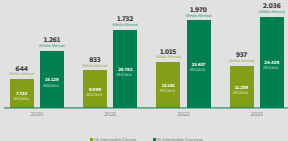


| Caráter de Internação | Qt. de Pacientes | % de Pacientes | Média de Diárias por paciente | Custo médio de diárias por item-fórmula | Custo Total Diárias |
|-----------------------|------------------|----------------|-------------------------------|---|---------------------|
| Eletiva | 30.609 | 64% | 1,37 | R\$ 660,70 | R\$ 20.000.700,20 |
| Urgência | 13.009 | 26% | 6,20 | R\$ 6.522,92 | R\$ 84.999.799,80 |

Fonte: Sistema de Contas Hospitalares - 7 meses (ago/2022 a fev/2023) e 12 meses (set/2021 a fev/2023) em milhões de reais (R\$) e em reais (R\$) e em reais (R\$)

Evolução das Internações

Quantidade de Internações Clínica X Cirúrgica



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Círculo
- Clínica e Manuseio
- Serviços Hospitalares
- Cuidado Assistencial
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Fonte: Sistema de Contas Anunciadas - 7 dias após o fim de cada mês - em milhares de reais (R\$) até o mês de dezembro de cada ano

Evolução das Internações



Internações Cirúrgicas 10,26% de 2022 para 2023

Internações Clínicas -6,29% de 2022 para 2023



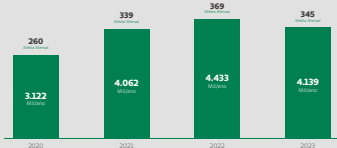
- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Credo
- Clientes e Mercado
- Negócios Estratégicos
- Custos Operacionais
- Despesas Operacionais e Financeiras
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Fonte: Sistema de Contas Anunciadas - 7 dias após o fim de cada mês (2020) e 15 dias após o fim de cada mês (2021 a 2023). Média Mensal (2020 a 2023) e Média Mensal (2020 a 2023)

Evolução das Internações

Leitos UTI Ocupados



- Mensagens da Diretoria
- Introdução
- Linhas do Tempo
- Preliminares e Resumos Iniciais
- Resumo Corporativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Resumo Geral
- Clientes e Mercado
- Resumo Regional
- Contas Anunciadas
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Nota: Média Mensal (Jan/2020 a Jun/2022) - Máximo Mensal (Jan/2020 a Jun/2022) - Máximo Mensal (Jul/2022 a Dez/2022) - Média Mensal (Jul/2022 a Dez/2022)

Custos Assistenciais Totais

Por Tipo de Despesa Resumo



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Resoluções
- Clientes e Mercado
- Resoluções
- Custos Assistenciais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromissos com o Vale
- Vozes do Futuro



Desempenho Econômico e Financeiro

Resultados

O ano de 2023 se mostrou bastante **desafiador**, com grandes impactos no custo assistencial, principalmente nas **judicializações** (destaque ao **TEA**), aumento dos **medicamentos especiais** contemplados no rol da ANS e **internações hospitalares**.



Nota: Condições

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Custos Assistenciais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Valor
- Visão de Futuro

continua

Resultados Unimed's

3º Trimestre de 2023

| Sustentabilidade 2023 | | | | | | | | |
|-----------------------|---------------|------------------|----------------|--------------------|-----------------|---------------|--------------|---------------|
| Unimed Bahia | Unimed Recife | Unimed Fortaleza | Unimed Alagoas | Unimed João Pessoa | Unimed Teresina | Unimed Manaus | Unimed Natal | Unimed Região |
| 96% | 94% | 91% | 90% | 88% | 90% | 87% | 91% | 81% |



Nota Consolidada

Mensagem da Diretoria

Inovações

Linhas de Tempo

Pólizas e Resseguros Operacionais

Riscos Corporativos

Sustentabilidade e Inovação

Riscos Gerais

Clientes e Mercado

Riscos Singulares

Custos Operacionais

Desenvolvimento Econômico e Financeiro

Compromisso com a Vida

Visão de Futuro

Unimed

Índice de Liquidez Corrente



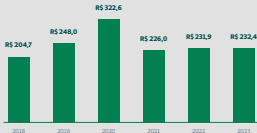
É um indicador financeiro que mostra a **capacidade da empresa de quitar todas as suas dívidas a curto prazo.**

Recomendado pela ANS $\geq 1,2$

- Mensagem da Diretoria
- Inovações
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Risco Corporativo
- Sustentabilidade e ESG
- Risco Crédito
- Clientes e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Operacionais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

Patrimônio Líquido

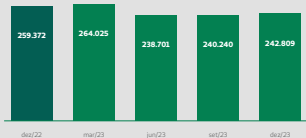
O PL corresponde a diferença entre o ativo e o passivo de uma organização, ou seja, é a diferença entre os bens e direitos que ela possui e suas obrigações. Na prática, o PL corresponde à riqueza da Cooperativa, aquilo que realmente pertence aos seus cooperados.



Fonte: Contabilidade baseada em R\$ milhões.

Caixa

Variação do Saldo de Caixa em 2023 (R\$ em Milhões)



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Assuntos Operacionais
- Negócios Corporativos
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Clientes e Mercado
- Negócios Regionais
- Casos de Sucesso
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Capital Baseado em Riscos

Evolução de Janeiro a Dezembro/2023 (R\$ em Milhões)



↑ 58 milhões de
suficiência em média

↑ 5% de
crescimento do CBR

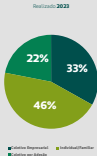
↑ 20 milhões de
benefício com o fator
reduzido (PIN S 1802)

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Investimentos
- Risco Operativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Operacionais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Receita Bruta

R\$ 1,2 bilhões
de receita realizada
em 2023



Nota: Condições reais em R\$ milhões.

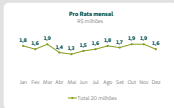
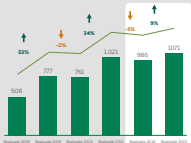


- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Cadeia de Valor
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Valor
- Valor de Futuro

continua

Custo Assistencial

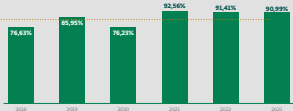
Mais de
R\$ 1 bilhão
 de custo assistencial em 2023



Nota: Consultado somente em R\$ milhões.

Sinistralidade

90% Ponto de equilíbrio



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linhas de Tempo
- Preliminares e Resumos Executivos
- Resumo Operacional
- Sustentabilidade e ESG
- Resumo Geral
- Clientes e Mercado
- Resumo Regional
- Cadernos Especiais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Sinistralidade Acumulada

85%

Ponto de equilíbrio

1% sinistro = R\$ 982 mil/mês

Sinistro sem
o Pro Rata

92,7%



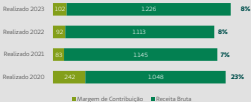
Nota: Consultada

- Mensagem da Diretoria
- Inteligência
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Risco Corporativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Operacionais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

continua

Margem de Contribuição

É o quanto sobra da receita obtida com as vendas dos produtos e serviços para pagar os custos fixos (e ter lucro), após o pagamento dos custos e despesas variáveis (custo assistencial).



Mais de
R\$ 1,2 bilhões
de receita bruta em 2023

Apenas
R\$ 102 milhões
de margem de contribuição
em 2023

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nosso Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Cliente e Mercado
- Nosso Negócio
- Custos Assistenciais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

Margem de Contribuição

Desp. Adm. / Receita Bruta (31)



Obs.: A variação de 20 para 23 se deve à queda na receita por conta do reajuste negativo da ANG e mudança no reconhecimento da receita de intercâmbio, d'acordo coletivo, aumento de processos judiciais e parcelamento de tributos federais.

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Resultados Operacionais
- Sustentabilidade e Inovação
- Riscos Gerais
- Clientes e Mercado
- Recursos Humanos
- Custos Operacionais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Provisões

PPSC

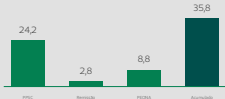
A Provisão para Perdas Sobre Crédito é o valor reconhecido contabilmente, relativo à valores de inadimplência.

Remissão

É um tipo de seguro atrelado na mensalidade que garante a permanência dos dependentes no benefício por um período. A cooperativa registra seus custos em forma de provisão para equacionar os custos assistenciais relacionados.

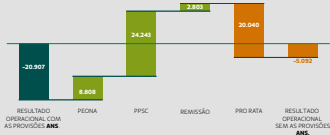
PEONA

É a provisão atuarial com registro contábil que complementa os custos assistenciais da cooperativa, na estimativa dos custos ocorridos e não avisados.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Resarcimentos
- Risco Cooperativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Assistenciais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Víde
- Índice de Futuro

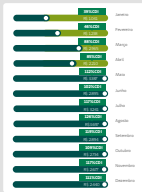
Resultado da Operação



Impacto relevante referente as provisões obrigatórias.

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Resarcimentos
- Riscos Corporativos
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Operacionais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor de Futuro

Resultado dos Investimentos



2023 – Saldo Bruto



* Valores em milhões de reais

Investimentos Atuais

Saldo Investimentos de Exercícios Anteriores

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Risco Operacional
- Sustentabilidade e ESG
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Operacionais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromissos com a Vida
- Visão de Futuro

[Voltar](#)

Demonstração de Resultado

| Resultado 2023 | |
|-------------------------------------|------------------|
| RACIOS | RESULTADO 2023 |
| (+) Receita Bruta | 1.206.402 |
| (-) Impostos | (62.294) |
| (=) Receita Líquida | 1.173.118 |
| (-) Custos Asasbenciais | (1.070.629) |
| (=) Margem de Contribuição | 102.478 |
| (-) Despesas de Comercialização | (7.674) |
| (-) Despesas Administrativas | (231.294) |
| (+) Outras Receitas | 62.426 |
| (-) Outras Despesas | (56.282) |
| (=) EBITDA | (20.906) |
| (=) EBIT (LUCRO OPERACIONAL) | (28.189) |
| (+) Resultado Financeiro Líquido | 30.286 |
| (+) Resultado Patrimonial Líquido | 4.709 |
| (=) Lucro antes do Imposto | 6.916 |
| (-) Imposto de Renda e CSLL | (9.064) |
| (=) LUCRO LÍQUIDO | (2.148) |

Nota Condensada

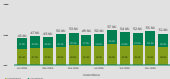


- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Risco Corporativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Singulares
- Custos Asasbenciais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com o Vale
- Valor de Futuro

[Voltar](#)

Custo Assistencial Total

2022
Custo Assistencial

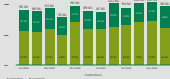


360,49 Mi
Custo Ambulatorial

245,18 Mi
Custo Hospitalar

605,67 Mi
Custo Assistencial Total

2023
Custo Assistencial



728,99 Mi
Custo Ambulatorial

388,01 Mi
Custo Hospitalar

1,12 Bi
Custo Assistencial Total

+202,2%

+58,3%

+84,4%

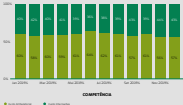
O custo assistencial total variou em **84,4%**, sendo que o custo ambulatorial variou **202,2%** e o custo hospitalar **58,3%**. Vale ressaltar que as mensalidades variaram em 70,1% no mesmo período.

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Resoluções
- Resoluções
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Assistenciais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromissos com a Vida
- Valor de Futuro

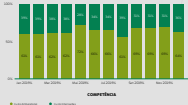
continua

Distribuição Do Custo: Ambulatorial X Internação

2020
Distribuição de Custos



2020
Distribuição de Custos



Observa-se um ligeiro aumento na representatividade dos custos ambulatoriais, reflexo do crescimento mais expressivo deste grupo de despesas assistenciais.

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Riscos Corporativos
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Assistenciais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Custo Ambulatorial

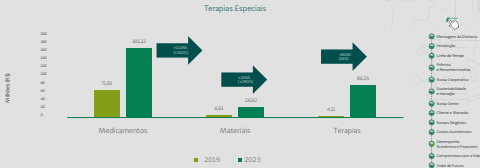


As Terapias Especiais registraram aumentos consideráveis, com incrementos de cerca de **R\$ 212 milhões**.

[ver mais](#)

Fonte: Contabilidade Integral e Resultado Consolidado Integral

Custo Ambulatorial com Terapias Especiais



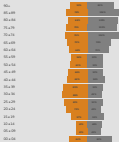
Aumento de **R\$ 110 milhões** em medicamentos (+152%), **R\$ 20 milhões** em MATERIAIS (+290%) e **R\$ 82 milhões** em TERAPIAS (+2.000%).

[ver mais](#)

Sinistralidade por Faixa Etária

2020

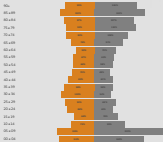
Sinistralidades



■ Sinistralidade ■ Reserva Técnica

2021

Sinistralidades



■ Sinistralidade ■ Reserva Técnica

● Mensagem da Diretoria

● Inovações

● Linha do Tempo

● Prêmios e Resarcimentos

● Reser. Complementar

● Sustentabilidade e Inovação

● Reser. Gêneros

● Clientes e Mercado

● Reser. Regulares

● Custos Operacionais

● Desenvolvimento Económico e Financeiro

● Compromisso com a Vida

● Visão de Futuro

continuar

Sinistralidade por Faixa Etária



Mensagem da Diretoria

Introdução

Linhas do Tempo

Preliminares e Resumos Executivos

Resumo Corporativo

Sustentabilidade e Inovação

Resumo Global

Clientes e Mercado

Resumo Regional

Costas Acadêmicas

Desenvolvimento Econômico e Financeiro

Compromisso com o Vale

Vision de Futuro

continua



**Compromisso
com a Vida**

Atitude Cooperação

A partir da iniciativa da **Cooperativa Médica Unimed Natal**, a **Atitude Cooperação**, uma organização da sociedade civil, vem atuando há quase 18 anos transformando vidas, promovendo o desenvolvimento humano e o crescimento sustentável de comunidades na zona Oeste de Natal.

A partir de parcerias sociais e voluntariado, oferecemos projetos nas áreas da saúde, esporte, educação e cultura. Ao todo, cinco projetos são desenvolvidos sistematicamente contemplando as mais diversas áreas. Além de realizar e participar de diversas ações e eventos durante o ano de 2023.

A **Atitude Cooperação** foi criada em 12 de setembro de 2006, sendo uma organização criada e mantida pela **Cooperativa de Trabalho Médico Unimed Natal**. A organização atua nos bairros Bom Pastor e Felipe Camarão, localizados na zona Oeste da capital potiguar, tornando-se referência pela sua responsabilidade e credibilidade. O impacto sócio-econômico-cultural dos projetos desenvolvidos pela ONG **Atitude Cooperação** assumiram relevância na pauta da Responsabilidade Social da **Unimed Natal**.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Lista de Temas
- Prêmios e Reconhecimentos
- Resumo Cooperativo
- Sustentabilidade e Inovação
- Resumo Geral
- Gestão e Mercado
- Resumo Regional
- Cadernos Setoriais
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Transparência



1.241 mil
vagas preenchidas em 5 projetos

Coleiro (esporte):
477 alunos

Tocando a Vida com
D'Amore (música):
423 alunos



Encena (teatro e corte/costura):
240 alunos

Coletivo Jovem
(preparação profissional):
129 alunos

Apoio Pedagógico
(incentivo ao exercício da leitura):
82 alunos

-
- Mensagens da Diretoria
 - Introdução
 - Linhas de Tempo
 - Políticas e Responsabilidades
 - Compromisso com a Vida**
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Seres Gênis
 - Clientes e Mercado
 - Relações Singulares
 - Canais de Atendimento
 - Desempenho Econômico e Financeiro
 - Compromisso com a Vida
 - Visão de Futuro

continua

Atitude Cooperação na Mídia

11 inserções

na TV

58 inserções

em blogs, portais, sites, entre outros.

08 entrevistas

em rádios, entre notas e entrevistas

1.694

publicações

297

posts no ano

58 inserções

em blogs, portais, sites, entre outros.

4.014

seguidores



- Mensagem da Diretoria
- Investimentos
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Nossa Cooperação
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Clientes e Parceiros
- Nossos Negócios
- Casos Exemplares
- Documentos Econômicos e Financeiros
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua

Premiação

Em 2023, a ONG Atitude Cooperação recebeu o Prêmio SomosCoop, promovido pela OCERN (Organização das Cooperativas do RN) 60 anos, na categoria Gestão e Responsabilidade Socioambiental – Dia C, em reconhecimento aos serviços e ações

desenvolvidas na ONG, fundada e mantida pela Unimed Natal na zona oeste de Natal.

A premiação fortalece ainda mais o cooperativismo, impulsiona e valoriza a cultura do voluntariado, um dos princípios da ONG.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linhas do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Resumo Cooperativas
- Sustentabilidade e Inovação
- Resumo Gênero
- Clientes e Mercado
- Resumo Negócios
- Cadernos Socioambiental
- Desenvolvimento Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

Unimed

Ações de Destaque

Participação na Conferência Livre do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescentes



Mutirão de Atendimento à Mulher, realizado em uma parceria com o Grupo Reviver e o Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNIRN), levou serviços a mulheres das comunidades



Realização de festa em comemoração ao Dia da Criança no bairro Bom Pastor



Inauguração do Mural dos Parceiros



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Prêmios e Reconhecimentos
- Nossa Compromisso
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Gênero
- Criança e Menor
- Nossa Região
- Casos Sociais
- Compromisso Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

continua



Visão de Futuro

Um Complexo de Saúde com a Marca Unimed

Com a marca de quem inova sem parar, a Unimed Natal prepara para este ano uma novidade que será um novo marco na atuação da Cooperativa: o novo complexo hospitalar, que vai elevar a qualidade do serviço oferecido um patamar ainda mais alto. É um novo capítulo de uma história que tem 45 anos.

Em 1º de outubro de 2019 marcamos o início dessa importante etapa para todos que fazem a Unimed Natal: cooperados, colaboradores, prestadores e os cerca de 200 mil beneficiários da rede. Agora, estamos prestes a entregar a primeira fase desse grandioso projeto, seguindo o compromisso de cuidar cada vez mais e melhor de você, o propósito com o novo projeto é oferecer o serviço mais eficiente e com uma estrutura moderna.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Política e Responsabilidades
- Nossa Cooperativa
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Cliente
- Clientes e Mercado
- Nossos Serviços
- Cadeia de Valor
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Visão de Futuro

unimed

Maior e Mais Moderno

Com uma área de 43 mil metros quadrados, no bairro de Lagoa Nova, o Complexo Hospitalar Unimed Natal vai oferecer 283 leitos para internação, 16 salas de cirurgia e seis UTIs, além dos espaços de convivência e do administrativo. A nova estrutura tem ainda reserva técnica para ampliação de leitos.

É o maior e mais moderno Complexo Hospitalar Unimed Natal em construção no Estado e região. O objetivo é que seja 100% digital e mais sustentável. Serão três Blocos: Bloco A (Hospital existente), Bloco B e Bloco C, que contará com Hospital Geral, uma Unidade Materno-Infantil e a Unidade de Diagnóstico. A entrega está planejada para

acontecer em duas fases.

Na primeira, prevista para este ano de 2024, será entregue os Blocos B e C que contemplam Pronto-Socorro e Emergência Adulta, Centro-Cirúrgico, Unidade Materno-Infantil, Prontos-Socorros e Emergências Infantil, Obstétrico e o Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico.

Na segunda fase, será entregue o restante do Hospital Geral, com Prontos-Socorros de Clínica Médica, Ortopedia, Cardiologia e toda área de internação cirúrgica e clínica, além das novas Unidades de Terapia Intensiva e a área de apoio administrativa do Hospital, onde ficaram concentrados todo apoio técnico e logístico.



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Serviços Corporativos
- Sustentabilidade e Inovação
- Serviço Cliente
- Cliente e Mercado
- Serviços Singulares
- Cadeias Operacionais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Valor do Futuro

continua

Estrutura do Novo Complexo



- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Potência e Investimentos
- Riscos Comerciais
- Sustentabilidade e Inovação
- Risco Crédito
- Cliente e Mercado
- Riscos Regulatórios
- Custos Operacionais
- Despesas Econômicas e Financeiras
- Compromisso com a Vida
- Vida do Futuro

continua

Maior e Melhor

Capacidade atual do Hospital Unimed:

79 leitos

pacientes cirúrgicos,
pediátricos e obstétricos

9 UTI

pediátrica

10 UTI

neonatal

8 UTI

adulto

106 leitos

no total

Capacidade de extensão Complexo de Saúde:

16

salas de cirurgia

25

leitos de UTI
neonatal

211

leitos de internação

14

leitos de UTI
pediátrico

34

leitos de UTI adulto

14

leitos em regime
Day Clinic

284 leitos

no total

E mais...

- Unidade Materno-Infantil
- Centro Cirúrgico Materno-Infantil
- Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico
- Hospital dia para pequenas cirurgias
- Pronto-Socorro e Emergência Adulto, Infantil e Obstétrico
- Unidade de Diagnóstico
- SADT completo
- Áreas de Especialidades: Hemodinâmica, Endoscopia, Serviços de Imagem, Espaço Mulher, entre outras especialidades e comodidades para seus pacientes.

-
- Mensagem da Diretoria
 - Introdução
 - Linha do Tempo
 - Prêmios e Reconhecimentos
 - Nossa Constituição
 - Sustentabilidade e Inovação
 - Nosso Clima
 - Clientes e Mercado
 - Nossos Negócios
 - Casos Exemplares
 - Desenvolvimento Econômico e Financeiro
 - Compromisso com o Vale
 - Unimed do Futuro

Unimed

Maior e Melhor

Avanços da obra, impactos gerados e capacidade

Em 2023 avançamos na construção, executando etapas importantes como a contenção, movimentação de terra, fundações e na estrutura.



Mais de
4 mil
empregos gerados
com a conclusão

43 mil
metros quadrados
de área construída

Capacidade anual de
atendimento ambulatorial de
48 mil para
180 mil

Aumento de cerca de
60 mil
atendimentos por ano
para mais de
220 mil
em 2025

Capacidade anual
de cirurgias de
11.680 mil para
40.880 mil

- Mensagem da Diretoria
- Introdução
- Linha do Tempo
- Políticas e Responsabilidades
- Nossa Governança
- Sustentabilidade e Inovação
- Nosso Gênero
- Cliente e Mercado
- Nossos Negócios
- Casos Sociais
- Desempenho Econômico e Financeiro
- Compromisso com a Vida
- Vida do Futuro

continua

Expediente

COORDENAÇÃO

Gerência de Comunicação e Marketing Unimed Natal

REDAÇÃO

Margareth Grilo

ARTE

Israel Carvalho

FOTOS

Arquivos Unimed Natal
Freepik



Unimed
Natal