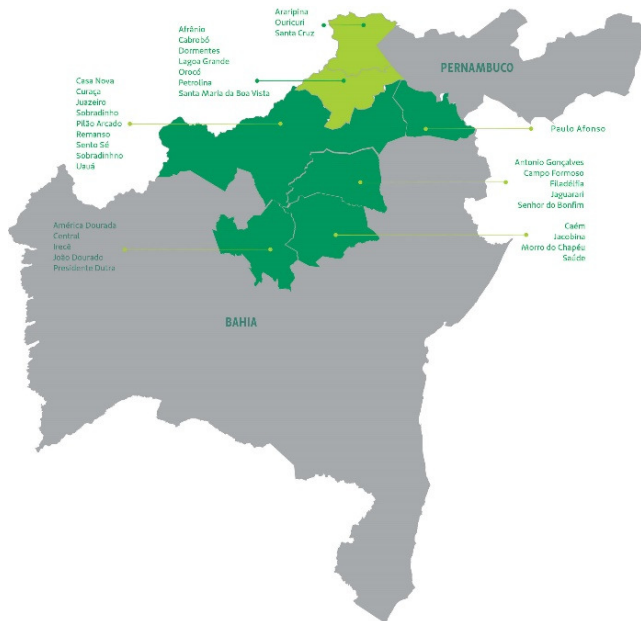


## Visão Geral da Operadora

A Unimed Vale do São Francisco – Cooperativa de Trabalho Médico foi fundada em 8 de agosto de 1991, denominada à época Unimed Petrolina. Muitos dos seus fundadores participavam da Unimed São Francisco, situada na vizinha cidade de Juazeiro na Bahia, em funcionamento desde 1987. Em 1999 houve a incorporação da Unimed São Francisco pela Unimed Petrolina, passando então a se chamar Unimed Vale do São Francisco, nome com a qual foi registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, com o número 32329-8.

Ao longo das últimas três décadas, a Cooperativa se tornou uma empresa cada vez mais sólida na sua determinação de servir bem aos seus clientes, oferecendo uma assistência com padrão de excelência e mercado de trabalho digno e rentável para os seus cooperados.



Ao final de 2023 a Unimed Vale do São Francisco contava com 519 médicos cooperados, com 70.483 beneficiários e outros 10mil em intercâmbio, consolidando o posto de maior operadora de planos de saúde do interior do Nordeste brasileiro (Market share 58 %).

Atua em vasta região do sertão pernambucano e baiano atingindo uma área de aproximadamente 240.000 Km<sup>2</sup> (o que corresponde a uma área do tamanho da Romênia) e uma população de 2.7 milhões de habitantes. Dados da ANS (set/23) mostram a baixa cobertura de planos de saúde (interior de Pernambuco 10,7%, da Bahia 7,7%)

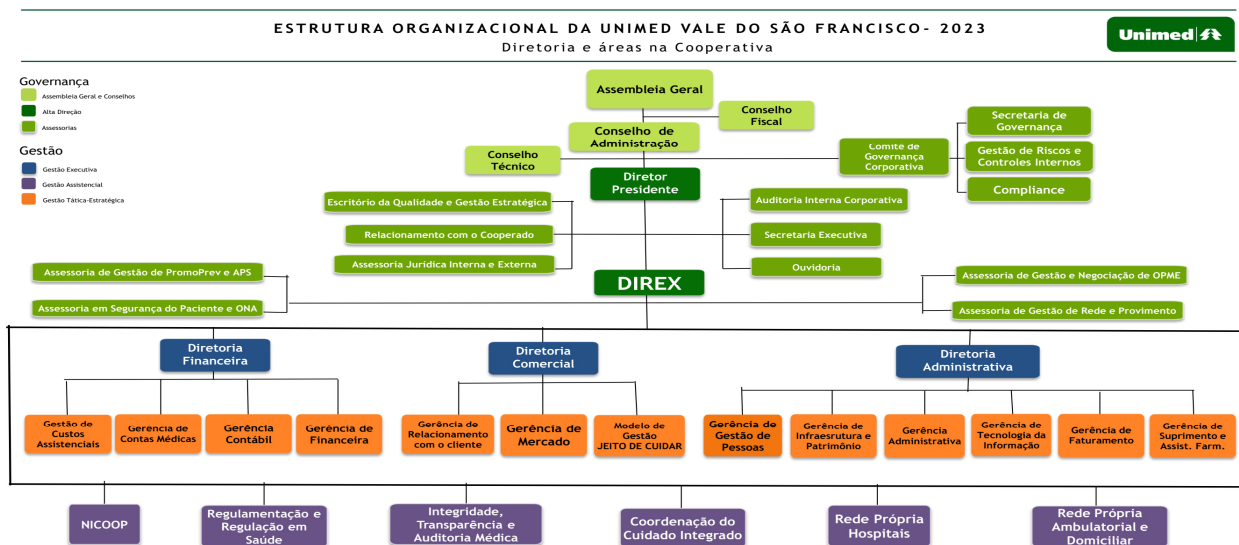
Com desafios crescentes por todo o contexto das dificuldades da Saúde Suplementar brasileira, ainda mais por atuar em dois estados da federação, com peculiaridades díspares, culturais e econômicas, a Unimed Vale do São Francisco tem sua operação de serviços de saúde com forte verticalização, cotando com 19 unidades, assim dispostas: dois hospitais (um geral de alta e média complexidade com 120 leitos, duas UTIs, 5 salas cirúrgicas, maternidade, hemodinâmica, e um hospital-dia com 3 salas cirúrgicas e 20 leitos), um centro de diagnóstico por imagem, um laboratório com 5 postos de coleta (dois isolados e três dentro de outras estruturas), dois núcleos de atenção à saúde (multidisciplinar), uma unidade de fisioterapia, uma unidade especializada em dor crônica, duas unidades de Programas de Promoção e Prevenção (Viver Bem e Crescer Bem), dois núcleos de terapias especiais, um núcleo de oncologia e hematologia, uma unidade de atenção domiciliar, uma unidade de APS – atenção primária à saúde. Na área administrativa, além da sede da operadora, mantém três escritórios (Juazeiro, Senhor do Bonfim e Irecê) para melhor atender à clientela.

A carteira de beneficiários apresenta uma baixa frequência de idosos (6.9%) e tem aproximadamente 50% de planos individuais.

## Governança e Gestão Executiva

O Conselho de Administração da Unimed Vale do São Francisco fortaleceu a estrutura da área de Gestão de Riscos e Controles Internos, requisito obrigatório da RN 518/22 da ANS, criando o cargo de Coordenação da Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos,

desenvolvendo os processos da governança. A Unimed VSF possui Auditoria Interna formalmente estruturada que elabora anualmente o Plano de Atividades da Auditoria Interna. Essa auditoria é vinculada ao Conselho de Administração. Também aprovou uma nova estrutura organizacional (organograma) em consonância com o atual mapa estratégico e as necessidades de desenvolvimento da cooperativa. Essa nova estrutura atendeu a sugestão da Auditoria Independente, no Relatório do PPA - Anexo V da RN nº 518/22 do exercício 2022, que sugeriu o redesenho do Organograma com relação aos setores de Auditoria Interna, Secretaria de Governança e Gestão de Riscos e Controles Internos, em consonância com o modelo do IBGC-Instituto Brasileiro de Governança Corporativa-5ª Edição.



Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho de Administração (CONAD) que contemplam as qualificações desejadas para seus membros, a política de remuneração dos conselheiros, as formas de integração de novos conselheiros, os meios utilizados para mitigar eventuais conflitos entre a propriedade e a gestão, a confidencialidade das deliberações estratégicas e a existência de orçamento próprio. O CONAD define diretrizes estratégicas de curto e longo prazos, por meio de processo formalizado, de maneira a resguardar os interesses dos cooperados. O Planejamento Estratégico foi atualizado em 2023, com os objetivos redefinidos a serem alcançados no quadriênio 2023-2027. O CONAD avalia regularmente o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados por meio do acompanhamento dos resultados de indicadores estabelecidos para esse fim.

A Diretoria Executiva (DIREX) gerencia os riscos corporativos aos quais a cooperativa está sujeita por meio de processo formalizado que inclui mecanismos de identificação, prevenção, mitigação e contingenciamento, e monitoramento de resultados relativos à gestão dos riscos. A exemplo do Enfrentamento da Pandemia COVID-19, há procedimentos estabelecidos para o gerenciamento de crises, incluindo a instalação de comitês.

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva prestam contas de sua atuação nas Assembleias Gerais e, de forma complementar, trimestralmente, em eventos Unimed Sete e Meia realizam prestação de contas aos cooperados, referentes ao cenário econômico e resultados do período, avaliando o desempenho da cooperativa por meio de métricas e indicadores. A gestão executiva é avaliada anualmente por meio de pesquisa de satisfação dos cooperados considerando o cumprimento de suas atribuições e o percentual de atingimento das metas da cooperativa. A satisfação dos cooperados é monitorada e controlada por meio de processos formalizados.

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva interagem regularmente com dirigentes de outras cooperativas para buscar oportunidades de intercooperação, troca de experiências, benchmarking e parcerias estratégicas. Sempre que necessário, são formados comitês ou grupos técnicos-operacionais para estudo ou tratamento de assuntos específicos.

As demonstrações financeiras são auditadas regularmente por auditoria externa independente, credenciada nos órgãos competentes. Há mecanismos para evitar conflitos de interesses e assegurar a independência da auditoria externa.

O Comitê de Ética e Integridade da Unimed VSF atua em caráter permanente monitorando por meio do Canal de Denúncia – Contato Seguro e outros canais qualquer suspeita de irregularidade, fraude ou indícios de corrupção. Em 2023 foram registrados 63 relatos, incluindo denúncias e dúvidas, consignando um aumento de 125%, todos apurados, tratados e concluídos. Foram abertas sindicâncias para apurar supostas práticas irregulares cometidas por colaboradores. Os relatórios de cada uma delas apontou fragilidades e soluções a serem implementadas, sem que houvesse fator que afetasse as atividades e resultados das operações da Unimed VSF ao longo do ano. Coube ainda ao Comitê a realização de ações com as equipes abordando o código de conduta, comportamento no ambiente de trabalho, uso de bens da empresa, conflitos de interesses, uso e comportamento na internet e redes sociais, assim como reforçou junto aos gestores a importância da leitura frequente do Código de Conduta, disponível em versão digital acessível a todos no site da cooperativa.

A Unimed Vale do São Francisco, por meio de seu Conselho de Administração, declara que no exercício de 2023 não houve qualquer ocorrência de operações suspeitas, e que por esse motivo não houve notificação ao Conselho de Controle de Atividade Financeiras - COAF, conforme determina o inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

Na difícil gestão de materiais de alto custo, como as OPME, cabe ratificar nosso compromisso com a legalidade e a centralidade do cuidado na pessoa do paciente, cumprindo os contratos celebrados e respeitando os ditames da obrigação de fazer. Nesse sentido o Conselho de Administração adota as melhores práticas de governança e monitora rotineiramente possíveis excessos ou discrepâncias na utilização dos recursos terapêuticos pelos seus médicos cooperados e rede credenciada. São exemplos de medidas rotineiras: a convocação de cooperados para tratativas diretas em reuniões, buscando harmonizar sua prática aos padrões de condutas e normas do Sistema Unimed, assim como distensionar a relação cooperado - auditoria; contratação de assessoria especializada em gestão e negociação de OPME com expressiva economia nos custos de aquisição (entre junho/2022 e junho/2023 mitigação de R\$3,9 milhões); estímulo aos Comitês de Especialidades para a elaboração de protocolos e consensos que contribuam para o entendimento, visando aos melhores resultados para a Unimed VSF; abertura de sindicâncias para apurar práticas com indícios de fraude ou atos antiooperativistas; estabelecimento de uma Política de Fornecedores e elaboração de contratos que garantam qualidade, segurança logística, previsibilidade de custos, com condições favoráveis e reduções de riscos para a Unimed; elaboração de pacotes de OPME em cirurgias (inicialmente com coluna e ortopedia), que visam a melhorar a transparência e redução de custos, eficiência operacional, possibilidade de negociação de preços dos materiais; disponibilização direta de insumos, reduzindo custo e minimizando o uso desenfreado e sem necessidade dos materiais; insistência para que os cooperados e credenciados observem o cumprimento da Resolução do CFM Nº 2318/22, sobre indicar três marcas opcionais em caso de discordância com o material aprovado pela

Unimed, a fim de promover a concorrência, a transparência, a segurança do paciente e a eficiência na aquisição de materiais; definição e homologação de fornecedores em casos de urgência, com estoque e assistência disponível 24x7, prezando tanto o custo-benefício quanto a qualidade e eficiência dos materiais; aperfeiçoamento dos processos de auditoria médica, padronizando as condutas, inclusive às adotadas em auditoria externa; exigência da justificativa técnica para o uso de qualquer material extra e urgência; controle rígido do acesso de representantes comerciais e instrumentadores dos fornecedores em ambientes dos serviços próprios, assim como da entrada de materiais e sua utilização nas cirurgias; referência preferencial das cirurgias com OPME, especialmente as de alto custo, para os serviços próprios evitando dispêndios com as taxas de comercialização, guarda e manipulação desses materiais nos demais serviços credenciados; respeitando a LGPD e o sigilo ético profissional, dar transparência aos sócios da cooperativa das principais demandas em OPME (projeto transparência), por meio de relatórios periódicos no portal da internet (área privativa do cooperado).

Quanto ao combate à corrupção e em consonância com o seu Código de Conduta, o relacionamento da Unimed VSF com todas as esferas do Poder Público é pautado pela legalidade, transparência, ética e ausência de partidarismo, adotando os seguintes princípios fundamentais:

- a. Cumprir leis, contratos, normativos e regulamentos aplicáveis e regras de conformidade dos órgãos reguladores;
- b. Proibir todos os profissionais vinculados de praticar qualquer ato de corrupção, suborno ou quaisquer outras práticas consideradas ilícitas quando da interação com agentes públicos;
- c. Garantir que o relacionamento dos colaboradores, conselheiros, diretores executivos com os agentes públicos ou pessoas politicamente expostas, em nome da Cooperativa, seja formal, ético e autorizado.

Para estabelecer as diretrizes e consolidar as regras sobre as práticas de prevenção e combate à corrupção ativa e passiva, a fim de prevenir a ocorrências de potenciais situações, condutas e atos ilícitos nas atividades e negócios da Unimed Vale do São Francisco, em consonância com regulamentação anticorrupção no país (Lei nº 12.846/13 e Decreto nº 8.420/15), o Conselho de Administração atualizou em 2023 a sua Política Anticorrupção (POI.COMPL.001), a qual se aplica a todos os colaboradores, cooperados, conselheiros, diretores executivos, parceiros de negócios, prepostos, além de todos os terceiros e prestadores de serviços da Unimed, inclusive para as singulares do Sistema Nacional Unimed.

A Unimed promoveu a capacitação dos conselheiros de administração e conselheiros fiscais, com a participação efetiva dos dirigentes e administradores em vários eventos do sistema Unimed e outros na esfera da administração de cooperativa e operadora de planos de saúde. Promoveu e coordenou o V Simpósio de Saúde Suplementar das Federações dos Estados da Bahia e Pernambuco, evento regional muito bem avaliado, que contou com a presença dos dirigentes das casas nacionais do Sistema Unimed, inclusive do presidente da Unimed do Brasil.

Ao longo de 2023 o Conselho de Administração aprovou vários documentos (criados ou revisados) para assim cumprir os dispositivos da ANS (RN 518) e aperfeiçoar as diretrizes para a boa gestão do negócio: Política Institucional de Auditoria Interna Corporativa; Manual Institucional de Auditoria Interna; Manual da Governança Institucional; Regulamento do

Plano de Adesão de Assistência Médica e Hospitalar ao cooperado; Política Institucional de Investimentos; Política Institucional de Risco de Crédito; Política Institucional Anticorrupção; Regimento Interno do Conselho de Administração; Política Institucional - Risco de Crédito; Regimento Interno do Programa de Melhoria da Qualidade e Estratégia (PMQ&E); Política Institucional de Partes Relacionadas e Conflitos de Interesse; Política de Gestão de Fornecedores e Suprimentos; Plano Anual de Auditoria Interna-PAAI 2024. Aprovou também os relatórios trimestrais de tratamento das recomendações sobre aspectos de controle e gestão, para melhorias ou correções em procedimentos.

Visando a certificação de boas práticas em gestão organizacional e em gestão em saúde, com objetivo de obter a Acreditação regulamentada pela RN nº 507/22 da ANS, a Unimed realizou capacitação de todas as equipes por meio do Programa Qualifica de Consultoria Assistida para implantação da RN 507, em convênio com o SESCOOP/PE e a Faculdade Unimed, alcançando ao final um percentual de 68% de Requisitos atendidos.

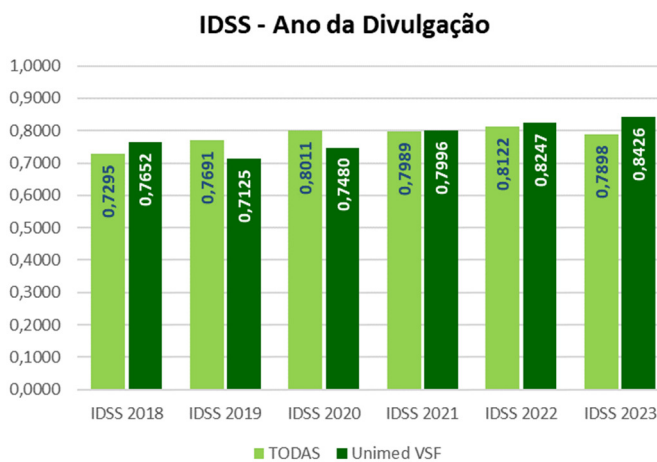
### Gestão de Relacionamento e Conformidade com a ANS

Prosseguindo com o desenvolvimento das práticas mínimas exigidas pela ANS RN Nº 518, a Unimed Vale do São Francisco durante o exercício de 2023, realizou trabalhos para corrigir e atender as exceções identificadas pelo auditor externo. Aguardaremos o Relatório Final da Walter Heuer - WH Auditores Independentes, previsto para maio/2024, com a expectativa positiva de ter atestado o cumprimento de todos os requisitos constantes do Anexo I- Práticas mínimas de gestão de riscos e controles internos para o Exercício de 2023. Ao longo do exercício o Conselho de Administração analisou e deliberou pela aprovação de doze Documentos Normativos de Governança (Políticas e Documentos Institucionais).

Todas as obrigações regulatórias são atendidas tempestivamente pela Unimed VSF, que dispõe de rotinas documentadas em cada setor, sob responsabilidade definida. Diariamente, a assessoria jurídica atualiza a Diretoria Executiva sobre o expediente e publicações da ANS.

Quanto ao Índice de Desempenho na Saúde Suplementar – IDSS observamos uma melhora crescente ano após ano, desde as mudanças de metodologia de avaliação pela ANS, que passou a usar não apenas o Sistema de Informação de produtos – SIP, mas principalmente os dados do Sistema de Informação do Padrão TISS.

Ficamos na 116ª posição no quadro geral das Operadoras, independente do porte



Entre as Unimeds nordestinas, fomos a 2ª mais bem colocada, sendo a primeira a Unimed Fortaleza com nota 0,8749. Entre as operadoras de médio porte ficamos na 32ª posição. Entre as cooperativas Unimed de médio porte, ficamos na 25ª posição.

No Monitoramento da Garantia de Atendimento divulgado trimestralmente pela ANS mantivemos a avaliação oscilando entre a faixa zero e um, considerando que a faixa zero é a de menor risco e a três a de maior risco. Apesar das dificuldades em ofertar rede para terapias especiais, por total inexistência de profissionais habilitados (problema nacional enfrentado por todas as operadoras), tais resultados atestam o compromisso da Unimed Vale do São

Francisco em prover e garantir farta opção de serviços, seja por meio dos serviços dos seus cooperados, dos seus serviços próprios e de extensa rede credenciada.

Outro programa de acompanhamento é o Mapeamento do Risco Assistencial. Cada operadora é monitorada a partir de um conjunto de indicadores que avaliam as dimensões assistencial e atuarial de seus produtos, nos termos da Instrução Normativa nº 58, de 2022. As faixas de risco variam de 1 (um) a 3 (três), sendo a melhor avaliação a faixa 1.

**Quadro 1.** Monitoramento do Risco Assistencial – Unimed Vale do São Francisco



## DIPRO/ANS - DIRETORIA DE NORMAS E HABILITAÇÃO DOS PRODUTOS PRONTUÁRIO DE RESULTADOS - MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL

ITEM	NOTAS - MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL			
	(4ºT/2022)	(1ºT/2023)	(2ºT/2023)	(3ºT/2023)
Dimensão Assistencial	0,9623	0,8904	0,9494	0,9890
Bônus Promoprev	0,1443	0,1336	0,1424	0,1484
Dimensão Assistencial + Bônus Promo	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Dimensão Atuarial dos Produtos	0,6667	0,7120	0,6727	0,6667
<b>NOTA FINAL</b>	<b>0,8667</b>	<b>0,8848</b>	<b>0,8691</b>	<b>0,8667</b>
<b>FAIXA DE CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>FAIXA 1</b>	<b>FAIXA 1</b>	<b>FAIXA 1</b>	<b>FAIXA 1</b>

Nossos resultados nos mantiveram sempre na faixa um, sendo os dois indicadores reiteradamente em que não alcançamos a nota máxima na Dimensão Assistencial o número de mamografias por beneficiárias de 50 a 69 anos e a proporção de consultas médicas em pronto socorro. Para ambos os indicadores executamos ações planejadas, que vão desde a ampliação de mamografias, inclusive digitais, aperfeiçoando o diagnóstico precoce do câncer de mama, até a criação de ambulatórios estendidos e teleatendimento em SOS Unimed para evitar a ida desnecessária ao pronto socorro, notadamente do público pediátrico.

Criado pelo artigo 32 da Lei nº 9.656/1998 e regulamentado pelas normas da ANS, o Ressarcimento ao SUS é a obrigação legal das operadoras, tema pacificado em decisão do Supremo Tribunal Federal quando julgou uma Ação Direta de Constitucionalidade (ADI) sobre a validade de dispositivos da Lei nº 9.656/98 declarando lícita a cobrança pelos serviços prestados pelo Estado na forma de ressarcimento ao SUS. No curso do ano de 2023 foram notificados 708 avisos de beneficiários identificados, totalizando R\$ 751.859,75 em AIH ou APAC, sendo impugnados o montante de R\$ 580.274,14 correspondendo a 77%, enfatizando o importante papel da Assessoria Jurídica encarregada dessas impugnações.

A Unimed VSF vem avançando no atendimento aos requisitos da RN 507, visando a acreditação da operadora. Por meio do Programa Qualifica desenvolvido pela Faculdade Unimed/SESCOOP os indicadores das quatro dimensões vem melhorando a cada ano. Em dezembro de 2023 a auditoria do Programa comprovou a conformidade de 71% dos requisitos, o que mantendo e aperfeiçoando as práticas ao longo dos próximos 12 meses, atenderá ao critério de temporalidade e credenciará esta empresa a ser certificada.

### Gestão de Relacionamento com Beneficiários

Várias foram as iniciativas para melhorar a satisfação dos beneficiários nos aspectos comunicação, inclusão tecnológica (portal do cliente, aplicativo para smartphones), atendimento presencial e telefônico (contratação de empresa especializada em teleatendimento e agendamento de consultas e procedimentos), e ainda a criação do Serviço de Experiência do Cliente - SEC. Ainda sem se refletir no índice de satisfação auferido em

2023, esperamos colher os resultados favoráveis das medidas implementadas nos exercícios vindouros. Implantamos um sistema de CRM (*Customer Relationship Management*) para melhor avaliar onde e como podemos melhorar o atendimento, tratando e controlando a demanda ao longo da jornada do cliente, requisito da ANS RN 507, assim como avaliar o NPS (*Net Promoter Score*) dos atendimentos.

Signatária e executando os primeiros planos de ação para consolidar o modelo de gestão Jeito de Cuidar Unimed, a cooperativa vem paulatinamente implantando mudanças na cultura organizacional, a fim de colocar o cliente como centro da atenção. Para isso, várias iniciativas têm sido perseguidas em três pilares: pessoas, processos e ambiente.

Nossa Ouvidoria manteve indicadores e práticas que a credenciou ser premiada pelo Sistema Unimed. Em 2023 teve mais do dobro de manifestações (1627) contra 708 em 2022. 83% dessas manifestações se deram por reclamações, destacando-se os temas: dificuldades para agendamento de terapias especiais (em transtornos do desenvolvimento) e reanálise de reembolso. Interessante atentar que apesar de representar 51% da carteira de beneficiários, vinculados a planos individuais/familiares, em termos de reclamação esse grupo representa 69%. Termo de Retorno de Resposta foi de 4 dias, dentro do prazo máximo de 7 dias estabelecido pela ANS RN 323/2013.

O IGR – Índice Geral de Reclamações publicado mensalmente pela ANS e monitorado pelo Conselho de Administração, terminou o ano em 50,9/100 mil beneficiários, contra uma média de mercado das operadoras de médio porte de 49,9/100 mil, estando em 36º lugar em ordem decrescente de reclamações dentro desse porte. Índice este que flutuou ao longo do exercício refletindo uma crescente incidência de NIP (Notificação de Intermediação Preliminar), como reflexo da explosão de demandas de terapias especiais com alta dificuldade de expandir a rede de serviços capacitados, para atender nos prazos determinados uma quantidade exuberante de sessões terapêuticas estabelecidas em laudos médicos.



A Ouvidoria alcançou o nível máximo do Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil, com a classificação EXCELENTE e recebeu o respectivo Selo e Certificado do Programa em 2022, a certificação tem validade de 2 (dois) anos, podendo a Unimed, após este período, solicitar a revalidação do selo (nova recertificação).

## **Gestão de Relacionamento com os Sócios Cooperados**

A Cooperativa encerrou o ano de 2023 contando com 519 cooperados no seu quadro societário. Ao longo do ano registramos seis admissões nas especialidades da anestesiologia (1), oftalmologia (1), cirurgia pediátrica (1), psiquiatria (1), e pediatria (2). Todas as admissões foram aprovadas pelo Conselho de Administração, conforme deliberação da AGO de 15/02/2023, mediante Edital de Abertura para Admissão de Novos Cooperados na Unimed Vale do São Francisco Cooperativa de Trabalho Médico, com a abertura de 24 vagas em 14 especialidades carentes. As admissões nas especialidades de anestesiologia e oftalmologia seguiram o dispositivo regimental excepcional prevista na Resolução CONAD Nº 362/2022, uma vez que não constavam nas vagas disponibilizadas no Edital. Houve onze desligamentos do quadro societário, sendo 01 óbito, 02 eliminados por inatividade em virtude de deixar de atuar na área de atuação, 08 demissões, por opção pessoal ou por ter ido residir em outras regiões. O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido e documentado e inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados. O Capital Social sofreu mutação positiva de R\$ 35,77

milhões (31/12/2022) para R\$ 37,43 milhões (31/12/2023). Maiores detalhes constam nas Notas Explicativas das Demonstrações Contábeis.

Do total de cooperados, 40% são do sexo feminino, índice que tem aumentado nos últimos anos (2013 era de 35%). Quanto à idade, temos um equilíbrio ao longo dos últimos dez anos, mantendo estável a média (em 2013 era de 48 anos e em 2023 de 49 anos), enquanto a mediana é a mesma em 46 anos. Entretanto, em 2013 havia apenas 9 cooperados com mais de 70 anos, e ao final de 2023 os dessa faixa somavam 40 cooperados.

A razão beneficiários/cooperado se manteve estável em 136, lembrando que a maior registrada se deu em 2014 quando atingimos a marca de 173 beneficiários/cooperado. Desde então declinou até se estabilizar na atual que perdura nos últimos três anos.

A média mensal da produção médica variou positivamente em 8,5% saindo de R\$ 19.879,48 (em 2022) para R\$ 21.569,12 (2023). O total pago em produção, entretanto, variou positivamente em 11,8%, sendo R\$ 114.654.906,75 (em 2022) e R\$ 128.156.309,88 (em 2023). A maior produção correspondeu a 1,1%. Onze cooperados não auferiram produção (2,1%). Destes, seis são remidos, nos termos da Resolução CONAD Nº 145/2008, três encontravam-se de licença concedida pelo Conselho de Administração e dois assinaram termo de ajuste de conduta com compromisso de voltar a produzir regularmente, evitando o processo de eliminação.

Foram abertas 03 sindicâncias para apurar indícios de atos antiooperativistas cometidos por cooperados. Duas delas pelo mesmo cooperado. Todos os fatos foram devidamente apurados seguindo as regras regimentais e emitidos relatórios conclusivos pelo Conselho Técnico, resultando em um TAC – Termo de Ajuste de Conduta e um processo de eliminação por falta grave determinados pelo Conselho de Administração, em fase de notificação no encerramento do exercício.

A participação de cooperados nos eventos societários e sociais promovidos pela Unimed vem se recuperando pouco a pouco, desde o fim das medidas restritivas devido à pandemia Covid-19. Na Assembleia Geral Ordinária de 15/02/2023 registramos a presença de 18% dos cooperados, índice inferior ao dos anos anteriores, sobretudo considerando o formato unicamente presencial. Entretanto, vários foram os eventos sociais e educacionais com marcante presença de cooperados, como o Unimed Sete e Meia, Simpósios, treinamento continuado em terapias para portadores de distúrbios do desenvolvimento, curso para conselheiros fiscais e conselheiros de administração, entre outros, totalizando 230 horas em educação continuada.

O Plano de Trabalho aprovado nessa AGO de 15/02/2023 foi executado em quase sua totalidade, excetuando-se a implantação de uma unidade própria de saúde mental, tendo em vista outras prioridades de risco assistencial identificadas pelo Conselho de Administração, como a rede insuficiente para terapias especiais.

A Unimed VSF disponibiliza um setor exclusivo para atendimento ao cooperado com alta performance e aprovação de 98% dos que se utilizaram do serviço. Foram realizados mais de 15mil atendimentos no ano, com mais de 21mil solicitações resolvidas para cooperados e seus dependentes. Foram realizadas 355 visitas aos cooperados em seus consultórios ou clínicas, melhorando o relacionamento. Além desses benefícios, foram disponibilizadas vacina contra a gripe a todos, vacina contra Herpes Zoster aos com mais de 60 anos, brindes aos aniversariantes, seguro de vida e SERIT (investimento anual de R\$1.345.699,56), e o mais importante, custo zero no seu plano de saúde (apenas o titular), para o qual a Unimed arcou com despesas médicas de cooperados o valor de R\$ 3.686.041,29 em 2023.



Houve uma reconfiguração com indicação pelo Conselho de Administração de novos membros para compor, juntamente ao membro eleito pelos seus pares, 14 comitês de especialidades.

No aspecto comunicação com o cooperado, a Unimed reforçou os canais existentes, como o Jornal do Cooperado, o portal da cooperativa, listas de WhatsApp, e-mail, Boletins, telefone, e a inovação com o Unimed Cast, com várias entrevistas envolvendo temas relevantes com a participação de cooperados especialistas, revelando novos talentos e lideranças. O Núcleo de Integração Cooperativista – NICOOP, com formatação renovada, tem importante papel no desenvolvimento e promoção de todos os eventos envolvendo os cooperados. Se reuniram mensalmente para o planejamento e a execução das ações, assim como buscaram se aproximar dos comitês de especialidades, como a oftalmologia e a cirurgia geral/ torácica.

### **Política de Distribuição de Sobras ou Rateio de Perdas e Remuneração do Capital**

Os cooperados da Unimed Vale do São Francisco, a cada exercício, em respeito da Lei 5.764/71, analisam em Assembleia Geral Ordinária (AGO) e deliberam, entre outros itens, a destinação das eventuais Sobras ou Perdas ocorridas no exercício. Verificando-se perdas, que não tenham cobertura no Fundo de Reserva, serão rateadas entre os associados após a aprovação do Balanço pela Assembleia Geral Ordinária na proporção das operações que houverem realizados com a Cooperativa. Esse rateio será parcelado ou não, conforme deliberação do Conselho de Administração, ao longo do exercício seguinte. Quanto ao destino dessas sobras à disposição da AGO, anualmente, após as destinações obrigatórias às reservas legais, o Conselho de Administração deliberará pela remuneração do capital integralizado, conforme parágrafo 4º do Art.20 do Estatuto Social e recomendará à Assembleia Geral Ordinária a proposta mais adequada a ser tomada para atender os objetivos elencados no Planejamento Estratégico, considerando as circunstâncias e o cenário previsto para o(s) exercício(s) seguinte(s). Conforme a Política de Sobras e Perdas (POI UNIVSF 023) e por veemente recomendação do Conselho de Administração tem sido reiteradamente deliberado por não distribuição de sobras, a fim de assegurar robustez nos de métricas e indicadores econômicos como patrimônio líquido para cobrir com folga todas as exigências de Capital Baseado em Risco, manter aplicações que garantam uma Liquidez Corrente próxima à média de mercado (1,80) e promover investimentos em serviços da cooperativa que melhorem o desempenho assistenciais e o resultado operacional. Estatutariamente, está prevista a remuneração do capital em até 12%, por deliberação do CONAD, desde que tenham ocorrido sobras no exercício correspondente. O Conselho de Administração pode propor à Assembleia Geral Ordinária a integralização dessa remuneração ao capital de cada cooperado, compulsoriamente, ou permitir a opção de requerer o pagamento dessa remuneração, conforme o interesse de cada associado.

### **Gestão de Relacionamento com o Sistema Nacional Unimed e com a OCB/SESCOOP**

Com área de atuação nos estados de Pernambuco e da Bahia, a Unimed Vale do São Francisco participa ativamente nas duas federações estaduais, contribuindo para o desenvolvimento do cooperativismo e fortalecendo os princípios da Intercooperação. É afiliada à Unimed Nacional (antiga Central Nacional Unimed) e à Unimed do Brasil, a confederação do Sistema. Atualmente, o presidente da Unimed Vale do São Francisco responde pela Superintendência da Federação Pernambucana, representando à mesma em diversas oportunidades junto ao Conselho Confederativo da Unimed do Brasil. Dr. Francisco Otaviano de Amorim Viana é atualmente conselheiro fiscal da Unimed Nacional. Outros diretores também assumem cargos nos conselhos de administração e Conselho fiscal de

ambas as federações a que são associadas, participando dos eventos e reuniões. O relacionamento financeiro entre as Unimed operadoras do sistema por meio do Intercâmbio Nacional vem em crescente aperfeiçoamento com a efetivação da Câmara Nacional de Compensação e Liquidação (CNCL). Apesar disso, registramos ao final de 2023 a quantia de R\$ 3.232.723 a receber de outras cooperativas do Sistema Unimed, que figuram fora da Câmara e se encontram inadimplentes. As três maiores são a Interfederativa Norte/Nordeste, a Unimed Rio e a Unimed Vertente do Caparaó. Medidas administrativas como notificação extrajudicial e suspensão de atendimento foram necessárias, não se descartando acionar judicialmente essas cooperativas a fim de reaver os créditos auferidos por serviços prestados.

A Unimed Vale do São Francisco é filiada a OCB/PE e ao SESCOOP/PE participando ativamente das atividades em prol do desenvolvimento do cooperativismo regional e estadual. Muitos têm sido os eventos patrocinados pelo SESCOOP com elevado aproveitamento de dirigentes, gestores, conselheiros, cooperados e colaboradores, desde cursos, simpósios, congressos, aperfeiçoamentos, especializações, benchmarking, missões, entre outros. A Unimed VSF participa do Programa de Desenvolvimento de Gestão de Cooperativa - PDGC, tendo sido certificada com o Selo de Reconhecimento de Excelência no âmbito do prêmio SESCOOP Excelência em Gestão, ciclo 2023, no Nível “Compromisso com a Excelência”, importante conquista que se estenderá aos ciclos 2024 e 2025, atestando a determinação desta cooperativa na busca pela melhoria contínua e pelo aprimoramento de todos os aspectos da gestão cooperativista. Nossa avaliação alcançou 92,54% no instrumento de avaliação da Gestão e 95,46% nos quesitos da Governança. No cenário nacional das cooperativas avaliadas esse resultado ficou em 76,94% e 84,91% respectivamente. Com o apoio do SESCOOP/PE foi implantado o portal de educação corporativa, no formato de plataforma para contínuo aprendizado e aperfeiçoamento de todos os colaboradores.

A fim de melhorar a integração com a rede de hospitais próprios do Sistema Unimed, a Unimed VSF se filiou à ANUSP – Associação Nacional Unimed de Serviços Próprios.

### **Relações Societárias e Operações não Aplicáveis**

No contexto da Unimed Vale do São Francisco – Cooperativa de Trabalho Médico, observada a sua estrutura organizacional e societária, assim como a sua forma de atuação operacional, práticas ou eventos como a realização de acordo de acionistas e emissão de debêntures não lhe são aplicáveis. Por outro lado, não se registra ordinariamente ao longo de sua existência atos de reorganização societária, ou que impliquem alterações de controle, sendo mantida a sua pura natureza cooperativista.

Sob o ponto de vista das relações societárias, o total investido em capital nessas sociedades coligadas sofreu alteração de R\$ 536.743,20 (em 31/12/2022) para R\$ 592.758,45 (em 31/12/2023), distribuídos entre a Unimed Seguros, Unimed Nacional, Federação Pernambucana, Unimed Participações Ltda e Unimed do Estado da Bahia - Federação. Já na SICREDI, o saldo da conta capital em 31/12/2023 era de R\$ 139.515,62.

As operações executadas pela Cooperativa são compatíveis com a sua capacidade financeira, evidenciada nas suas demonstrações contábeis, não se observando dependência de capital de terceiros para os investimentos e aportes realizados de forma direta ou indireta nos recursos próprios.

## Desempenho das Operações e Resultado do Exercício

Concluimos o ano com a carteira de beneficiários em 70.568 vidas, apresentando uma retração de 1,0% comparando com o final de 2022. Desse montante, 50,8% são contratantes de planos individuais ou familiares, e conseqüentemente 49,2% em planos coletivos (contra uma média do mercado nacional em 82,6%). Quanto a regulamentação dos produtos antigos registramos um resíduo de 0,39% da carteira vinculados a planos regulamentados por exclusiva opção do contratante. 79,1% dos produtos têm abrangência de cobertura regional. Nossa idade média do beneficiário ficou em 29,4 anos (contra 36,2% de todo Setor). Percentual de idosos em 7,9% (contra 14,8% do Setor). Com a tendência de aumento nos custos assistenciais das primeiras faixas, em especial pela alta demanda de terapias especiais no público menor de 18 anos, foram necessárias a adoção estratégica na gestão de produtos e da carteira, o que afetou por alguns meses o ritmo de vendas, já recuperado ao final do ano.

Por falar em desempenho nas vendas, em 2023, pela primeira vez, registramos um declínio no número de clientes em comparação com o ano anterior. Iniciamos o período com 71.155 clientes e finalizamos com 70.568. No total foram 7.390 adesões com uma receita total de R\$ 2.802.834,41. A evasão dentro do ano foi de 13%.

Esses números refletem as medidas adotadas para priorizar a sustentabilidade de nossa carteira a despeito de não ter sido aumentada a base de clientes. Atitudes duras foram necessárias como suspender a comercialização de produtos deficitários, registrar novos produtos mais adequados à realidade pós-pandemia, renegociação de planos cancelados através do programa Volta pra Casa. Tais medidas foram frutos de um estudo detalhado da carteira para avaliar a viabilidade de modelo de plano e seu perfil de sinistralidade.

O levantamento realizado pela equipe da Diretoria Comercial indicou que o plano de coparticipação poderia ser mantido devido aos seus resultados positivos, ao contrário dos planos integrais. Com base nisso, em setembro, retomamos a comercialização para planos individuais / familiares com uma ação de vendas especial, o "Dia Imperdível", durante o qual incorporamos à carteira mais de 700 vidas em um único dia.

Além disso, implementamos uma reestruturação no setor de relacionamento corporativo, responsável pelas negociações de grandes contratos e pelo acompanhamento da carteira Pessoa Jurídica. Após análises dos contratos de maiores sinistralidades, notificamos os CNPJs inativos e os contratos com resultados altamente negativos. A média de reajuste dos contratos Pessoa Jurídica ficou em torno de 12,85%, um resultado expressivo se comparado com o reajuste aplicado pela ANS nos contratos pessoa física, que foi de 9,63%. Essas negociações impulsionaram a receita de contraprestações em R\$ 6.061.834,39.

Introduzimos novos produtos com conceitos inovadores de fator moderador, aplicando a Franquia de Internamento e ajustando a franquia de consulta de urgência, nas terapias e procedimentos de média e alta complexidade. Também realizamos o alinhamento das tabelas de vendas, reduzindo a variação de faixa etária, especialmente nas faixas iniciais, para minimizar o impacto nas mudanças de faixa etária para os clientes. Essa mudança não afetou o ticket médio da tabela geral e observamos uma entrada maior de vidas entre as faixas etárias de 19 a 39 anos durante as ações de vendas realizadas em setembro e novembro. Em comparação com 2022 o ticket médio aumentou em média 11%, R\$ 343,51 para R\$ 379,27.

Quanto à promoção da marca Unimed, inovamos com o lançamento SOS Unimed, um serviço de atendimento digital de urgência e remoção de pacientes. Criamos mais uma

ferramenta de comunicação visual para as redes sociais, o Unimed Cast, prestigiando os cooperados através de entrevistas no modelo de bate-papo descontraído, gerando conteúdo de qualidade. O pronto atendimento virtual SOS Unimed foi lançado em agosto para os clientes e encerrou o ano de 2023 com 47.500 vidas, representando mais uma fonte de receita para a cooperativa.

## Desempenho Econômico-financeiro.

### Quadro 2. Indicadores Econômicos Monitorados pela Unimed Vale do São Francisco

Descrição dos Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Norma Derivada 11/10</b>					
Capital Circulante Líquido	6.985.955	38.512.973	45.852.500	20.781.106	43.483.480
ILC - Índice de Liquidez Corrente	1,11	1,60	1,67	1,28	1,52
Suficiência/Insuficiência de Lastro	4.382.601	6.513.335	1.760.117	6.516.863	4.430.723
ISL - Índice de Lastro	119,3%	131,6%	106,4%	122,3%	112,8%
Suficiência/Insuficiência de Vínculo	8.219.029	8.595.306	8.529.171	7.769.226	9.472.107
ISV - Índice de Vínculo	222,3%	240,5%	206,8%	175,8%	186,7%
Suficiência/Insuficiência de Capital Regulatório	6.083.586	37.804.682	48.233.711	23.705.840	42.029.585
ICR - Índice de Capital Regulatório	114,5%	187,3%	200,4%	144,3%	203,5%
ICA - Índice Combinado Ampliado	0,969	0,804	0,894	0,991	0,924
Resultado Líquido	-4.679.326	33.529.445	16.372.614	-19.738.548	3.409.770
MRL - Margem de Resultado Líquido	-2,0%	13,1%	5,0%	-6,5%	0,95%
IEG - Índice de Endividamento Geral	62,6%	49,1%	44,8%	50,7%	57,2%
<b>Classificação - Unimed do Brasil</b>					
Pontuação	81	100	100	80	95
Avaliação Unimed do Brasil - ND 11/10	ALERTA	ÓTIMA	ÓTIMA	ALERTA	ÓTIMA
<b>Demais indicadores</b>					
<b>Indicadores RN 518</b>					
MRL - Margem de Resultado Líquido	-2,0%	13,1%	5,0%	-6,5%	0,9%
ROE - Retorno sobre Patrimônio Líquido (Equity)			20,3%	-25,1%	4,1%
IS - Percentual de Despesas Assistenciais em relação às Receitas de Contraprestações (DM)	86,4%	70,1%	81,6%	90,7%	84,6%
IDA - Percentual de Despesas Administrativas em relação às Receitas de Contraprestações	10,3%	8,9%	7,8%	9,9%	9,8%
IDC - Percentual de Despesa Comercial em relação à Receita de Contraprestações	0,7%	0,6%	0,6%	0,9%	0,4%
ICO - Percentual de Despesas Operacionais em relação às Receitas Operacionais (DOP ANS)			0,954	1,087	1,013
IRF - Índice de Resultado Financeiro			0,8%	2,3%	2,7%
ILC - Índice de Liquidez Corrente	1,11	1,60	1,67	1,28	1,52
ICT - Capital de terceiros sobre o Capital Próprio (CT/CP)			97,5%	102,8%	133,4%
PMCR - Prazo Médio de Recebimento de Contraprestações			16	10	11
PMPE - Prazo Médio de Pagamento de Eventos			31	30	35
IVC - Índice de Variação de Custos Assistenciais			41,0%	13,3%	11,1%

O índice de liquidez fechou o exercício em **1,52** (em 2022 estava em 1,28), resultado este que só foi possível graças às atitudes prudentiais instituídas pela Diretoria Executiva e aprovadas pelo Conselho de Administração para garantir a melhor liquidez possível, tendo em vista o programa de investimentos em serviços próprios iniciados em 2023 e plena execução de mais obras estruturadoras para os próximos anos. Bem mais baixo que o alcançado em 2021 pelas razões já expostas. Tal índice ficou acima da meta mínima definida pelo Conselho de Administração e aprovada em Assembleia Geral Ordinária, em conformidade com Norma Derivada Nº 11 do Sistema Unimed (meta > 1,20). A seguir temos o quadro com os indicadores trabalhados no monitoramento econômico da Unimed do Brasil, através da Norma Derivada nº 11.

Há de se destacar que o Resultado Líquido se deu às custas da receita financeira, fruto da remuneração com as aplicações. Nosso Resultado Operacional encerrou com uma perda de mais de quatro milhões e seiscentos mil reais, e só não foi maior devido aos rateios aplicados conforme regra de gatilho estabelecida pela Assembleia Geral Extraordinária (23/11/2019). Entendemos que apesar do bom resultado em termos de aumento nos ingressos e receitas líquidas (17,4%) comparando com 2022, ano este em que registramos o pior resultado operacional dos últimos dez anos (mais de R\$27 milhões negativos), vide quadro 3, não foi suficiente para o equilíbrio, tendo em vista que os custos assistenciais e administrativos cresceram além do esperado (10,1% e 16,1% respectivamente).

### Quadro 3. Resultado Operacional e Financeiro da Unimed Vale do São Francisco

Ano	Resultado Operacional	Resultado Financeiro
2020	35.087.286	(838.545)
2021	15.548.345	2.502.198
2022	(27.412.047)	7.197.635
2023	(4.687.210)	9.727.996

No tocante a aplicações financeiras garantidoras, a Unimed Vale do São Francisco manteve uma boa folga na suficiência de lastro exigido (112,8%) e de vínculos (186,7%), conforme demonstrado no quadro 2. Quanto à suficiência de Capital Regulatório alcançou-se margem bastante sólida 203,5% do total exigido. O Patrimônio Líquido teve um crescimento de **6,5%** encerrando o ano em **R\$ 83.712.250**. As aplicações financeiras livres socorreram o caixa com a necessidade de remunerar os serviços médicos em vários meses do ano em que a receita foi insuficiente para atender ao volume de serviços produzidos e o custeio das unidades. Em consequência de empréstimos realizados para manter a liquidez, encerramos o exercício de 2023 com um saldo em aplicações financeiras livres de R\$ 30,23 milhões (em 31/12/2022 estava em R\$ 27,07 milhões). Já o saldo das aplicações garantidoras ao final de 2023 foi de R\$ 32,02 milhões (em 31/12/2022 estava em R\$ 29,92 milhões). A Unimed Vale do São Francisco respeita a diversificação distribuindo entre cinco instituições, conforme a Política Institucional de Investimentos (POI UNIVSF 009), em cujos princípios se adota um perfil de investimentos preponderantemente conservador, mantendo a carteira de aplicações com baixo risco e flexibilidade operacional para distribuição de recursos, aprovada pelo Conselho de Administração, que monitora mensalmente os tipos de aplicações e seu desempenho. Dessa forma, apresenta um repertório de investimentos dos ativos garantidores e livres em opções mais rentáveis, respeitando a diversificação de agentes e fundos, conforme Autorização Prévia Anual (APA), contribuindo para um melhor resultado financeiro;

### Desempenho Assistencial

A produção total de serviços assistenciais em beneficiários da Unimed Vale do São Francisco aumentou em 7,4% em 2023, passando da casa dos 2,5 milhões de eventos registrados.

### Quadro 4. Produção de Serviços Assistenciais em beneficiários da Unimed VSF

Dado / Informação / Valor / Indicador	2021	2022	2023
Quantidade de Beneficiários (ANS) - média mensal	67.749	69.278	70.871
Produção de Consultas eletivas (quant em benef VSF)	277.119	302.250	313.255
Produção de Serviços e Terapias eletivas	1.667.628	1.802.883	1.954.331
Produção de Consultas de urgências	61.646	97.965	103.679
Produção de Serviços e Terapias urgências	92.227	123.535	125.137
Internações (na rede própria = HUP e HUJ)	6.044	7.432	8.781
Internações (na rede credenciada local e fora)	2.216	2.254	3.323
<b>Quantidade de Consultas /Beneficiário no ano</b>	<b>5,0</b>	<b>5,8</b>	<b>5,9</b>
<b>Taxa de Internações (por 1000 benef.)</b>	<b>121,9</b>	<b>139,8</b>	<b>170,8</b>
<b>Taxa de consultas em pronto socorro</b>	<b>18,2%</b>	<b>24,5%</b>	<b>24,9%</b>
<b>Percentual Receitas de intercâmbio (outras Unimed)</b>	<b>18,4%</b>	<b>19,9%</b>	<b>19,5%</b>
<b>Percentual de despesas com intercâmbio (exportado)</b>	<b>9,7%</b>	<b>10,1%</b>	<b>8,2%</b>
<b>Percentual de internações em rede própria VSF</b>	<b>73,2%</b>	<b>76,7%</b>	<b>72,5%</b>

Em 2022 essa taxa foi de 10,9% refletindo naquele ano a retomada das atividades após dois anos de restrições pela pandemia.

Confrontando esse crescimento de demanda com a variação negativa de beneficiários ativos na carteira, temos confirmada a desproporcionalidade e o viés de alta frequência observada como uma tendência em todo setor da saúde suplementar.

Dados da ANS - Mapa Assistencial da Saúde Suplementar 2022 – mostram uma frequência de 4,3 – 4,9 e 5,4 consultas/ beneficiário/ano, no período de 2020, 2021 e 2022 respectivamente. Observamos uma frequência de utilização sempre maior na Unimed VSF, muito provavelmente pela proporção de planos com viés de alta demanda por tipo de contratação (individual de coletivo por adesão), demonstrados no documento supracitado da ANS. No tocante a exames e terapias, enquanto a referência para o ano de 2022 foi de 23,6 eventos por beneficiário/ano, na Unimed VSF a razão foi de 27,8 e em 2023 chegou a 29,3 eventos/beneficiário/ano. No comparativo taxa de internações estamos próximos à média do mercado de 184 internações/mil beneficiários/ano (conforme o mesmo documento da ANS em 2022). Porém, no Acompanhamento Operacional produzido pela Unimed do Brasil comparando custos de internações no país, demonstra mais uma vez o peso dos custos assistenciais na Unimed VSF, haja vista que na média nacional o custo de uma internação foi de R\$ 8.071,67 contra R\$ 11.885,10 aqui.

Nossa taxa de consulta em pronto socorro foi arrefecida apenas nos dois anos de restrições da pandemia. Tendo como meta não ultrapassar 20% das consultas, temos uma demanda relativamente alta, apesar de farta oferta de serviços ambulatoriais eletivos, comprovadamente com os próprios números já apresentado. Por outro lado, há muitas vezes o que se percebe como “urgencialização” (prática condenada pela administração), usada por alguns cirurgiões para antecipar procedimentos rotulando-os como se urgentes fossem, sem a devida prévia análise da área de regulação/auditoria médica (casos são denunciados ao Conselho Regional de Medicina). Assim como uma boa parte de beneficiários que buscam imediatismo e fuga de mecanismos de regulação. A Unimed VSF mantém extensa rede ambulatorial de fácil acesso e agendamento, inclusive na pediatria, com ambulatório estendido, sem precisar agendar. Em 2023 implantou o Pronto Atendimento Digital como mais uma opção ao cliente para evitar a ida desnecessária ao pronto socorro. Em contrato opcional o SOS Unimed, teletendimento e serviço pré-hospitalar em parceria com a empresa MedSalva, oferecendo àqueles que desejarem manter a cobertura adicional. Ao final de 2023 mais de dois terços da carteira aderiram ao SOS Unimed.

Dois outros indicadores chamam a atenção: o confronto da quantidade de clientes em intercâmbio e o percentual de internações em serviços próprios. Em 2023 realizamos mais de 784mil eventos assistenciais para clientes de outras Unimed, que resultaram em um faturamento de mais de R\$103 milhões (19,5% de toda a receita operacional). Nossos beneficiários, entretanto, utilizaram a rede de intercâmbio de outras Unimed representando a fatia de 8,2% da despesa assistencial com a carteira. Quanto a internações em serviços próprios, verificamos elevada taxa de verticalização, mantendo nos três anos observados, mais de setenta por cento realizados nos Hospitais da Unimed VSF. Segurança assistencial aliada a qualidade e controle nos custos, comprovam os acertos com as estratégias tomadas ainda na primeira década do século, quando os cooperados aprovaram as iniciativas de adquirir e construir os hospitais e outros serviços próprios, sem os quais a sobrevivência da Unimed teria sido impossível.

Os principais itens da despesa assistenciais se repetem ano a ano no que podemos chamar de Top12 e correspondem a 52% de toda a despesa assistencial da carteira (vide quadro 5). Encabeça a lista as OPME – órteses, próteses e materiais especiais, com crescimento de despesas absurdamente elevado em 2023 (45%), ultrapassando a casa dos R\$ 41 milhões,

representando como grupo de despesas assistenciais sozinho uma fatia correspondente a 7% de todas as despesas assistenciais em 2021, 10% em 2022 e 14% em 2023.

## Quadro 5. Principais Itens de Despesas Assistenciais na Unimed Vale do São Francisco

Procedimento	Quantidade de Eventos			Despesa em R\$		
	2021	2022	2023	Vlr Total 2021	Vlr Total 2022	Vlr Total 2023
OPME (TNUMM) + TAXA	12.660	16.422	22.870	R\$ 19.121.945,98	R\$ 28.492.826,67	R\$ 41.295.468,56
TERAPIAS ESPECIAIS	139.426	236.230	345.960	R\$ 7.406.213,77	R\$ 17.490.564,54	R\$ 32.803.384,87
QUIMIOTERAPIAS	2.051	2.476	2.662	R\$ 12.048.852,67	R\$ 14.905.434,16	R\$ 17.389.804,99
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	9.666	10.337	12.563	R\$ 8.172.051,96	R\$ 10.508.297,89	R\$ 13.833.517,68
RESSONÂNCIAS MAGNÉTICAS	12.151	13.708	14.360	R\$ 9.140.550,80	R\$ 10.418.063,47	R\$ 11.440.595,20
HEMODIÁLISE CRÔNICA	6.678	8.787	10.084	R\$ 5.598.163,68	R\$ 8.131.228,25	R\$ 9.117.418,67
ULTRASSONOGRAFIAS	72.773	76.891	80.422	R\$ 8.145.536,46	R\$ 8.722.866,15	R\$ 9.013.039,30
EXAMES LABORATORIAIS (20+)	344.068	443.383	474.958	R\$ 4.772.688,83	R\$ 7.189.419,37	R\$ 7.214.281,23
SADT EM OFTALMOLOGIA (6+)	27.255	31.172	33.989	R\$ 4.205.310,10	R\$ 5.192.484,27	R\$ 6.861.541,97
SADT EM DOR + FISIOTERAPIAS	196.479	190.337	218.394	R\$ 5.287.410,23	R\$ 6.820.642,43	R\$ 6.619.543,58
ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA E BAIXA	6.131	6.904	8.569	R\$ 4.266.931,97	R\$ 5.888.419,78	R\$ 6.498.532,58
URETERORRENOLITOTRIPIAS	288	274	336	R\$ 1.777.345,25	R\$ 1.725.717,22	R\$ 2.838.719,37
<b>TOTAL DO GRUPO DE DESPESAS</b>	<b>829.626</b>	<b>1.036.921</b>	<b>1.225.167</b>	<b>R\$ 89.943.001,69</b>	<b>R\$ 125.485.964,20</b>	<b>R\$ 164.925.848,00</b>

Claramente se diagnostica que frequência de utilização, escolhas terapêuticas mais dispendiosas para tratar as mesmas morbidades e o preço dos materiais, cuja inflação tem batido todos os recordes são os principais responsáveis por essa desordem que pode facilmente inviabilizar o custeio dos planos de saúde. Como referência geral do setor temos o VCMH/IESS que na edição de janeiro/24 aprontou uma inflação dos últimos 12 meses entre junho/22 e junho/23 de 15,1%. Com base nessa análise, temos esse como um dos maiores desafios a enfrentar e encontrar medidas saneadoras que mitiguem ou freiem a escalada dessa demanda.

Outro tópico tão preocupante quanto o anterior diz respeito às terapias especiais realizadas por equipes multiprofissionais em Transtornos Globais do Desenvolvimento (TGD), executados por fonoaudiólogos / psicólogos / terapeutas ocupacionais / fisioterapeutas. Grande desafio para a humanidade entender e enfrentar essa demanda, em especial para o tratamento de portadores do Transtorno do Espectro Autista (TEA). Como na análise anterior vemos um crescimento totalmente avassalador dessas despesas. Escassez de especialistas para atender laudos extremamente complexos determinados em prescrições médicas com excessos de horas a cumprir, judicialização com obrigação de ofertar rede capaz de executar a prescrição e a difícil missão de fiscalizar permanentemente essa execução foram o combustível para detonar a explosão dessas despesas. Em 2021 esse grupo de terapias respondeu por 3% de todas as despesas assistenciais, em 2022 subiu para 6% e em 2023 alcançou a ofensiva marca dos 11%, ou seja, verificamos um crescimento de 88% nas despesas.

A Unimed Vale do São Francisco tem tomado várias iniciativas para enfrentar esse grande desafio da gestão de rede e custos de terapias especiais:

- Reforçamos a assessoria jurídica nas contendas judiciais com a contratação de escritório de advocacia especializada em ações contra operadoras, em especial nas áreas de terapias especiais, OPME, cirurgias bucomaxilofaciais, procedimentos fora do Rol, entre outros. Notáveis conquistas obtidas em 2023, evitando liminares ou revertendo as já concedidas, sobretudo em nível de segunda instância.
- Para atender o crescente público que necessita de terapias para tratamento de transtornos globais do desenvolvimento, foi inaugurada uma grande unidade, denominada Espaço Acolher, cujo objetivo será aprimorar o cuidado por meio de condutas éticas e tecnicamente bem discutidas, acompanhadas por especialistas de várias profissões

relacionadas, evitando a atual dispersão e fragmentação em clínicas negociadas (que não aceitam os valores da tabela Unimed), devido a judicialização.

- Destaque na participação do Fórum de Terapias Específicas e Saúde Suplementar em Recife-PE, promovido pela Unimed Recife e SESCOOP/PE, em 18/08/23, contando com presença de desembargadores e juízes especialistas no assunto, onde foram apresentados dados de frequência e custos crescentes de Terapias Especiais em transtornos do desenvolvimento. Na oportunidade chamou-se a atenção para as constantes fraudes praticadas por clínicas credenciadas ou não, assim como por clientes ao solicitar reembolsos. A Unimed VSF foi signatária do documento denominado “Carta de Pernambuco” elaborado no Fórum de Terapias Específicas e Saúde Suplementar em Recife, inclusive com as contribuições de juízes e advogados especialistas, que se constitui em um importante instrumento orientador para o aperfeiçoamento do relacionamento das Unimeds com o Poder Judiciário.
- Ampliação da rede de prestadores com a contratação de vários especialistas, assim como otimizando a capacidade instalada no Núcleo de Terapias Unimed (NTU).
- Implantação do Programa Acolher, com gestão própria, sistematizando e padronizando as práticas de relacionamento com as famílias, avaliação multidisciplinar, acolhimento e agendamento inteligente, auditoria especializada, acompanhamento e avaliação terapêutica, entre várias outras atividades, com assessoria especializada contratada com a Federação Unimed Minas.

### **Ações de Melhoria Contínua**

#### **Serviços Próprios e Rede de Prestadores:**

- Fortalecimento do Hospital da Unimed em Petrolina, principal unidade da rede, com robusta produção de serviços, aquisição de novos equipamentos mantendo a alta qualidade na prestação de serviços, capacitação de toda a equipe para alcançar a sonhada acreditação com evolução dos procedimentos para atender a todos os requisitos da ONA, mediante consultoria com a Faculdade Unimed, e alinhamento do planejamento estratégico com os objetivos da operadora.
- Consolidação da Unimed Pleno, primeira experiência em APS, com o desafio de gerir o cuidado em saúde de todos os colaboradores e seus dependentes, mantendo a alta satisfação do cliente interno e enfrentando a racionalização desse item que compõe as despesas administrativas.
- Reinaugurado o bloco cirúrgico, apartamentos da ala cirúrgica e ambulatório de especialidades no Hospital da Unimed em Juazeiro. Reabertura do Pronto Atendimento Adulto e Infantil 24 horas.
- O Conselho de Administração aprovou e foi adquirido imóvel anexo ao Hospital da Unimed em Petrolina, destinado a apoiar o próprio hospital e toda a instituição como central de logística e almoxarifado, permitindo melhor organização, fluxos e controle. Também aprovou investimento para aquisição de sala de 400m<sup>2</sup> no empresarial Virtus.
- Aperfeiçoamento dos processos de auditoria, capacitação do quadro de auditores, incorporação tecnológica, inclusive com inteligência artificial, para garantir padronização, segurança, conformidade normativa, celeridade e satisfação do cliente e do cooperado.



- Fortalecimento da rede assistencial nas regiões mais distantes na Bahia (Paulo Afonso, Irecê, Jacobina, Senhor do Bonfim e Ouricuri) com o credenciamento de hospitais, clínicas e laboratórios.
- Gestão com a rede de prestadores (credenciados): implementação de biometria facial (aumentando a captura para melhor controle de acesso ao cliente); atualização e regularização contratual; repactuação da tabela referencial com laboratórios.
- Instituída a Gerência de Suprimentos com o objetivo de manutenção da continuidade e qualidade do atendimento, o baixo custo de aquisição de insumos de qualidade, alta rotatividade de produtos e controle dos estoques, garantindo a maximização do retorno sobre o investimento e a otimização dos recursos envolvidos no abastecimento.
- Instituída a Gerência de Faturamento dos Serviços Próprios, com foco na melhoria dos dados e celeridade no fechamento das contas, especialmente do Intercâmbio, visando ao melhoramento da eficiência e eficácia das atividades. A partir da reestruturação do setor de faturamento de serviços próprios, houve uma evolução significativa dos dados da produção, com base no fortalecimento e no tratamento das regras de cobrança voltado a cada unidade. Outro desafio prioritário, foi atender aos requisitos exigidos pelos órgãos reguladores, uma das fragilidades detectadas pela Alta Direção.
- Ampliação da rede de postos de coleta com a inauguração de um grande posto próprio, possibilitando repactuar os contratos existentes com a rede.
- Atualização cadastral e dos contratos com prestadores, regularizando documentação em mais de 85%.

## Programa de Promoção de Saúde e Prevenção de Doenças (PromoPrev)

Com solidez na estrutura e cobertura em todos os programas trabalhados, as unidades EVB (Viver Bem), ECB (Crescer Bem) e Pleno/APS vêm alcançando êxito na sua missão de atuar em prol da melhoria assistencial, alcance dos indicadores e realização da visão estratégica da Unimed VSF. Comparativo de beneficiários em registro ativo nos anos 2022 e 2023:

- **Idoso Bem Cuidado:** 1.228 para 1.367 idosos inscritos (23% do público-alvo – meta de 20% alcançada). Satisfação em 9,8.
- **Mamãe Consciente/ Parto Adequado:** de 233 gestantes acompanhadas em 2022 para 263 em 2023 (20% dos partos realizados); com taxa de parto normal aumentando de 20% para 22% nas gestantes acompanhadas pelos programas. Satisfação em 9,9.
- **Saúde Integral e Diabetes em Dia:** de 1.728 para 1.519 pacientes inscritos. Satisfação 9,7.
- **Crescer Bem:** de 2.206 inscritos para 2.737 ao final de 2023. Satisfação em 9,7.
- **Cuidados Paliativos:** 26 pacientes assistidos em 2023, com uma média de permanência de 94 dias. Desde o início do Programa foram 145 pacientes assistidos com 112 óbitos em domicílio. Em 2023 ocorreram 10 óbitos domiciliares e 02 hospitalares. Custo mitigado estimado em R\$ 422mil. Satisfação da família 10;
- **Unimed Lar:** 360 pacientes assistidos ao longo de 2023, finalizando o ano com 199 inscritos. Reavaliação para critérios de elegibilidade. 95% de satisfação da clientela atendida. Custo mitigado estimado com desospitalizações e internações evitadas em R\$ 1,5 milhão. Quando comparado ao último ano de assistência antes da admissão no programa temos redução de 84% nas internações, 60% em consultas eletivas, 75% consultas em pronto socorro,

- **Pleno/APS** – 2.119 inscritos, entre colaboradores e dependentes, com performance em 87% e NPS em 9,3. Redução de 40% em consultas no Pronto Socorro. Redução nos custos em 2023 de 10,3% comparando com o per capita de 2022.
- **Total investido em PromoPrev no ano:** R\$ 12.368.688,80. Aumento de 3% comparado ao ano anterior.

## Inovações e Tecnologias Adotadas

Comandado pelo NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação, dezenas de entregas foram realizadas pela área de desenvolvimento, em especial várias soluções na plataforma UNIFESK que visaram a melhoria operacional de vários setores e unidade.

Na sede administrativa a implantação de novas ferramentas objetivou dar celeridade processual e segurança. Podemos destacar alguns de muitas: Sistema All Strategy Fluxo e Custos (sistema que automatiza e concilia informações financeiras, possibilitando uma visão financeira do negócio de maneira ampla); Implantação CRM Zitrus, com muitas aplicações na esfera do relacionamento com os beneficiários; Aquisição de 600 câmeras e instalação da Biometria Facial em Prestadores / Cooperados; Implantação do Biodoc (sistema de reconhecimento facial integrado ao Hylum/Cardio); Implantação Pirâmide 360; Sistema da empresa Procenge com melhorias para o Pirâmide Desktop; Implantação Sistema SICWEB – Portais com informações do CARDIO; Objetivo de automatizar processos nas empresas clientes e reduzir despesas com envio de forma eletrônica de documentos, além de redução do retrabalho de equipes internas; Construção de vários Portais de comunicação com partes relacionadas; Implantação Validação de beneficiários e contratantes – Cadbenef; Implantação TRIAGIL (sistema externo de autorização de solicitação por inteligência artificial); entre outros.

Nos hospitais também foi reforçado o portfólio de soluções tecnológicas com a implantação de: Qlik Viewer – Desenvolvimento de melhoria em painéis gerenciais; ampliação de Sistemas de Monitoramento (Câmeras) e Roteadores WiFi para ala de internação; implantação de Novo Firewall Fortigate – Segurança da Informação; implantação do sistema Health Automation da MV – Autorização automática MV/Cardio®; implantação de Novo Sistema da MV em sua versão mais recente HTML5; implantação de Sistema de Acesso por biometria facial; Implantação Sistema MV no HUI e UNIHONCO; Implantação Sistema NEOH – Sistema de Agendamento Cirúrgico integrado ao MV; Implantação de infraestrutura no 2º andar do HUP para setores administrativos.

## Gestão dos Custos Assistenciais

Atividades desenvolvidas pela gerência de cuidados e custos assistenciais ao longo de 2023, visando a melhoria contínua da assistência e do controle: execução da Oficina de Mapeamento dos Serviços Próprios; criação do Mapa dos Serviços Próprios (Sharepoint); operacionalização do Treinamento para Auditoria e Regulação; instituição dos Grupos Técnicos da Operação e do Intercâmbio; operacionalização do Desenvolvimento do Módulo de Pendências Externas do sistema de Controle de Regulação; operacionalização do Comitê do ROL, da Comissão do IDSS e Autogerado; operacionalização do Projeto de Reestruturação da Regulação; apoio na experimentação da Regulação por Inteligência Artificial; configuração de Glosa Administrativas Automática (Carência, Financeiro e CPT\*); operacionalização do Projeto de Auditoria Técnico Operacional; contratação da FESC para Auditoria Retrospectiva de Contas; operacionalização da Auditoria Concorrente. Todas essas medidas estão implantadas ou em fase de consolidação e tendem a melhorar a eficiência técnico-operacional da Unimed VSF.

## Gestão de Pessoas

Concluimos o exercício 2023 com um total de 1.227 colaboradores em atividade, sendo 181 lotados na sede da operadora e desenvolvendo processos desta. Outros 1.046 estão espalhados em 19 unidades operacionais assistenciais. Do total, temos 38 portadores de deficiências (PCD) e 45 jovens aprendizes, caracterizando uma parte do esforço em Responsabilidade Social. As funções e responsabilidades estão definidas, documentadas (DCC) e são conhecidas pelos colaboradores. A taxa de turnover por sua vez ficou em 1,44% um pouco maior que a de 2022 (1,28%), mas bem melhor que a 2021 (2,85%) ano discrepante devido à pandemia. Ambas as taxas têm como meta permanecerem abaixo dos 2,0%.

Na esfera do Desenvolvimento e Treinamento a Unimed Vale do São Francisco as atividades educacionais são realizadas regularmente, de forma planejada, para capacitação dos colaboradores e dirigentes, definidas a partir da identificação de suas necessidades e das necessidades da cooperativa. Com o robusto apoio da OCB/SESCOOP elaboramos planos anuais de capacitações com base em levantamentos (LNT). As capacitações ministradas para os colaboradores são controladas, existem informações referentes aos três últimos anos e estão melhorando ao longo do período, tanto no aspecto de horas por colaborador, quanto na retenção do aprendizado. Em 2021 registramos 3h22min de treinamentos por colaborador/ano; em 2022 aumentou para 6h42min; e, em 2023 alcançamos a marca de 22h51min, graças a iniciativa da implantação da plataforma educacional em convênio com o Hospital Albert Einstein, alargando a possibilidade de atualizações e aperfeiçoamentos em especial nos serviços próprios.

As funções e responsabilidades estão definidas, documentadas e são conhecidas por todos os colaboradores.

Os requisitos legais relativos à saúde e à segurança no trabalho aplicáveis à cooperativa são identificados, existem políticas e diretrizes definidas formalmente, e seu cumprimento é monitorado regularmente, inclusive com metas específicas. A taxa de absenteísmo médico mensal ficou com média de 1,8%, menor que a dos anos anteriores (2022= 2,8%; 2021= 3,5%). A taxa de frequência de acidentes de trabalho com afastamento (TFCA) ficou em 54,8 por milhão de horas trabalhadas, resultado melhor que os de 2022 (72,2) e 2021 (71,7).

A Unimed promove regularmente, de forma planejada, ações direcionadas ao cuidado da saúde física, mental e social dos seus colaboradores adicionais àquelas obrigatórias por lei. Realizamos anualmente a Pesquisa de Clima Organizacional baseada em metodologia própria comparativa nos últimos três anos. Observamos uma queda no Índice Geral de Satisfação do colaborador interno no último ano pesquisado (2023 ano base 2022), tendo como oportunidade de melhorias aperfeiçoar o papel das lideranças imediatas e a comunicação interna. Mensalmente a Alta Direção realiza reunião geral para reforçar os propósitos da Unimed quanto a tornar propício o ambiente de trabalho além de disseminar notícias, regulamentos, cenário econômico, assim como a identidade organizacional e seus objetivos estratégicos.

## Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

A Unimed VSF tem o compromisso de garantir a segurança da informação e proteger os dados pessoais de seus beneficiários, colaboradores e demais partes interessadas, conforme exigido pela legislação vigente. Em 2023 deu continuidade a implementação de políticas, procedimentos e controles de segurança da informação para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados. São realizados treinamentos regulares para

conscientização sobre segurança da informação e proteção de dados, visando engajar todos os colaboradores na manutenção de boas práticas. Além disso, foram estabelecidos protocolos para o tratamento de dados pessoais, garantindo o cumprimento dos princípios de finalidade, adequação, necessidade, livre acesso e transparência. A empresa adota medidas técnicas e organizacionais para prevenir incidentes de segurança da informação, incluindo firewalls, criptografia, controle de acesso e sistemas de monitoramento. Mantém um programa de gestão de incidentes de segurança da informação, com procedimentos claros para identificação, resposta, mitigação e notificação de incidentes. Regularmente são realizadas auditorias internas e externas para avaliar o cumprimento dos requisitos legais e a eficácia dos controles implementados. A empresa também mantém atualizados os registros de consentimento para o tratamento de dados pessoais, garantindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras normativas aplicáveis. A Unimed Vale do São Francisco nomeou o colaborador Leonardo Luiz Gama e Silva como encarregado de proteção de dados (DPO) responsável por supervisionar o cumprimento das obrigações legais em relação à proteção de dados pessoais, o qual pode ser contatado diretamente por quaisquer das partes interessadas através do e-mail: [dpo@unimedvsf.coop.br](mailto:dpo@unimedvsf.coop.br)

## **Responsabilidade Socioambiental**

A Unimed VSF participa direta e indiretamente de várias atividades de cunho socioambiental, cumprindo o sétimo princípio do cooperativismo, o Interesse pela Comunidade. São dezenas de patrocínios em eventos que promovem o desenvolvimento social e a proteção ambiental. Entre as várias iniciativas temos: Programa Carbono Neutro; “Arraia Solidário” que arrecadou em 2023 mais de 10 toneladas de alimentos e beneficiou onde instituições filantrópicas, “Cabide Solidário”, que arrecada roupas para populações carentes; “Doar tá no Sangue”, onde cooperados e colaboradores doam sangue; além de patrocínio e convênio com outras cooperativas como a dos catadores de lixo (Cooperfix e Renascer).

A Unimed VSF participou de dois grandes eventos com a temática ESG, a Semana da Competitividade promovido pelo SESCOOP Nacional em Brasília e o I Congresso Internacional de Educação Ambiental Interdisciplinar realizado no mês de novembro no Complexo da UNIVASF Juazeiro.

## **Perspectivas e Planos da Administração para 2024 (a serem aprovados na AGO 14/03/24)**

### **1. Governança e Desenvolvimento Institucional:**

- 1.1. Consolidar as práticas mínimas de gestão de risco e controles internos exigidas na RN 518/2022;
- 1.2. Fortalecer os processos com vista a certificação e acreditação, atendendo os requisitos da RN 507/2022;
- 1.3. Plano de Desenvolvimento de Cooperados para Cargos de Liderança na Cooperativa
- 1.4. Desenvolver as práticas de gestão e governança (PDGC) no nível “Compromisso com a Excelência”;
- 1.5. Fortalecer e maximizar o modelo de gestão Jeito de Cuidar Unimed.

### **2. Relacionamento com o Médico Cooperado**

- 2.1. Programa Contínuo de Qualificação Profissional dos Cooperados;
- 2.2. Programa de Excelência no Atendimento em Consultório do Cooperado;
- 2.3. Aperfeiçoar os canais de comunicação com o cooperado;
- 2.4. Programa qualidade de vida cooperado "Doutor Saudável”;

- 2.5. Atualizar a tabela referencial da produção médica na data base (01/07/2024), conforme IPCA dos últimos doze meses, para consultas, exames, terapias e honorários médicos, limitando o teto ao valor praticado na tabela RPU do Sistema Nacional Unimed, no respectivo código, sem prejuízo para os que já estejam na data valorados a maior;
- 2.6. Manter a admissão regular de novos cooperados com base em Edital de Convocação para especialidades carentes definidas pelo CONAD, atualizando o valor do capital a ser subscrito na admissão para 110.000 (cento e dez mil) cotas-partes, a ser constituído UNICAMENTE à vista.
- 2.7. Autorizar o CONAD a estudar e propor um Fundo de Remissão dos Cooperados a ser aprovado em AGE.

### **3. Otimizar a Gestão de Mercado e Relacionamento com os Clientes**

- 3.1. Lançar novos produtos adequados ao Objetivo Estratégico de Crescimento Sustentável
- 3.2. Dinamizar as ações de fortalecimento da marca, promovendo uma comunicação eficaz a todos os públicos;
- 3.3. Aperfeiçoar o atendimento ao cliente, automatizando processos de autorização e reembolsos;
- 3.4. Reforçar a gestão da carteira e contratos, a fim de mitigar grandes prejuízos.

### **4. Aperfeiçoar a Gestão de Saúde**

- 4.1. Fortalecer a estrutura e processos ligados a gestão da rede prestadora e provimento de saúde;
- 4.2. Consolidar a rede assistencial nas praças com insuficiência de prestadores;
- 4.3. Reestruturação do processo de gestão de OPME;
- 4.4. Nova Política de Remuneração e Programa de Qualificação da Rede da Rede Prestadora - Quali +;
- 4.5. Implementar a Gestão do Cuidado Integrado – rede própria e credenciada, em especial na área de terapias em transtornos do neurodesenvolvimento;
- 4.6. Consolidar os Mecanismos de Regulação e Auditoria da Unimed, inclusive no processo de admissão de clientes, desenvolvendo o Núcleo de Integridade e Transparência, com ênfase no combate às fraudes;
- 4.7. Consolidar o Núcleo de Qualidade Assistencial e Segurança do Paciente na operadora com foco na rede prestadora.

### **5. Consolidar Serviços Próprios**

- 5.1. Avançar no atendimento dos requisitos para certificação e acreditação ONA e PALC.
- 5.2. Aperfeiçoar a gestão dos serviços de saúde e segurança do paciente
- 5.3. Alinhar o trabalho e o relacionamento com o cooperado e equipe médica
- 5.4. Implantar novos serviços em áreas com insuficiência de rede e estimular a Telemedicina;
- 5.5. Adequar estrutural e funcionalmente as unidades próprias para fazer frente à demanda crescente;
- 5.6. Desenvolver mecanismo alternativo de financiamento para construção de novos serviços.

### **6. Aprimorar os Processos de Apoio e Regulatórios**

- 6.1. Implementar a Gestão de Riscos e Controles Internos
- 6.2. Encurtar o ciclo de processamento do faturamento apresentado para 15 (quinze) dias;
- 6.3. Consolidar a Auditoria Interna Corporativa com incentivo à inclusão tecnológica.

### **7. Desenvolvimento de Pessoas e Organização**

- 7.1. Valorizar e Desenvolver Pessoas em Gestão com Foco em Resultado
- 7.2. Implantar e Disseminar a Cultura de Compliance

7.3. Otimizar Tecnologia e Sistemas de Informações

7.4. Fortalecer a Cultura Organizacional e Cooperativista com Foco nos Valores.

## Resultados Esperados

### Aumentar Receita e Consolidar a Cooperativa

- Índice de Liquidez Corrente - ILC (meta > ou = a 1,3);
- Índice de Variação de Receita de Contraprestações - IVR (meta > ou = 10%);
- Índice de Garantia ao Capital de Terceiros – GCT (meta > 100%)

### Maximizar o Resultado Operacional

- Margem de Resultado Operacional – MRO (Meta > ou = 3%)
- Índice Combinado Operacional - DOP ANS (Meta < 0,97)
- Índice de Sinistralidade – IS (Meta < ou = 80%)
- Margem Líquida - MLL (Meta > ou = 2% dos ingressos com contraprestações);

### Satisfação e Crescimento Sustentável

- Índice de Satisfação Geral do Cooperado e do Cliente avaliado em pesquisa anual (Meta > 80%);
- Índice de Crescimento da Carteira (Meta >2% anual);
- Custo Operacional da rede própria < que a compra de serviços na rede credenciada (<5%);
- Ingressos / cooperado com crescimento anual acima do IPCA;
- Participação dos atos não cooperativos inferior a 10% dos ingressos;
- Lucratividade com atos-não-cooperativos controlada e acima de dispêndios respectivos > 10%.

Observações: as consultas e procedimentos realizados pelos sócios cooperados sofrerão os reajustes mencionados, sem prejuízo da participação no custeio mensal das despesas da sociedade, sob a forma de *pro rata* ou qualquer outra que venha a ser instituída pelo Conselho de Administração desta UNIMED, o qual de forma excepcional em razão da situação econômico-financeira da cooperativa poderá rever os valores e referenciais aprovados. Caberá ao Conselho de Administração determinar as ações corretivas necessárias para o alcance dos resultados esperados.

## Agradecimentos

A Deus, sempre em primeiro lugar, aos cooperados que em sua grande maioria agem com os melhores propósitos em prol do fortalecimento da cooperativa e em consonância com o Conselho de Administração, e a todos os nossos colaboradores que defendem e valorizam com sua dedicação e lealdade diariamente a marca Unimed. Agradecimento especial aos nossos clientes pela confiança depositada e fidelidade comprovada

A seguir, submetemos à apreciação de Vossas Senhorias as Demonstrações Contábeis e Financeiras da Unimed Vale do São Francisco Cooperativa de Trabalho Médico, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023, elaboradas em consonância com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, as quais abrangem as normas instituídas pela própria Agência, os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC quando referendados pela ANS, e ao disposto na Legislação Societária e de Cooperativas,

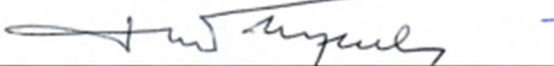
acompanhadas das respectivas Notas Explicativas, do Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Contábeis e do Parecer do Conselho Fiscal.

Petrolina, 11 de março de 2024

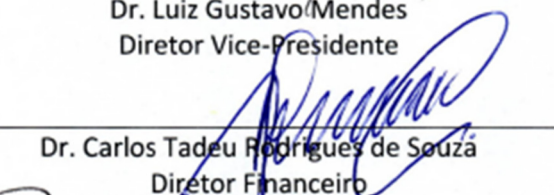
## Conselho de Administração 2023 – 2026



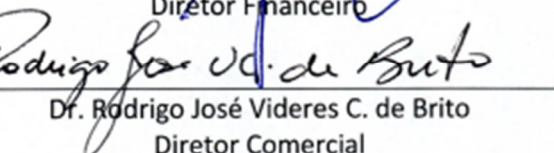
Dr. Francisco Otaviano de Amorim Viana  
Diretor Presidente



Dr. Luiz Gustavo Mendes  
Diretor Vice-Presidente



Dr. Carlos Tadeu Rodrigues de Souza  
Diretor Financeiro



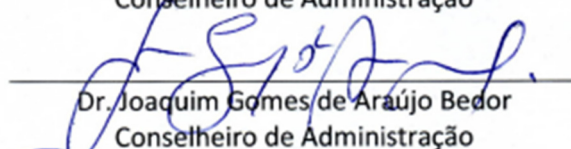
Dr. Rodrigo José Videres C. de Brito  
Diretor Comercial



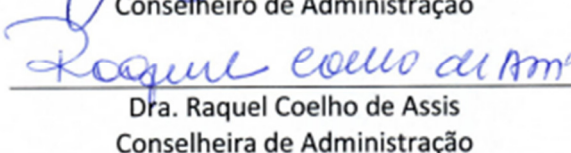
Dr. Antônio Rafael de Oliveira Brito  
Conselheiro de Administração



Dr. Francisco Aires da Cruz  
Conselheiro de Administração



Dr. Joaquim Gomes de Araújo Bedor  
Conselheiro de Administração



Dra. Raquel Coelho de Assis  
Conselheira de Administração



Dra. Simone Ferreira Padilha Del Nero  
Conselheira de Administração