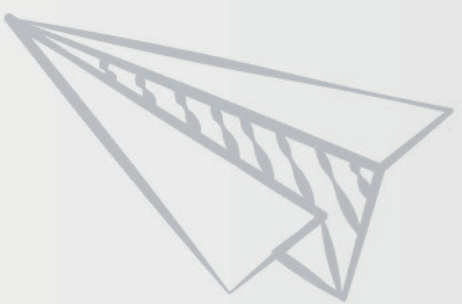




RELATÓRIO DE

GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

2017 | 2018 | 2019 | 2020

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Federação Rio



SUMÁRIO

03 | 1.0 INTRODUÇÃO

04 | 2.0 MENSAGEM DA DIRETORIA

05 | 3.0 DIRETORIA EXECUTIVA

06 | 4.0 GOVERNANÇA

07 | 5.0 A UNIMED FEDERAÇÃO RIO

10 | 6.0 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

11 6.1 Planejamento estratégico
6.2 Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) Unimed Rio

12 6.3 Termo de Assunção de Obrigações Econômico Financeiras (TAOEF) Unimed Federação Rio

6.4 Novo regulamento da Câmara de Compensação Rio de Janeiro (CCRJ)

13 6.5 Operadoras e prestadoras

14 6.6 Transporte Aeromédico

15 6.7 Mudanças em contratos trabalhistas internos

6.8 Alteração de fornecedores

16 6.9 Adesão ao home office por causa da pandemia da Covid-19

21 6.10 Integridade na Gestão e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

22 6.11 Negociações com o Sistema Unimed, entidades de classe e prestadores de serviço

27 6.12 Recomposição Orçamentária

28 | 7.0 APERFEIÇOAMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS FEDERATIVOS PARA AUXILIAR NA SUSTENTABILIDADE DAS SINGULARES

29 7.1 Taxa de Intercâmbio de Administradora de Benefício (TIA)

31 7.2 Garantias Financeiras (Provisões e Margem de Solvência)

32 7.3 Precificação e Reajustes

33 7.4 Câmaras técnicas

34 7.5 Consultoria Web em Especialidades Médicas
7.6 Atendimentos

37 7.7 Central Estadual de Ressarcimento ao SUS (CERSUS)

38 7.8 Análise dos débitos do ressarcimento ao SUS
7.9 Assessoria regulatória

39 7.10 Programa para Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (PROMOPREV)

7.11 Monitoramentos Regulares da ANS

7.12 Regula D.O.U

7.13 Sistema de Informações Regulatórias/ Sistema de Informação de Beneficiários (SIR/ SIB)

40 7.14 Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)

42 7.15 UTIWEB | Unidade de Terapia Inteligente

45 7.16 Calculadoras de Escores de avaliação de gravidade CURB-65 e NEWS 2

46 7.17 PAC Cardiologia

47 7.18 PAC Oncologia – ONCOWEB7.19

48 7.19 Plano Assistencial do Rio de Janeiro (PARJ)
7.20 Comitê Técnico de Alto Custo (COTAC)

50 7.21 Programa de Amparo a Altos Sinistros (PAAS)

52 7.22 Compra Consolidada

53 7.23 Ferramenta DISC

7.24 Trabalhe Conosco

54 7.25 Prêmio Melhores Práticas

55 7.26 Pagamento Digital

56 7.27 Suporte remoto em Tecnologia da Informação

57 | 8.0 FORTALECIMENTO DA MARCA

58 8.1 Dia do Desejo

59 8.2 Inteligência de Mercado

61 8.3 Análises do mercado e da concorrência

62 8.4 Grupo Estadual de Comunicação, Marketing e Mídias Digitais

63 8.5 Unimed nas mídias digitais

66 8.6 Canais de comunicação

67 8.7 Campanhas institucionais

70 8.7.1 Segunda onda da Covid-19

72 | 9.0 CAPACITAÇÃO

73 9.1 Parceria com o Sistema OCB/RJ- SESCOOP/RJ

79 9.2 Simpósio das Unimeds do Estado do Rio de Janeiro (SUERJ)

81 9.3 Manual de Identidade Corporativa – Construção de texto e Diretrizes da Marca

9.4 Premiações

85 | 10.0 REPRESENTATIVIDADE

87 | EXPEDIENTE



1.0

Introdução

Este Relatório de Gestão tem o objetivo de prestar contas a todos os públicos de interesse da Unimed Federação Rio acerca de 2017, 2018, 2019 e 2020, desde que a atual Diretoria Executiva da cooperativa assumiu a gestão. Ao longo dos quatro últimos anos, foram realizadas ações em priorização aos serviços prestados às Singulares do estado do Rio de Janeiro, para que, de maneira assertiva, o Sistema Unimed fluminense voltasse a ser referência dentro do Sistema Unimed e no mercado de Saúde Suplementar.

Assim, a Unimed Federação Rio resgatou assuntos e reflexões sobre a gestão sustentável de acordo com as tendências de negócios e exigências regulatórias. Dentre elas, questões relacionadas às boas práticas de governança, reflexões sobre integridade corporativa e medidas protetivas de enfrentamento à pandemia do novo coronavírus, neste último ano.

Mensagem da **Diretoria**

Ao longo dos últimos quatro anos, a Diretoria Executiva da Unimed Federação Rio esteve pautada em desenvolver o Sistema Unimed fluminense presando, sobretudo, pela sustentabilidade do nosso negócio, tendo o cliente como foco e os cooperados e colaboradores como os principais agentes condutores do nosso propósito, o cuidar. Desde quando assumimos a gestão federativa, nossos esforços estão concentrados em tomar medidas sérias para elevar a representatividade da marca Unimed no mercado de Saúde Suplementar, a partir da excelência do trabalho prestado por nós e amparado pelas 18 Singulares e uma prestadora do estado do Rio de Janeiro.

Durante 2017, 2018, 2019 e 2020, foi preciso intensa dedicação voltada ao resgate do desenvolvimento e da sustentabilidade das Singulares, mesmo no último ano com a pandemia pela Covid-19 que assola todo o mundo. Acordos conduzidos com a agência reguladora, negociações com entidades de classe, mediações de conflitos, regras severas de cumprimento de normas e quitação de dívidas nos trazem o sentimento de dever cumprido e dedicação total ao engrandecimento de todas as nossas Federadas.

Neste período, revitalizamos o intercâmbio, inovamos com a criação de produtos facilitadores, mudamos regimes trabalhistas, investimos em ações de valorização à marca como o Dia do Desejo, prevenimos e gerimos crises de imagem e reputação, apostamos em capacitação e troca de experiências para dirigentes e técnicos com o resgate do SUERJ, conduzimos grupos estaduais de discussão, prestamos intensa consultoria às Unimeds do estado e ganhamos algumas premiações como reconhecimento dentro e fora do estado em função dessa dedicação.

Com tudo isso, só temos a agradecer aos dirigentes, cooperados, colaboradores, prestadores e parceiros por termos caminhado juntos e com a certeza que **sempre visamos o todo e sabemos da importância da Unimed Federação Rio às Singulares. A cooperativa existe com o objetivo de prestar auxílio para que as Federadas possam realizar o melhor trabalho e tentamos, em quatro anos, fazer sempre o melhor para a coletividade. Nosso desejo é que o Sistema Unimed fluminense continue sua excelência na prestação de serviço e em ritmo de expansão.**

3.0

Diretoria

Executiva

Diretor-presidente
Emilson Ferreira Lorca



Diretor Administrativo-Operacional



Diretor de Intercâmbio e Integração



Diretor Financeiro



Diretor de Mercado



4.0

Governança

As eleições para a composição da Diretoria Executiva da Unimed Federação Rio acontecem a cada quatro anos. Em março de 2017, o grupo de conselheiros elegeu, por maioria simples, a atual gestão. Quando eleitos, os então diretores e/ou presidentes das Singulares designados abdicam de seus cargos executivos no Conselho Federativo, indicando então delegados, igualmente dirigentes, para assumirem tal função em nome de suas respectivas Unimeds.

Apesar de impedidos de compor os conselhos da cooperativa, de acordo com a Constituição Unimed, os escolhidos não são vetados de acumular outras funções no Sistema Unimed.

Conforme obrigatoriedade estatutária, a cada eleição renovam-se pelo menos dois membros da Diretoria Executiva. Já no caso do Conselho Fiscal, anualmente, na votação em Assembleia Geral Ordinária (AGO), apenas um terço dos membros pode se reeleger.

5.0

A Unimed **Federação Rio**

A atual Diretoria Executiva, ao assumir a Unimed Federação Rio, em março de 2017, se empenha, desde então, na melhor forma de atravessar um cenário de crise política e socioeconômica no país, o qual afeta financeiramente o estado do Rio de Janeiro. Com trabalho árduo, o principal desafio à frente da cooperativa é oferecer uma **gestão de forma consciente** para integrar o Sistema Unimed fluminense e garantir, principalmente, a sustentabilidade das Singulares e da Unimed Federação Rio.

Com isso, a recuperação vem se tornando uma realidade, pois o Sistema Unimed se mantém como a maior operadora de planos de saúde do Brasil. A preocupação latente com as suas 18 Singulares operadoras e uma prestadora e a dedicação desta gestão refletem em dados mais satisfatórios, no estado. A Unimed Federação Rio, que conta com o corpo funcional de **212 profissionais**, está sempre focada em realizar ações resolutivas para atender a todos os seus públicos, com destaque para os dirigentes, cooperados e colaboradores, e com foco sempre no melhor atendimento aos seus beneficiários.

DADOS DO SISTEMA UNIMED FLUMINENSE



○ Araruama
○ Barra Mansa
○ Cabo Frio
○ Campos
○ Centro Sul Fluminense

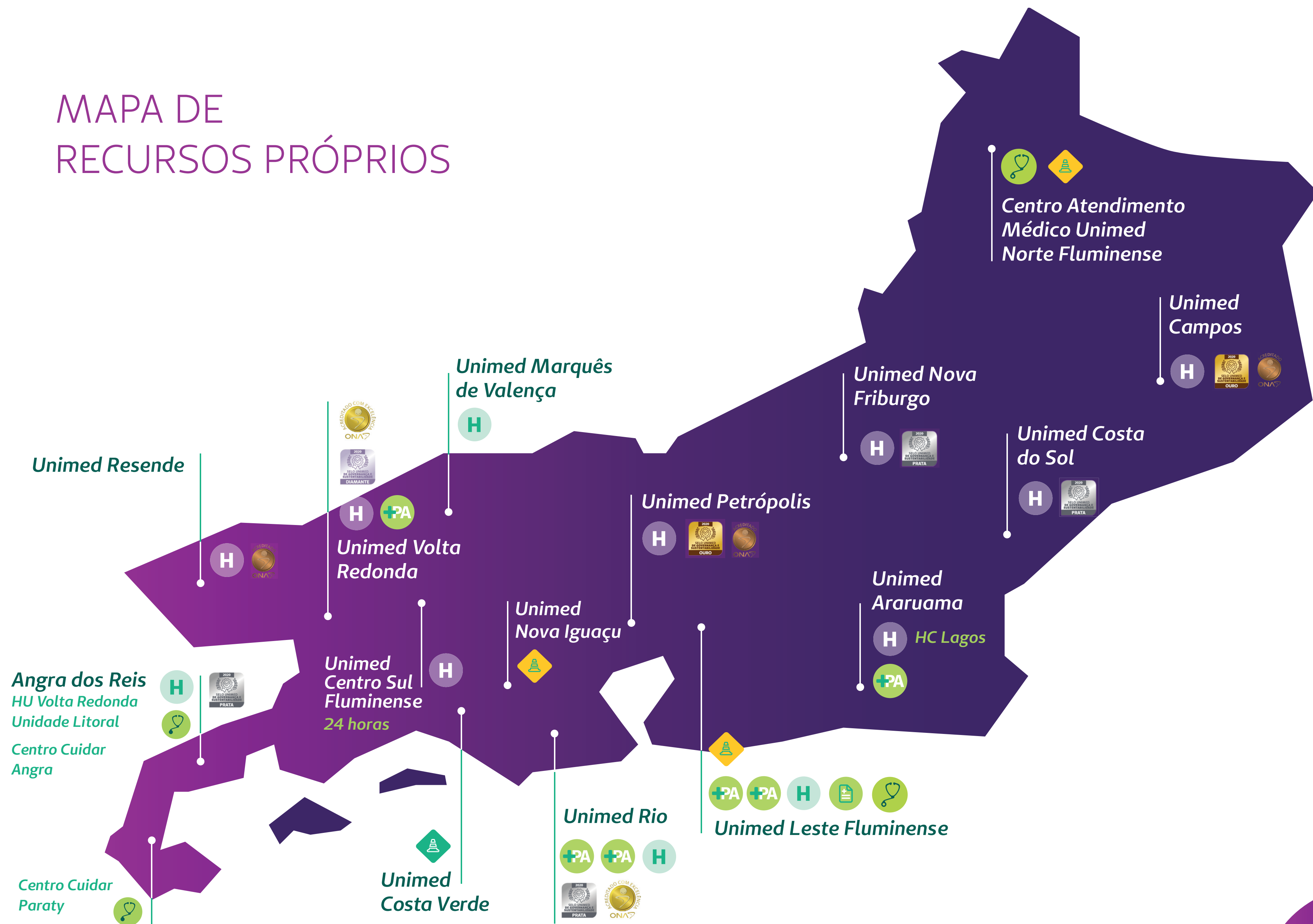
○ Costa do Sol
○ Costa Verde
○ Leste Fluminense
○ Marquês de Valença
○ Noroeste Fluminense

○ Norte Fluminense
○ Nova Friburgo
○ Nova Iguaçu
○ Petrópolis
○ Resende

○ Rio
○ Três Rios
○ Volta Redonda
— PRESTADORA —
● **Teresópolis**

MAPA DE RECURSOS PRÓPRIOS

- ◆ **12 hospitais próprios** em funcionamento;
- ◆ **3 hospitais próprios** em construção;
- ◆ **6 pronto-atendimentos** em funcionamento;
- ◆ **1 pronto-atendimento** em fase de obras;
- ◆ **4 centros de atendimento;**
- ◆ **1 centro de diagnóstico.**



6.0

Responsabilidade **na Gestão**

6.1 Planejamento Estratégico

A Diretoria Executiva encomendou um Planejamento Estratégico, em 2017, com foco no atendimento às demandas das suas Federadas. Foi realizada uma pesquisa, quando foram levantados os pontos que a cooperativa poderia aprimorar para melhoria do desempenho e prestação de um trabalho satisfatório e de excelência.

6.2 Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) Unimed Rio

Desde a sua posse, a Diretoria Executiva da Unimed Federação Rio trouxe para si a responsabilidade, por entender que a sustentabilidade do Sistema Unimed fluminense estava em risco, tendo então uma atuação relevante na renovação do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), que a Unimed Rio mantém junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), aos ministérios públicos Federal e Estadual, à Defensoria Pública do Estado do Rio e os representantes de prestadores de serviços de saúde e do Sistema Unimed, o qual garante que os beneficiários da Unimed Rio mantenham seus direitos de prestação do serviço sem prejuízo, ao longo de sua recuperação.

Por meio de deliberações do Conselho Federativo, a Diretoria Executiva da Unimed Federação Rio materializou a assinatura do Termo mediante o cumprimento das normas impostas pelas Singulares do estado do Rio de Janeiro, incluindo as práticas previstas pela Taxa de Intercâmbio de Administradora de Benefício (TIA).

Na renovação do TAC, em 2019, o presidente e o diretor Administrativo-Operacional da Unimed Federação Rio, Emilson Ferreira Lorca e Gilson de Souza Lima, respectivamente, mais



uma vez assinaram o acordo.

Houve também a negociação da cooperativa junto à Unimed Rio para a quitação dos juros e a correção monetária previstos no TAC, sendo os mesmos incorporados às parcelas mensais de obrigação da Singular junto à Federação Rio.

A totalidade dos pagamentos do TAC foi encerrada, em dezembro de 2020.

6.3 Termo de Assunção de Obrigações Econômico Financeiras (TAOEF) Unimed Federação Rio

Em função da inadimplência de algumas Singulares na Câmara de Compensação Rio de Janeiro (CCRJ), no período de 2016 a 2018, a Unimed Federação Rio se descapitalizou. Em outubro de 2018, a Diretoria Executiva da cooperativa assinou então o Termo de Assunção de Obrigações Econômico-Financeiras (TAOEF) diante da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Assim, assumiu o compromisso de constituir a reserva técnica do produto Plano Assistencial do Rio de Janeiro (PARJ), em 24 meses, sendo 40% no primeiro ano e 60% até setembro de 2020.

**Ao final dos 12 primeiros meses, estavam concluídos
57% da reserva técnica, estimada em
R\$ 13 milhões.**

Em fevereiro de 2020, foi aprovada pelo Conselho Federativo, a constituição de um fundo para captação de recursos junto às Federadas com o objetivo de vinculação da provisão de remissão dentro do prazo estipulado do TAOEF, com cobrança mensal na ordem de R\$ 700 mil, no período de fevereiro a setembro 2020.

Em abril de 2020, a Unimed Federação Rio contraiu empréstimo junto a Unicred Serra Mar de R\$ 6 milhões, para o pagamento em cinco anos. A integralidade do valor foi utilizada para

aplicar no fundo ANS para cumprimento do TAOEF, devolvendo os valores capitalizados junto às Singulares.

Em setembro de 2020, a ANS emitiu o ofício conferindo o encerramento do TAOEF, mediante seu cumprimento integral.

6.4 Novo regulamento da Câmara de Compensação Rio de Janeiro (CCRJ)

Com o objetivo de reduzir os riscos e a contaminação das demais Singulares em caso de inadimplência de alguma Federada, a Unimed Federação Rio aprovou o novo regulamento da Câmara de Compensação Rio de Janeiro (CCRJ) com regras mais claras. Estas preveem a cobrança de juros, a correção monetária e a possibilidade de interrupção do atendimento, em nível estadual, no caso de inadimplência superior a 20 dias.



6.5 Operadoras e prestadoras

A Unimed Federação Rio acompanhou o processo de negociação, que já estava em andamento, da incorporação da carteira de clientes da Unimed Serra dos Órgãos pela Unimed Nova Friburgo, em abril de 2018. As duas operadoras concluíram a migração direta e a Unimed Federação Rio atuou apenas para refinar este modelo, que precisará passar por uma fase de maturação em possíveis necessidades.

Já na agregação da carteira de beneficiários da Unimed Angra dos Reis pela Unimed Volta Redonda, em janeiro de 2019, a Diretoria Executiva da Unimed Federação Rio teve uma participação mais ativa. Na fase contratual, a assessoria jurídica da Unimed Federação Rio acompanhou o processo com o monitoramento do modelo negocial discutido, visando proteger os interesses da cooperativa e das demais Singulares fluminenses.

A cooperativa atuou também na equalização das dívidas das Unimeds Angra dos Reis e Serra dos Órgãos, mediante instrumentos de confissões de dívidas junto à Unimed Federação Rio.

Em 2019, outra intermediação realizada pela Unimed Federação Rio aconteceu junto às Unimeds Araruama e Cabo Frio quanto à área de atuação do município de Iguaba Grande, o qual era reivindicado por ambas. Foi acordado que a Unimed Araruama tem o direito de explorar o local mediante a indenização à Unimed Cabo Frio, no valor de R\$ 800 mil.

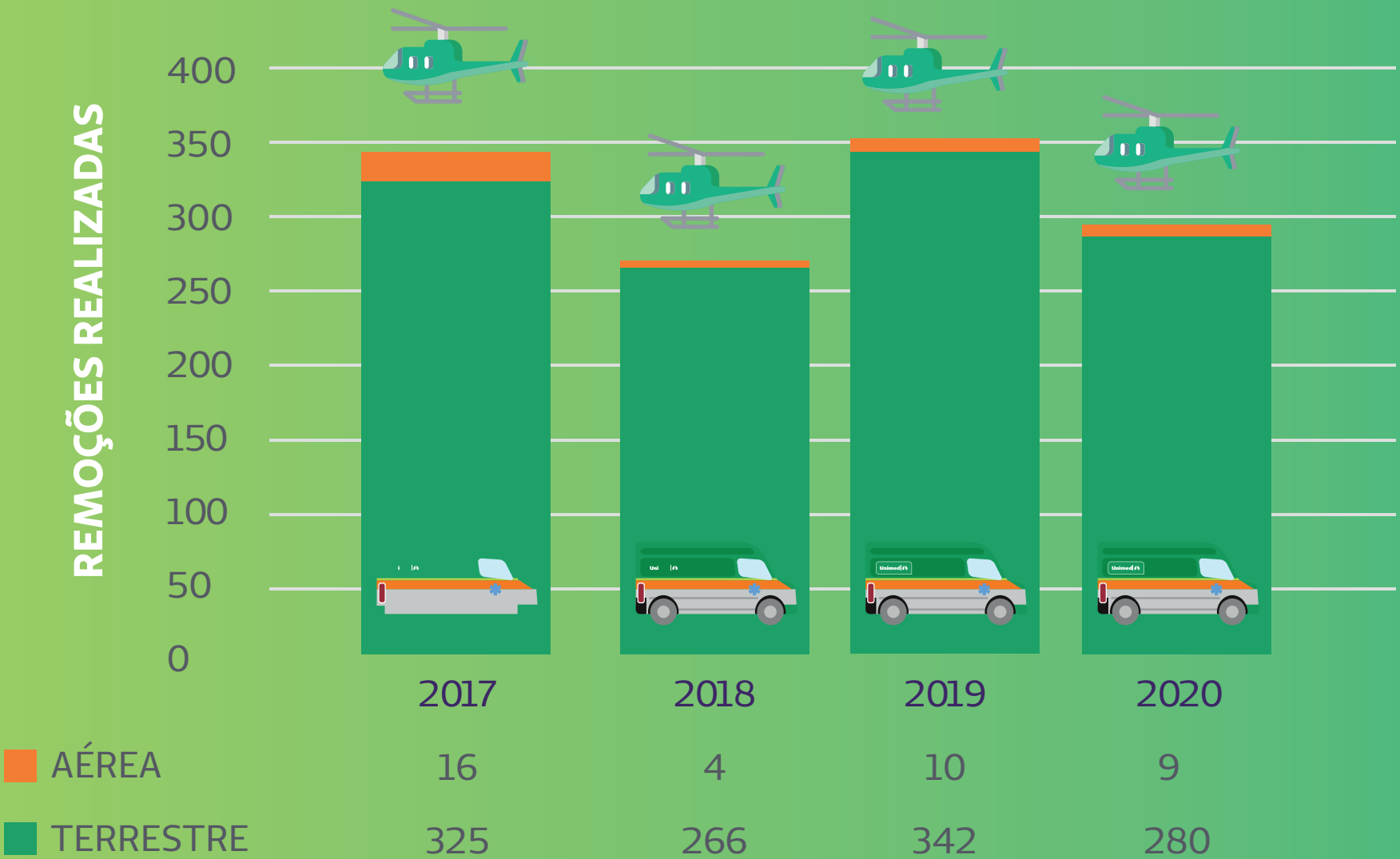
6.6 Transporte Aeromédico

Em dezembro de 2017, a Diretoria Executiva da cooperativa negociou a transição do serviço aeromédico da Unimed Aeromédica para a UNIAIR. Com a nova parceira, houve redução de 29% de custos às Singulares, mas mantendo a receita do produto pela Unimed Federação Rio. Ou seja, o ganho foi repassado apenas às Federadas.

Já no dia 1º de março de 2020, a Unimed Aeromédica venceu a concorrência e voltou a prestar serviços às Singulares, conforme aprovação do Conselho Federativo, em 14 de fevereiro. Já antiga parceira do Sistema Unimed fluminense, a alteração aconteceu para manter o equilíbrio nos custos em transporte aeromédico, no estado do Rio de Janeiro.

*Em setembro de 2020, a Unimed-Rio deixou de participar do produto Transporte Aeromédico.

A Unimed Federação Rio tem apoiado as Singulares na campanha de vendas do produto aeromédico visando o incremento de renda com este produto de baixo risco para a operadora. A cooperativa deu suporte para o evento on-line de lançamento de campanha de incentivo de vendas, promovido pela Unimed Aeromédica, que também se propôs a realizar visitas às operadoras para treinamento com a equipe de vendas.



6.7 Mudanças em contratos trabalhistas internos

Com base na nova reforma trabalhista e visando a redução de custos, foi feita a mudança da escala de trabalho dos operadores de atendimento para o regime de 12x36 horas. Tal alteração ocasionou na diminuição de R\$286.836 mil por ano para a cooperativa.

6.8 Alteração de fornecedores

Houve a migração da folha de pagamento para o Banco Itaú para melhor atendimento, após relatos de dificuldades no acesso à então instituição financeira que atendia à cooperativa, em virtude de uma quantidade muito restrita de agências e de caixas eletrônicos disponíveis. Após pesquisa, o Banco Itaú foi o mais votado devido à sua capilaridade. Houve negociação e foi garantida a isenção de tarifas para todos os colaboradores.

Mais uma mudança de fornecedor aconteceu com os benefícios Refeição e Alimentação. Em virtude de melhor custo e benefício de uma parceria mais vantajosa para a Unimed Federação Rio, em 2017, aconteceu a negociação com o clube de benefícios Alelo. Buscou-se no mercado a atualização de cotações com diferentes instituições para garantir melhores opções de benefícios aos colaboradores e condições mais vantajosas à cooperativa.

Com a nova parceria, **houve um desconto acumulado, ao longo dos dois últimos anos, de R\$163.134,95.**

Já na área de Tecnologia da Informação, com a subida do dólar nos últimos anos e de 30% apenas em 2020, foi preciso diversificar os fabricantes das estações de trabalho e notebooks adquiridos. Em 2016, um computador com bom desempenho poderia ser comprado por R\$ 2 mil, atualmente, custa cerca de R\$ 4 mil. Assim, deixou-se de indicar apenas equipamentos da marca Dell, acrescentando outras, como Lenovo e HP. Apesar da excelência da Dell, consideram-se os resultados alcançados com as demais marcas muito satisfatórios. Até dezembro de 2020, a Unimed Federação Rio opera há nove meses dentro das limitações da pandemia, quando as pessoas precisaram deslocar os equipamentos para as suas casas e não houve diferença significativa de falhas físicas entre os equipamentos Dell e Lenovo.

Também foram substituídos, em todos os casos possíveis, a solução de backup ARCserve pelo fabricante Veeam.

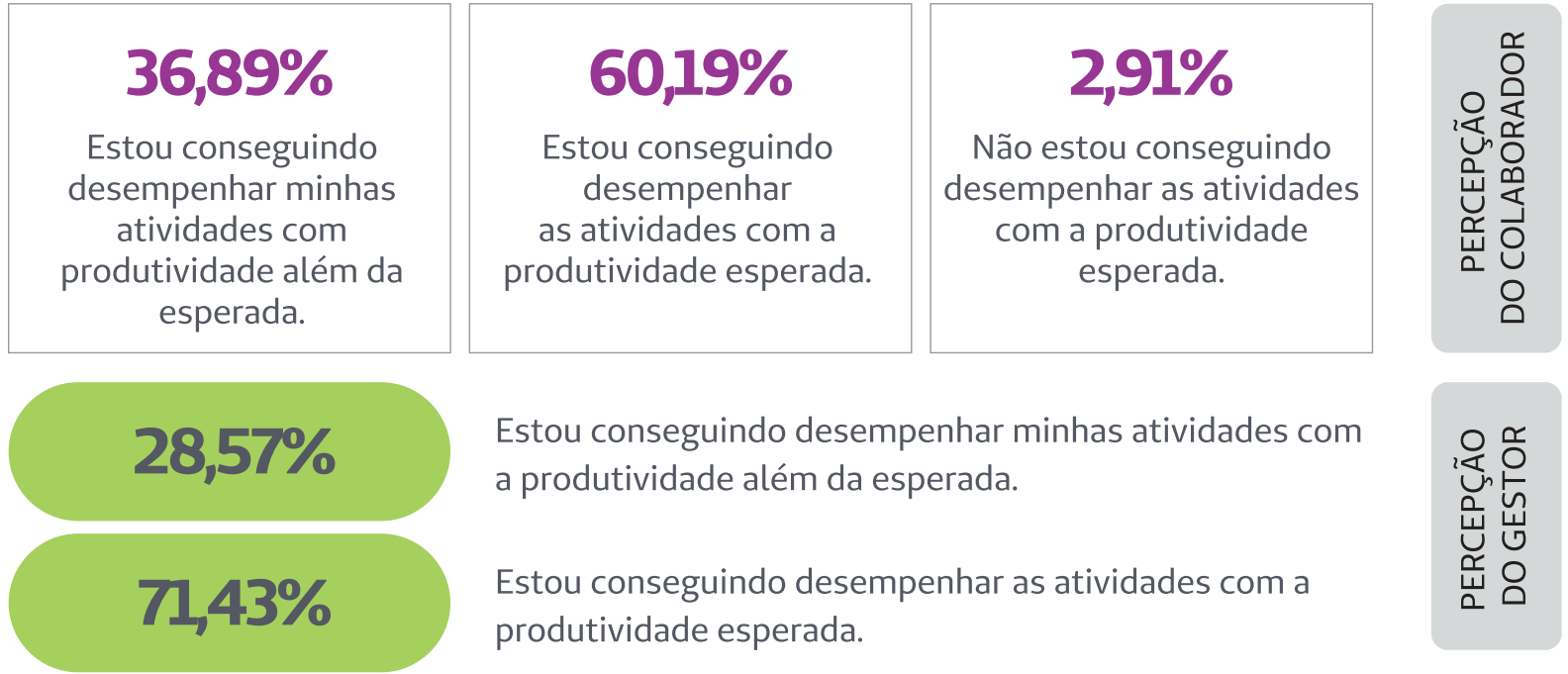
Isto implicou na **redução de custo de 60%, nas renovações anuais de licenças**, e o aumento da confiança nas cópias de segurança mantidas para o caso de desastres ou erros humanos.



6.9 Adesão ao home office por causa da pandemia da Covid-19

Em decorrência das necessidades de adequação do regime de trabalho em função da pandemia da Covid-19, a cooperativa implantou o modelo de teletrabalho para 70% do seu corpo funcional. Diante da implantação urgente desse regime de trabalho, os diretores e colaboradores se viram desafiados a encontrarem a medida adequada da distribuição e execução de metas e prazos junto ao convívio familiar e tarefas domésticas. Esta reflexão sobre o aprimoramento do regime de teletrabalho, de forma a conciliar em harmonia a produtividade e a saúde mental dos profissionais, será útil mesmo após o fim do isolamento, uma vez que as práticas remotas vão continuar caracterizando relações de trabalho daqui por diante, conforme apontou pesquisa interna realizada.

CONFIRA ABAIXO O RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS COLABORADORES SOBRE O DESEMPENHO, EM HOME OFFICE:



Na Central de Relacionamento federativa foi adequada a escala de trabalho em home office, seguindo a determinação da cooperativa e com orientações do Ministério da Saúde para evitar a propagação do novo coronavírus em função do contato físico. Assim, o teletrabalho foi adotado à equipe de backoffice, lideranças e operadores que fazem parte do grupo de risco. O objetivo foi manter o cuidado, mas sem perder a qualidade do Atendimento ao cliente Unimed e do suporte e prestação de serviço às Singulares, principalmente, naquele momento desafiador.

Toda essa adequação foi possível em virtude da reforma trabalhista que trouxe, no Art. 75-B, essa nova modalidade. O mesmo considera o teletrabalho à prestação de serviços, preponderantemente, fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.

Dentre as vantagens do teletrabalho há destaque para o maior tempo para o trabalho e o lazer, pois evita perda de tempo no deslocamento; maior flexibilidade de horários; menor preocupação com a forma de se vestir; maior proximidade com a família; para quem mora sozinho, menor distração; possibilidade de aumento de produtividade e, ainda, a redução de

custos na organização, como vale transporte, limpeza, passagem, hospedagem, material de escritório, conservação, dentre outros.

Com isso, foi totalizado uma redução nos custos de quase

R\$ 1 milhão

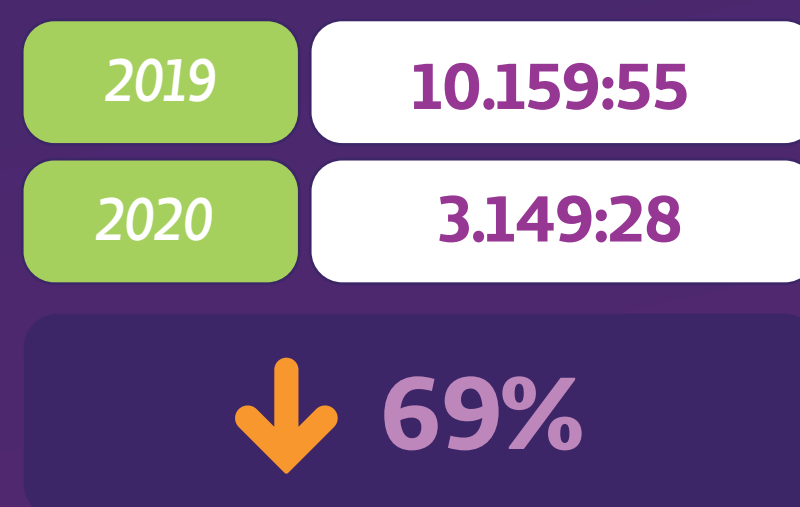
se comparado a 2019

Confira na página seguinte, a demonstração e o comparativo da mensuração dos indicadores anuais de absenteísmo, horas de treinamento, turnover, benefícios, material de limpeza e escritório entre outros.

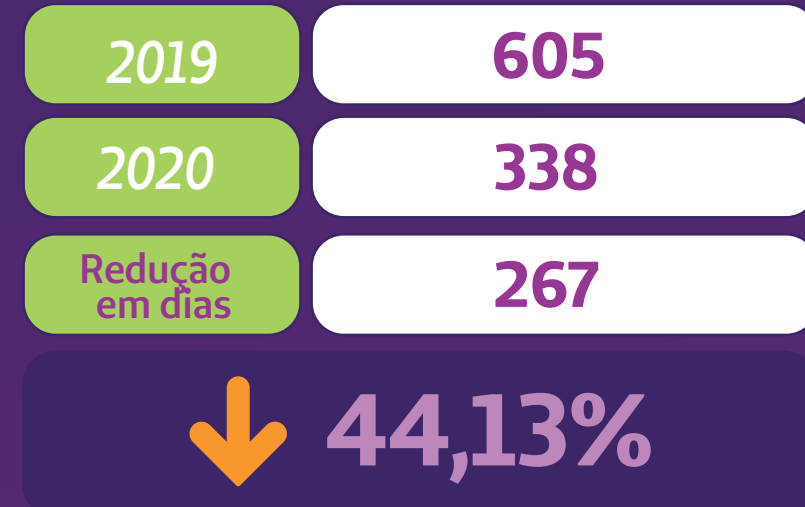
Vale ressaltar que, em 2020, houve a projeção de custos referente ao contrato com a empresa Nova Rio. O valor do contrato era de R\$ 183.288,96, por ano, mas devido à pandemia foi suspenso com a redução do quadro de colaboradores e, assim, foram pagos R\$ 173.913,33. Essa medida gerou a economia de R\$ 9.375,63 à cooperativa. A projeção de desconto, mensal, para 2021, é de R\$ 7.562,73.



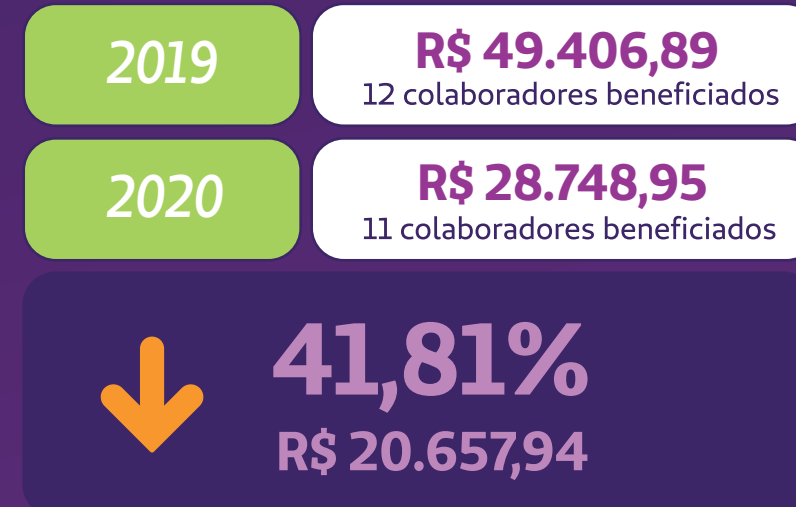
HORAS DE TREINAMENTO



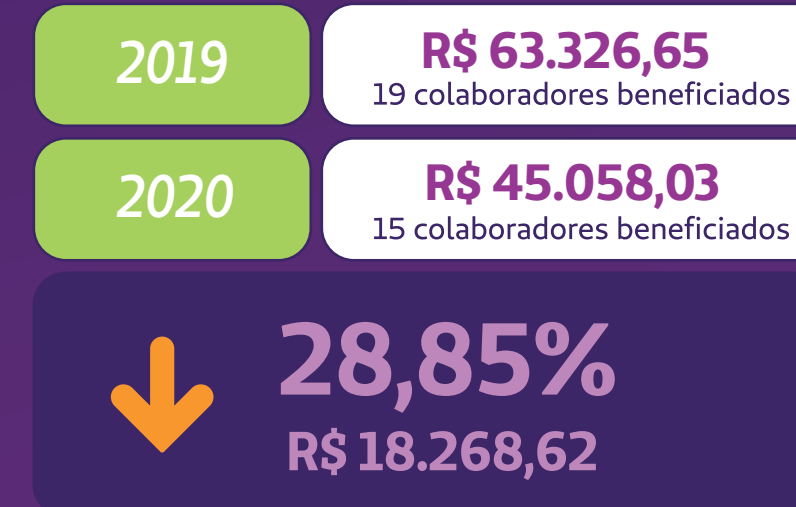
ABSENTEÍSMO



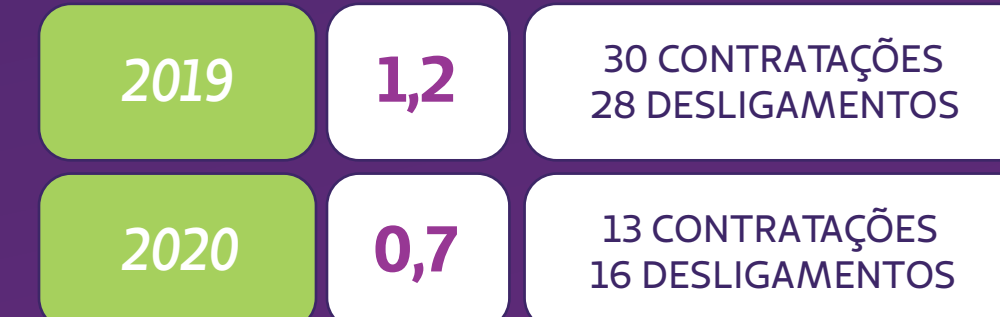
AUXÍLIO CRECHE



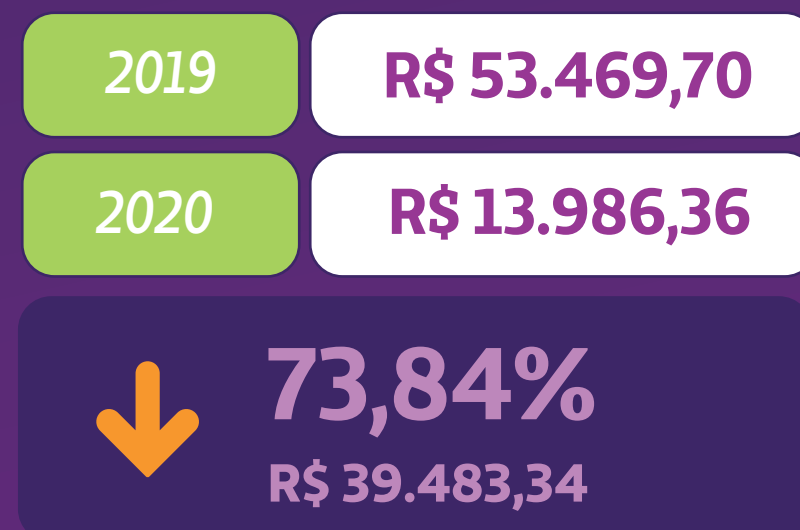
AUXÍLIO EDUCAÇÃO



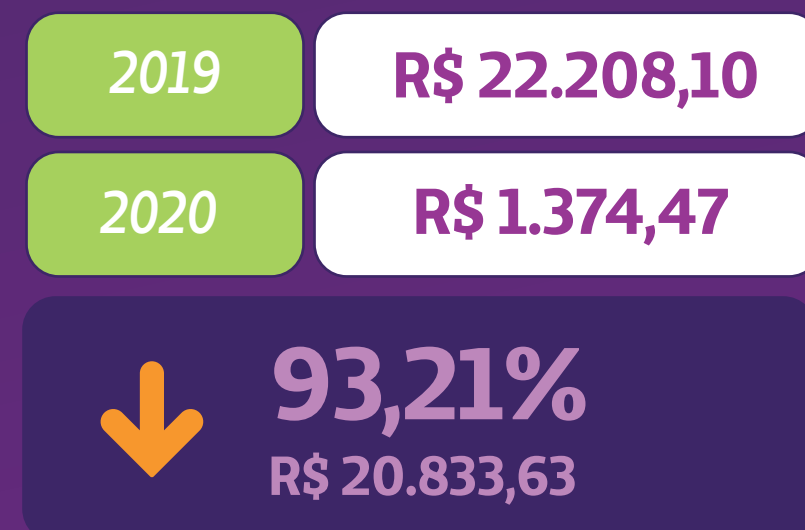
TURNOVER



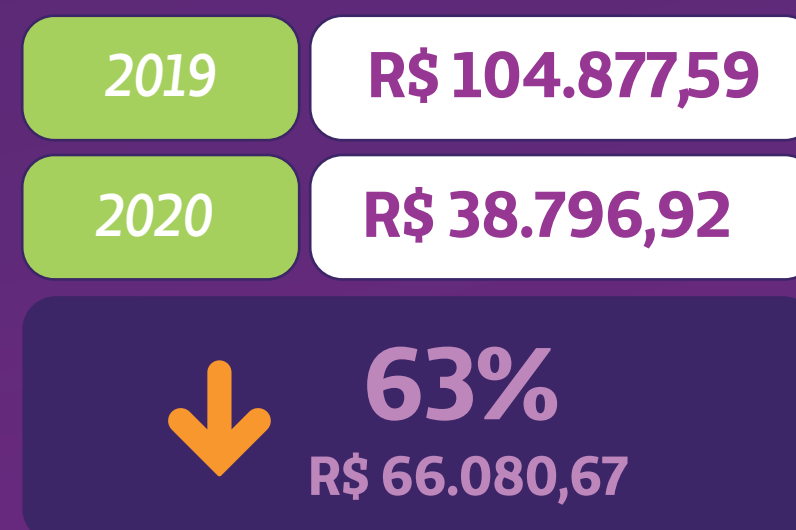
DESPESAS COPA



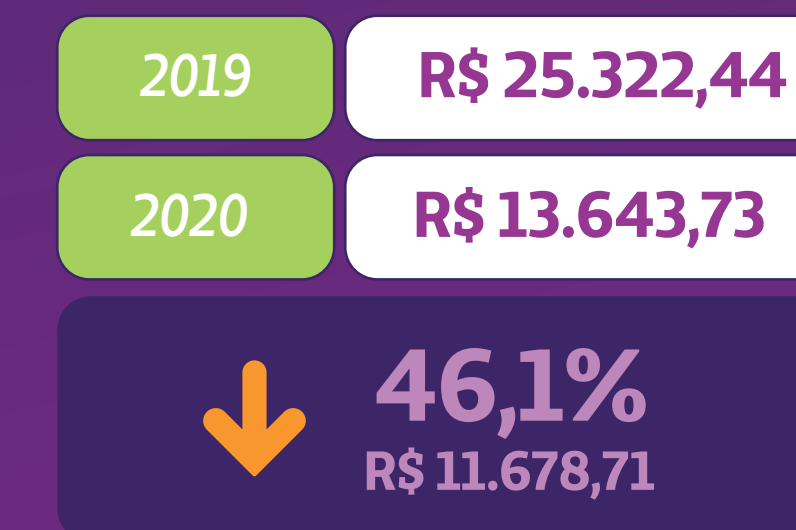
DESPESAS DIGITALIZAÇÃO



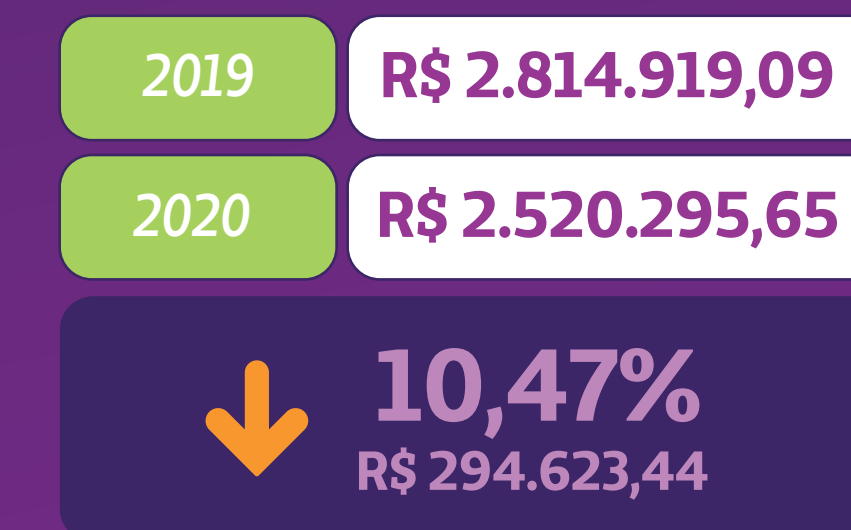
MATERIAL DE EXPEDIENTE



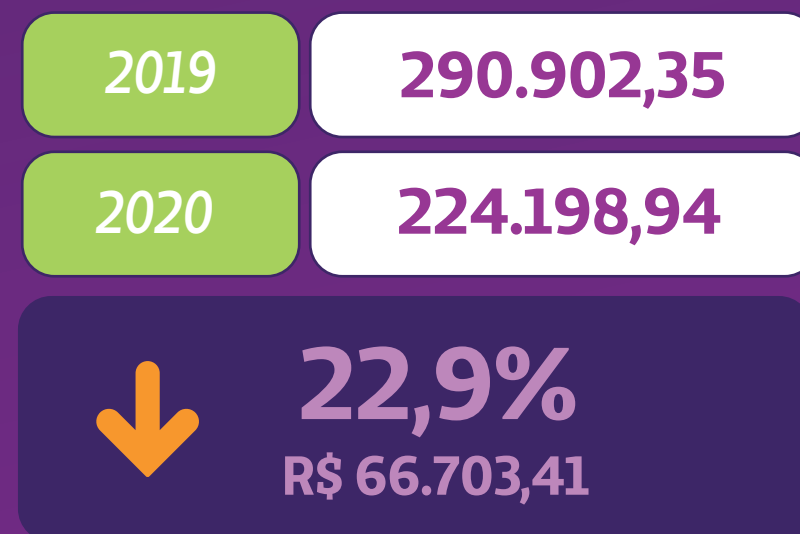
MATERIAL DE LIMPEZA



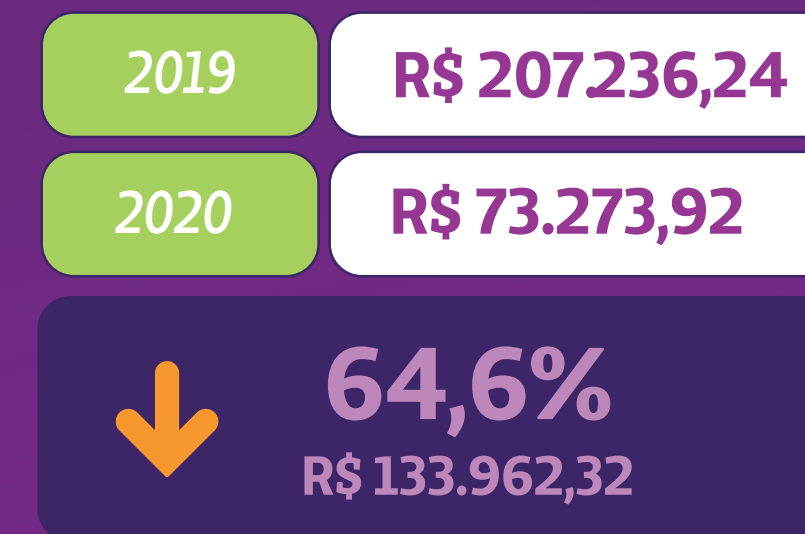
VR & VA



ENERGIA



VALE TRANSPORTE



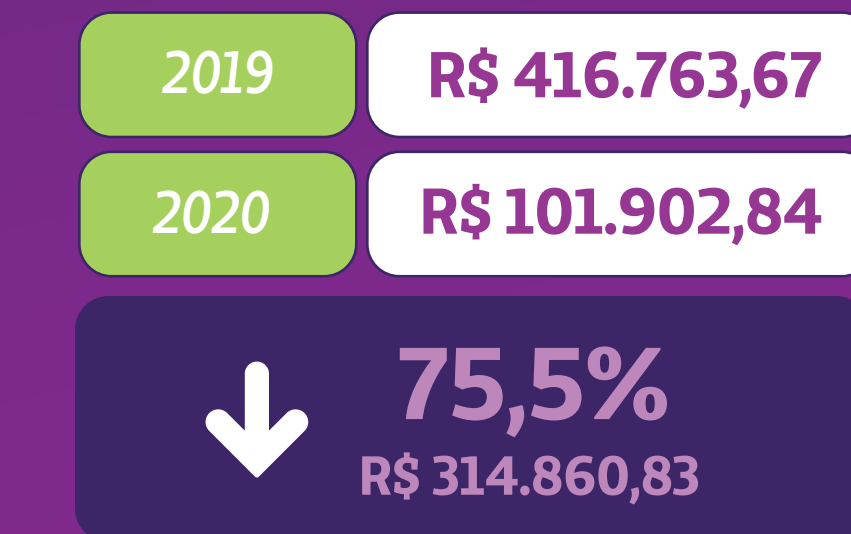
CONDOMÍNIO



NOVA RIO



PASSAGEM E HOSPEDAGEM



Com o futuro ainda indefinido devido à pandemia, em 2020, a Unimed Federação Rio planeja as ações estratégicas, mantendo o modelo de trabalho híbrido de forma a preservar a saúde dos seus colaboradores, bem como a sua qualidade de vida.

Neste cenário da Covid-19, fez-se necessário uma pesquisa de satisfação do teletrabalho. Alguns percentuais de fatores como ansiedade, solidão e insegurança foram observados. Com isso, a cooperativa, representada pela área de Gestão de Pessoas, iniciou o projeto “Roda de Conversa”. Este propõe a aproximação dos demais setores com a Gestão de Pessoas, a partir da promoção do cuidado e da integração, em um ambiente acolhedor de conversa franca e sem censura. Um bate papo sobre os temas diversos que permeiem a Unimed Federação Rio, o cenário atual e suas nuances em nossa atuação, bem como a saúde emocional em tempos de pandemia. Abordar o conceito do novo normal, assim como as capacitações, a produtividade e o home office fazem parte dos encontros que aconteceram, semanalmente, em setembro 2020.

Nesse contexto de mundo VUCA – volátil, incerto, complexo e ambíguo, foi preciso reinventar-se para dar continuidade a todos os processos que antes eram presenciais, para novos formatos de entrevistas e aplicação de testes específicos e comportamentais de forma virtual, bem como todo o processo de admissão e integração foram atualizados.

As medidas implantadas decorrentes da pandemia no novo coronavírus.

Para garantir o compromisso e cuidado com os colaboradores e subsidiar as Singulares atendendo às boas condições de trabalho, a Unimed Federação Rio implantou as medidas orientativas necessárias alinhadas com os direcionamentos da Organização Mundial da Saúde (OMS), o Ministério da Saúde e as Regras de Ouro adotadas pela Prefeitura do Rio.

Campanha de vacinação contra gripe;

Atuação de trabalho no modelo híbrido, assim como a implantação do Teletrabalho de acordo com a MP 927;

Implantação de reuniões técnicas por meio de ferramentas digitais;

Suspensão de marcação do ponto biométrico (lançamento de ocorrências na estação de trabalho);

Entrega de máscaras e kit individual contendo álcool gel e spray álcool líquido 70%, sabonete líquido, papel toalha e cartilha orientativa;

Aferição de temperatura com termômetro por aproximação;

Aplicação de pesquisa de satisfação do Novo Normal com os colaboradores buscando ouvi-los e entender o clima nesse momento de Pandemia;

Entrega de um fone de ouvido para facilitar a participação em reuniões virtuais;

Totens de álcool gel com acionamento dos pés nos corredores dos andares, próximos do acesso aos elevadores e nas entradas dos andares;

Higienização dos setores;

Kit tapetes sanitizantes de entrada;

Adesivos ilustrativos com as regras de ouro sinalizando escadas, recepção, elevadores, salas de reuniões, pisos, corredores dos elevadores e copas;

Instalação de proteção de vidro na Recepção;

TV com a apresentação de vídeos com as regras de segurança;



“NOVO NORMAL”

6.9.1 **Cartilha novo normal**

Com a volta gradual da equipe à atividade presencial na Unimed Federação Rio e nas Singulares, após a redução do número de infectados pela doença e antes da segunda onda, no estado do Rio de Janeiro, houve a criação de turnos de trabalho devido ao chamado “novo normal”, e a sinalização dos espaços de trabalho e áreas comuns. Foi ainda criada uma cartilha on-line com recomendações e medidas protetivas necessárias contra o novo coronavírus com foco, principalmente, no cuidado, bem-estar do colaborador e o espaço de trabalho. Entre elas estão orientações sobre higiene e limpeza pessoal e do ambiente físico, uso dos elevadores, uso correto da máscara, não compartilhamento de objetos de uso pessoal, utilização de novos espaços para reuniões e saúde mental.

Com uma leitura fácil, dinâmica e informal, a cartilha fica disponibilizada pela cooperativa aos seus colaboradores e para o uso das Federadas. Como é digital, o material é atualizado sempre que necessário.

6.10 Integridade na Gestão e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Comprometida com a conformidade, acompanhando as tendências de mercado, normas regulatórias e legais, a cooperativa, nos últimos quatro anos, implantou um programa interno para tornar cada vez mais íntegras e éticas suas relações, bem como oferecer mais transparência às suas Federadas.

Neste sentido, treina 100% dos novos colaboradores no Código de Conduta do Sistema Unimed e vêm inserindo, gradualmente, cláusulas de integridade nos contratos firmados com fornecedores e parceiros, o que já representa 71% dos contratos com fornecedores de saúde.

Por entender que a gestão da informação é fundamental para a proteção dos seus ativos e de seus clientes, a cooperativa traz em sua normativa também um conteúdo preventivo e mecanismos de queixa sobre o vazamento de dados sob sua responsabilidade. Com a promulgação da LGPD, o assunto entrou com maior rigor nas práticas federativas, que passou a munir as Singulares com treinamentos e atualizações sobre o tema. Houve um webinar de nivelamento às Singulares, um curso interno de capacitação para lideranças e técnicos e um treinamento externo gratuito, facilitado pela empresa Allura, para gestores e técnicos especialistas das Federadas.

Além disso, a Unimed Federação Rio estabeleceu como meta para o próximo exercício, a aderência em todas as atividades de suporte da Tecnologia da Informação à lei, tanto pela adoção de novas ferramentas que se façam necessárias, quanto pela mudança de processos de trabalho. Prevê, também, modificar as ferramentas de apoio ao suporte, como sistema de

chamados, acesso remoto, antivírus, filtro de conteúdo, backup de estações e inventário, de forma que favoreçam a operação e manutenção remotas, sendo baseadas em nuvem, com observância à regra legal, em caso de permanência prolongada do regime de teletrabalho.

Em 2020, a Unimed Federação Rio reativou também a sua assinatura no Pacto Empresarial pela Integridade e Contra Corrupção, iniciativa do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), Escritório das Nações Unidas Contra Drogas e Crime (UNODC), Comitê Brasileiro do Pacto Global, e parceiros. A participação estava suspensa, desde 2018, para redirecionamento de esforços, que possibilitaram a reavaliação do compromisso, em 2020, alinhando a cooperativa às boas práticas corporativas.



6.11 **Negociações com o Sistema Unimed, entidades de classe e prestadores de serviços**

Desde a posse desta Diretoria Executiva, a Unimed Federação Rio realiza um trabalho incisivo de auxílio às Federadas com suporte e negociações em diversas áreas por meio de ações, programas e consultorias oferecidas pela cooperativa às Unimeds fluminenses junto ao próprio Sistema Unimed, entidades de classe e fornecedores, além de análises de propostas de credenciamento de prestadores de serviços médicos, hospitalares, diagnóstico e terapia aos beneficiários das Singulares.

A cooperativa se empenha em participar ativamente em discussões acerca dos honorários médicos junto à Unimed do Brasil, por meio da representatividade no Colégio Nacional de Auditores. A Unimed Federação Rio submete ao colegiado estadual todas as decisões provenientes da Confederação para, assim, manter os modelos de vencimentos próximos da remuneração nacional.

A mesma dedicação acontece nas negociações da tabela padrão, no estado, para cobrança de contas hospitalares junto à Associação de Hospitais do Estado do Rio de Janeiro (AHERJ) e Associação de Hospitais e Clínicas do Rio de Janeiro (AHCRJ). A Diretoria Executiva da cooperativa acertou de maneira transparente a tabela de intercâmbio com o órgão para garantir o interesse do coletivo, mas sempre com respeito à liberdade contratual de cada Singular. Após dois anos sem reajuste, o valor acrescido, acordado em 2019, foi de apenas 10% da taxa de área, obedecendo somente o índice inflacionário. Além disso, foi estabelecida uma data permanente para a negociação anual, que acontecerá sempre em outubro do ano vigente e a ser aplicada em 1º de janeiro do ano seguinte, o que garante o melhor planejamento financeiro

das operadoras.

A cooperativa também intermediou o acordo firmado ente a Unimed Norte Fluminense e o Hospital São José do Avaí, em Itaperuna. A Unimed Federação Rio atuou na negociação da transição da tabela de alto custo para a de intercâmbio, que passou a ser adotada em 1º de fevereiro de 2020. Dentre os principais benefícios da medida, está o maior acesso da população local e de cidades vizinhas ao hospital, já que apenas uma pequena parte possui plano de alto custo, o que inviabilizava a utilização deste hospital. Além disso, houve redução dos custos com a diminuição dos valores das diárias e taxas praticadas.

De maneira mais direta, a Unimed Federação Rio negociou com toda a rede de prestadores da Unimed Nova Friburgo na cidade de Teresópolis, incluindo o Hospital São José e o Hospital das Clínicas de Teresópolis Constantino Ottaviano (HCTCO). As unidades passaram a seguir a tabela de intercâmbio federativa, o que possibilita que a Unimed Nova Friburgo expanda a sua rede, em Teresópolis, com uma negociação técnica baseada em números.

Em 2020, foram negociadas mais duas unidades, o Hospital Casa São Bernardo e o Hospital Log Health, para integrar a Rede de Intercâmbio federativa, garantindo, assim, um melhor atendimento no cenário de pandemia. Com isso, houve o aumento da oferta de leitos, na cidade do Rio de Janeiro, e com custo acessível às Singulares, principalmente, em face da pandemia da Covid-19.

Ainda em 2020, a cooperativa negociou com a Unimed do Brasil a manutenção dos pacotes com os valores federativos do E-Service, para o Intercâmbio Federativo, independente do SISPAC (Intercâmbio Nacional), evitando-se uma inflação de custos médicos, no estado.

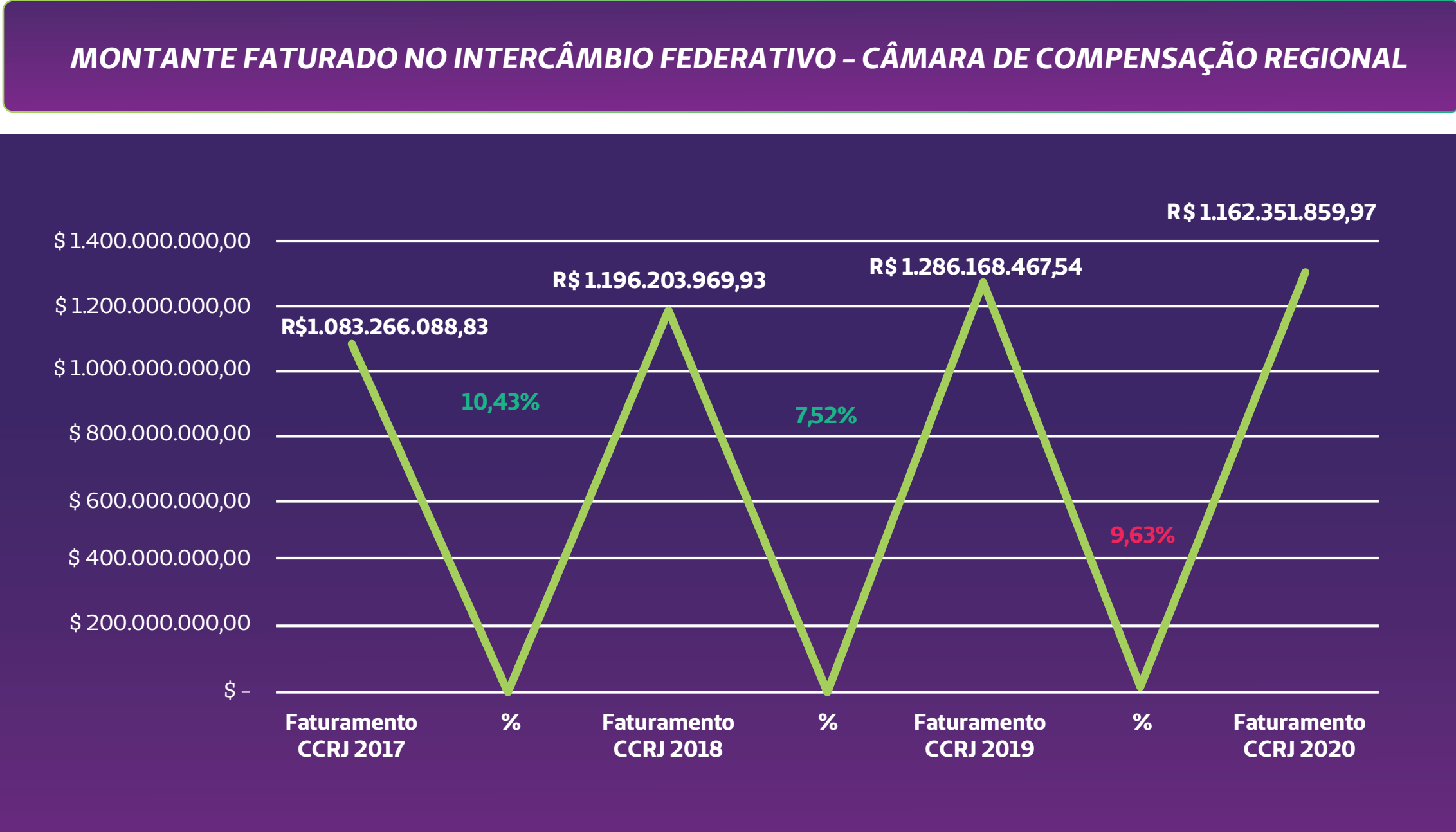
Com atuação também em procedimentos clínicos e cirúrgicos especializados, a Unimed Federação Rio promove consultorias de junta médica, em acordo com a Resolução Normativa – RN 424. Há emissão de pareceres diários às Singulares sobre o rol de coberturas da ANS e as tabelas utilizadas no intercâmbio, assim como toda a negociação de serviços credenciados, como hospitais e laboratórios, e a validação de pacotes, acordos e negociações das Federadas. Toda a rede de prestadores não verticalizada passa pela auditoria e intercâmbio da cooperativa.

A Unimed Federação Rio oferece ainda programas fixos que garantem o maior potencial de negociação com prestadores. Com a contratação da Rede de Intercâmbio, que consiste em um grupo de prestadores de serviços credenciados, é assegurada a manutenção e fluidez.



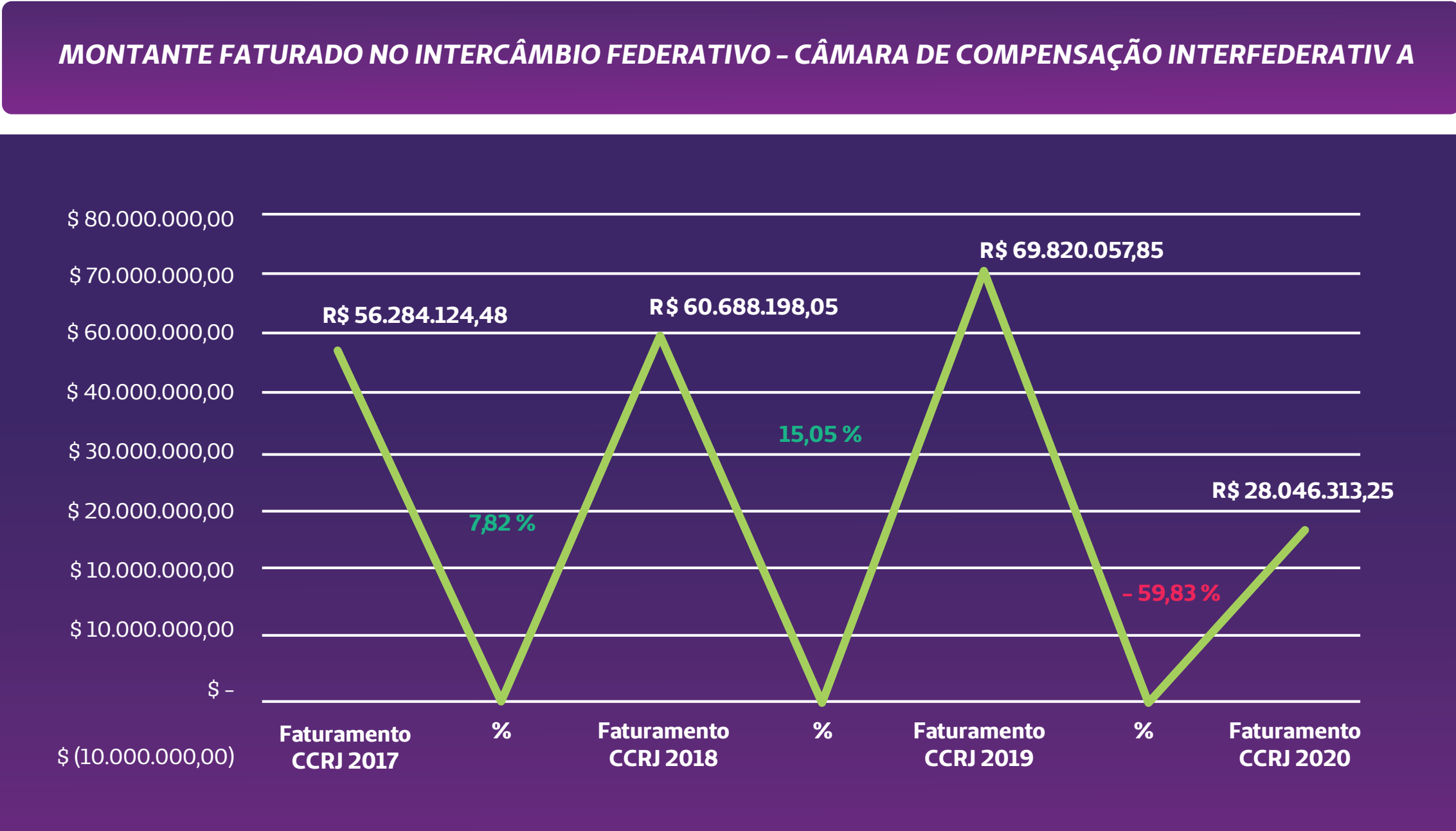
FATURAMENTO REDE DE INTERCÂMBIO FEDERATIVA							
	2017 R\$	%	2018 R\$	%	2019 R\$	%	2020 R\$
PAGAMENTO	23.031.031,55	53,74%	35.407.979,91	12,82%	39.945.930,66	-17,24%	33.060.984,38
FATURAMENTO R\$	23.023.040,56	53,79%	35.407.979,91	12,82%	39.945.940,43	-13,11%	34.710.826,18
TAXA ADMINISTRATIVA	1.293.028,00	48,63%	1.921.816,11	13,62%	2.183.478,25	-16,62%	1.820.651,98

Conforme o gráfico acima, verifica-se uma evolução no faturamento da Rede de Intercâmbio firmada com os prestadores do Grupo DASA, Pro Echo, LAFE, Casa de Saúde São José e Genotype, além das contratações mais recentes com o Grupo Fleury e Laboratório de genética DLE.

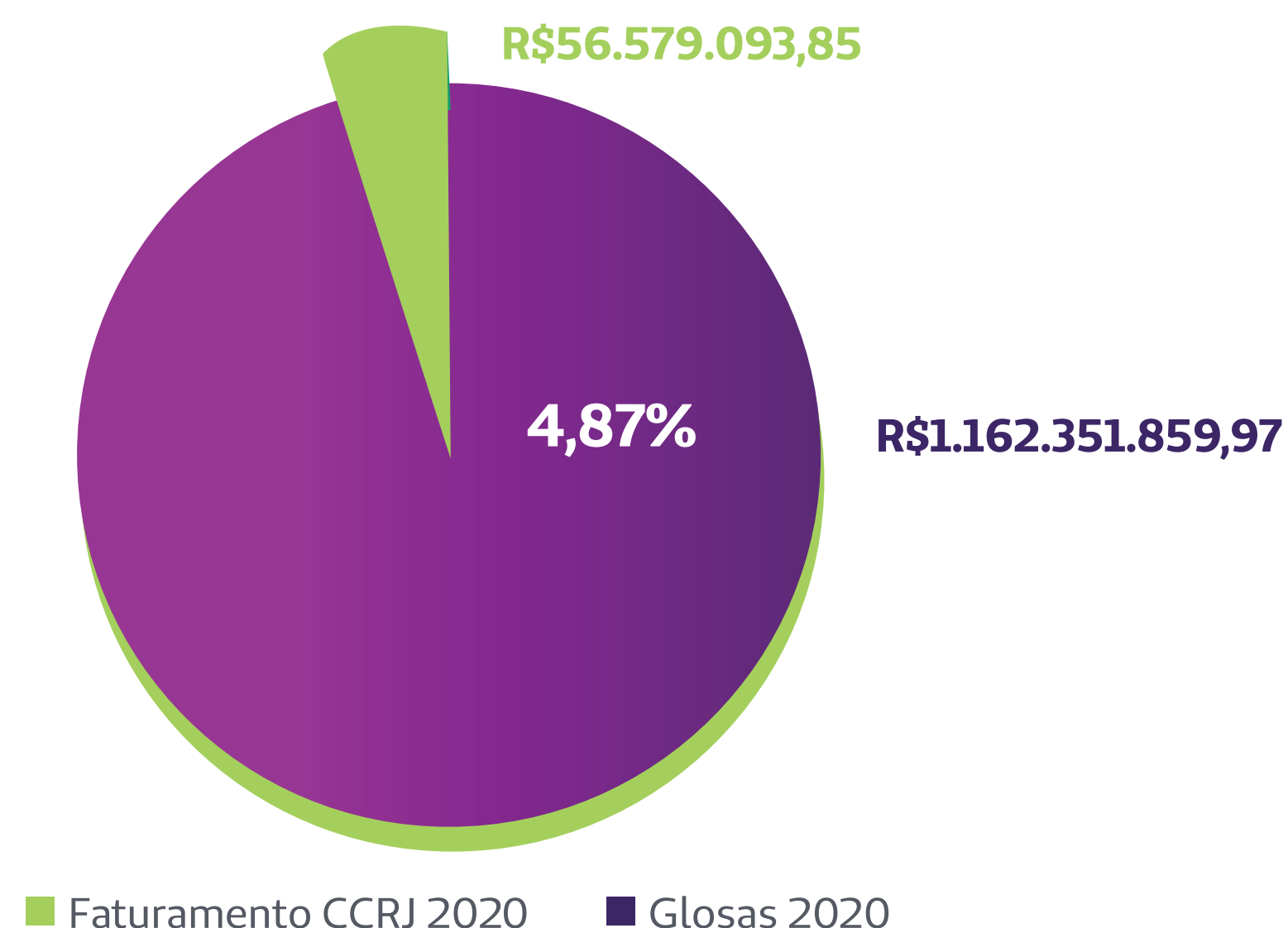


O quadro anterior demonstra o comparativo da evolução do faturamento, no período, e que registra uma pequena queda, em 2020, devido à pandemia.

Em função do avanço das operações na Câmara Nacional de Compensação e Liquidação (CNCL), em 2020, foi registrada a queda no faturamento da Câmara de Compensação Interfederativa (CCI) com a saída da Unimed Federação do Espírito Santo.



FATURAMENTO x GLOSAS 2020



O percentual de glosas nas relações do Intercâmbio Estadual é de 4,87%. A meta é alcançar os 3%.

Outro aspecto relevante registrado, nesse período, foi a readequação de alguns processos e a utilização das ferramentas do intercâmbio nacional, visando facilitar os processos operacionais nas Singulares, e equiparando, gradativamente, os processos do intercâmbio estadual aos do nacional. Como exemplo se destacam o uso do Sistema AJIUS nas tratativas de glosas e contestações.

Assim, em 2020, a Câmara Técnica Arbitral, que tem o objetivo de arbitrar as contestações devidamente fundamentadas com as diretrizes técnicas e administrativas do Intercâmbio Nacional

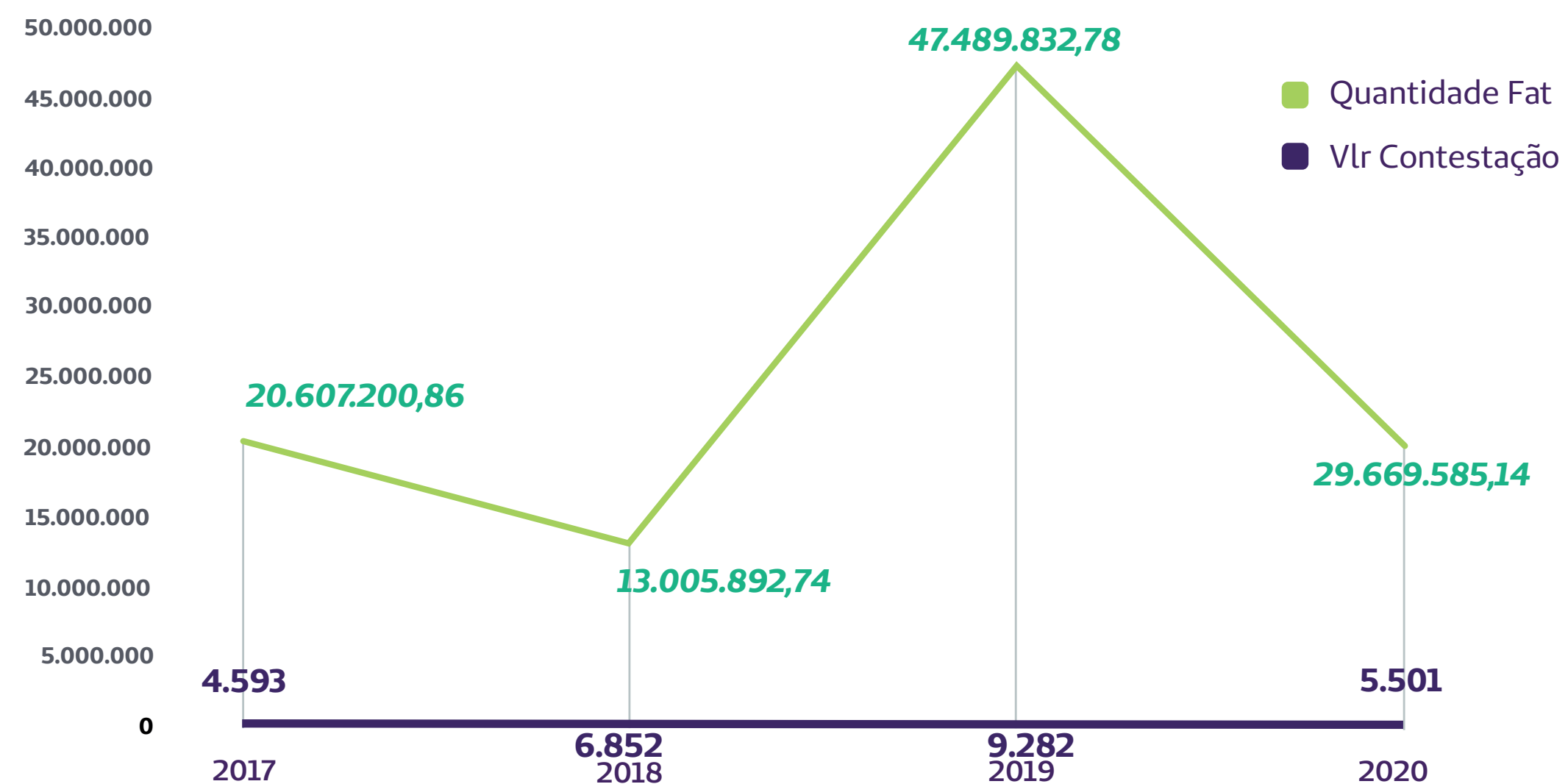
e Estadual, além de apontar as possíveis soluções para a melhoria do processo entre as Unimed credora e devedora, analisou todas as glosas/contestações encaminhadas via Ajius.

Esta ferramenta é um ambiente virtual para negociação das contestações do Intercâmbio, garante a transparência na cobrança, maior controle e organização, elimina retrabalho, gera economia e agilidade para o envio e o recebimento de documentos, controle e finalização das contestações e o registro da análise da contestação, de acordo com os perfis, médico, enfermeiro e administrativo. Com isso, houve uma evolução significativa, já que o Ajius é uma ferramenta institucional que trouxe uniformidade aos processos do Intercâmbio Federativo e Nacional e, consequentemente, rapidez na operação das Singulares e análise da Câmara Técnica.

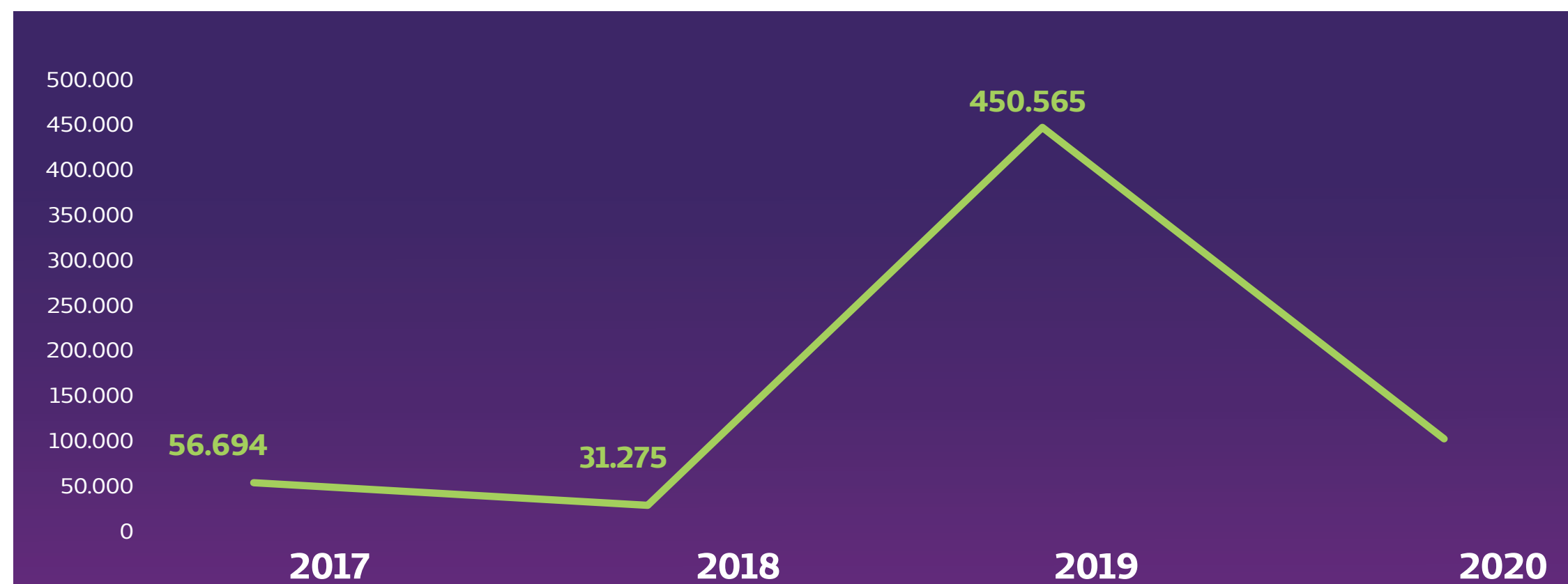
Também em 2020, a Câmara Técnica Arbitral começou a reavaliar seus pareceres emitidos quando solicitados pelas Unimed envolvidas pela Ajius. Constatou-se a diminuição nos prazos com agilidade nas solicitações e nas emissões dos pareceres finais emitidos por ela, uma vez que, anteriormente, era realizado por e-mail.

Mais uma medida positiva do ano foram os encontros do Grupo de Câmara Técnica da Unimed do Brasil, que é composto por médicos, enfermeiros e administrativo das Federações em âmbito Nacional e cujas pautas são as glosas e contestações que impactam nos pareceres das Câmaras Técnicas. O intuito foi reduzir o volume de glosas não procedentes e contestações que estejam em desacordo com as normativas do Intercâmbio. Dessa forma, os pareceres são padronizados, afim de orientar as Singulares a realizarem as suas glosas/contestações com embasamento técnico e pertinência.

QUANTITATIVO E VALORAÇÃO DAS CONTESTAÇÕES ANALISADAS PELA CÂMARA TÉCNICA 2017/ 2018/ 2019/ 2020



QUANTITATIVO DE ITENS CONTESTADOS CÂMARA ARBITRAL 2017/ 2018/ 2019/ 2020



6.12 Composição Orçamentária

Com a pandemia da Covid-19 houve uma diminuição significativa das receitas federativas e o aumento da provisão de remissão, o que gerou o resultado negativo da cooperativa, em comparação ao mesmo período de 2019, de cerca de 1,5 milhão.

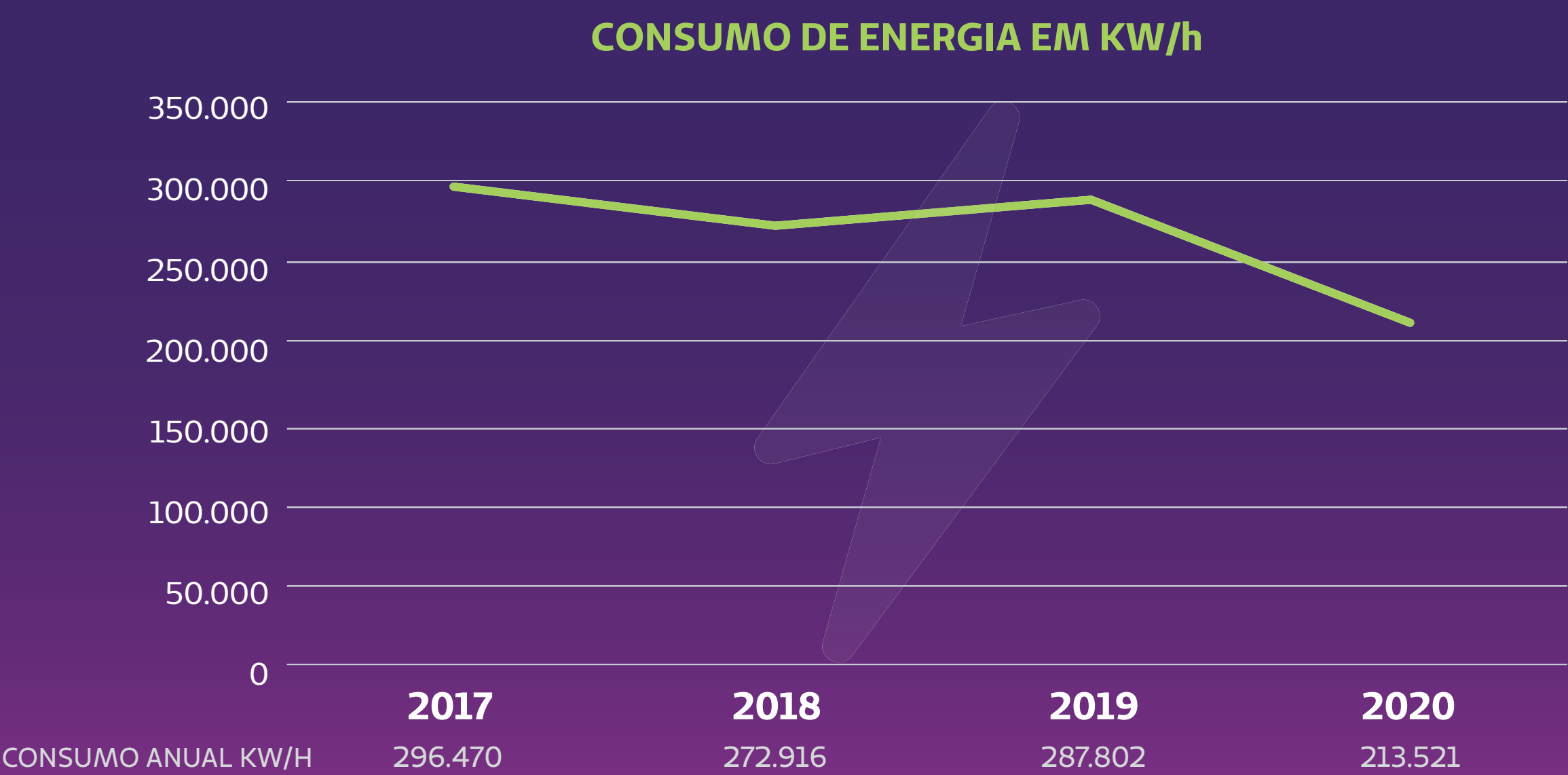
Foi efetuado um estudo para recomposição do orçamento federativo e aprovado, no Conselho Federativo, a instituição da Taxa de Administração sobre a Taxa de Intercâmbio de Administradora de Benefício (TIA) e a cobrança de Contribuição Social adicional, durante setembro a dezembro 2020, de R\$ 300 mil mensais.

A evolução das receitas dos últimos quatro anos, motivos e ações de correção implantadas, bem como os resultados dessas ações, podem ser observadas na tabela ao lado.

	2017		2018		2019		2020	
Descrição	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$
Receitas	- 2%	46.274.943,04	6%	48.985.461,40	4%	50.927.863,12	- 10%	45.643.874,14
(-) Despesas	- 1%	- 43.459.699,30	10%	- 47.772.068,34	2%	- 48.597.326,06	- 7%	- 45.041.184,76
Resultados	- 19%	2.815.243,74	- 57%	1.213.393,06	92%	2.330.537,06	- 126%	602.689,38

Apesar disso, algumas medidas adotadas ao longo destes últimos quatro anos contribuíram para que o déficit não fosse maior. Dentre elas, destacamos a troca de lâmpadas fluorescentes pelas de led, bem como a troca de aparelhos de refrigeração por modelos mais novos e econômicos. Somente no último exercício, a cooperativa economizou 22,9% em energia elétrica. Em termos econômicos, mais de R\$ 66,7 mil de economia.

Se contabilizado nos últimos quatro anos, os valores apresentam queda constante, com um leve aumento em 2019, seguido pela queda acentuada em 2020, momento em que foi iniciada a modalidade de teletrabalho e deixou parte importante das instalações sem uso.



7.0

Aperfeiçoamento de produtos e serviços federativos

para auxiliar na sustentabilidade das Singulares

7.1 Taxa de Intercâmbio de Administradora de Benefício (TIA)

A crise econômica que assolava o país e, em especial, o estado do Rio de Janeiro, em 2017, jogava mais pressão sobre o contexto de uma situação sem controle. A anarquia comercial que se instalou no Sistema Unimed, a partir do advento das administradoras de benefícios, cobrou seu preço ao cooperativismo médico fluminense.

Apesar da lamentável ineficiência das regras comerciais vigentes, foi necessário disciplinar o comércio de produtos mediados pelas administradoras de benefícios, que desde o seu advento, desprezam solenemente as delimitações das áreas estatutariamente resguardadas. Estas inundam as praças fluminenses com a demanda assistencial sobre a qual se estabeleceram obrigações regulamentares compulsórias à título de corresponsabilidade assumida às cooperativas que, exatamente por essa razão, experimentaram longo período de estagnação comercial e de declínio de clientes em suas carteiras.

Não obstante ao reflexo local que se verificou nas unidades prestadoras, foi crescente a dificuldade da correspondência tempestiva das Federadas que respondiam pelos grandes pagamentos do intercâmbio estadual, suscitando incerteza e insegurança sobre o fluxo da Câmara de Compensação Regional. E, assim, trazendo à tona a evidência contundente do risco sistêmico que aquele cenário representou a todo cooperativismo médico do estado.

Foi por essa razão que o Conselho de Administração da Unimed Federação Rio aprovou, em novembro de 2017, a Taxa de Intercâmbio para Administradoras de Benefícios (TIA). Um conceito cuja essência visa conter a prospecção comercial desenfreada, no Rio de Janeiro, capitaneada pelas administradoras de benefícios ao mesmo passo que uma sobretaxa deve ser aplicada sobre cada atendimento verificado para os clientes com residência comprovada na área de ação da Singular prestadora do atendimento. Desta forma, cabe à Unimed detentora do contrato repassar às Administradoras de Benefícios com as quais ela mantém contrato,

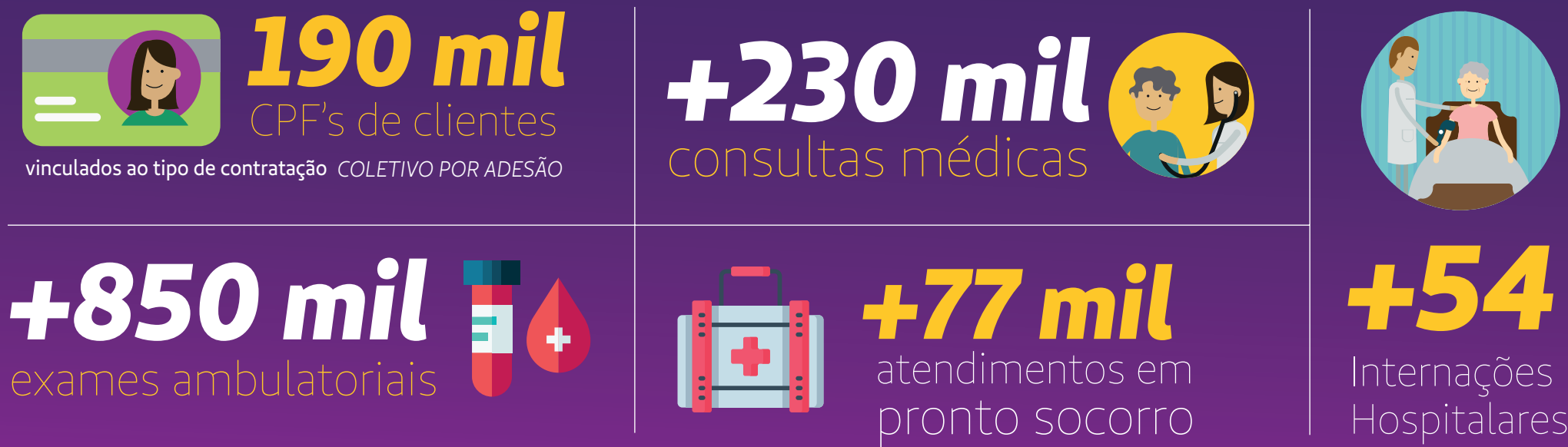


o incremento do custo calculado pela TIA. Inicialmente, deliberou-se por uma sobretaxa de 7% incidente para os atendimentos verificados nos agrupamentos consultas médica, exames ambulatoriais e pronto atendimento.

O desenvolvimento da plataforma TIA se deu por meio da prototipagem de artefatos, que a medida em que eram levados à apreciação do Conselho Federativo, iam sendo encorpados com critérios que objetivaram assegurar, principalmente, a absoluta isonomia sobre o monitoramento que a plataforma exerceria.

Foi em maio de 2018 que a plataforma TIA realizou o seu primeiro processamento.

Entre maio/2018 à abril/2020, a TIA monitorou e enquadrou através de critérios de elegibilidade:



Foram redistribuídos à cada Federada na proporcionalidade dos atendimentos por ela realizados, cerca de

R\$6,5 milhões

O principal ativo alcançado pela TIA, entretanto, foi o fato de, em fevereiro de 2019, ter constatado a paralização das vendas das administradoras de benefícios a cargo das Singulares em área de ação onde inexistia a autorização formal para tal. Este fato e sua relevância levou o Conselho de Administração da Unimed Federação Rio a reconsiderar os termos parametrizados na plataforma, zerando a sobretaxa para todo e qualquer plano coletivo por adesão comercializado pelas administradoras de benefícios com data inferior a 1º de novembro de 2018. Para eventuais comercializações ocorridas a partir essa data, deliberou-se por 10% de TIA sobre atendimentos ocorridos na praça prestadora.

A Unimed Federação Rio é segura em relação à capacidade de rastreamento adquirida desde a implantação da plataforma TIA. Sua funcionalidade permanecerá permanentemente útil tão somente pela eficiente capacidade comprovada no monitoramento.

7.2 Garantias Financeiras (Provisões e Margem de Solvência)

A Unimed Federação Rio se empenha em cumprir a sua missão e prestar um serviço de excelência às Federadas também com serviços voltados às demandas relativas à Área Atuarial e de Estratégia. Assim, houve a intensificação do trabalho no âmbito atuarial para atender a implementação da norma relativa à Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados no SUS (PEONA SUS) e à Provisão para Insuficiência de Prêmios/Contraprestações (PIC), vigorando em janeiro de 2021. A cooperativa realizou o estudo e o cálculo da PIC, além da disponibilização dos cálculos da PEONA SUS de todas as Federadas fluminenses. Para otimizar o cálculo mensal das novas provisões pelas Singulares, foi implementado novo módulo no Sistema de Cálculo de Garantias Financeiras, aplicativo desenvolvido pela Gerência Atuarial e de Estratégia, para o cálculo destas provisões. Anualmente, esse sistema é atualizado com novas implementações.

Em relação às provisões, a cooperativa estuda, periodicamente, novas metodologias para o cálculo da PEONA Atuarial, para refletir a realidade de cada Singular e novas provisões a serem constituídas, a partir de 2021. Para isso, a Unimed Federação Rio informou os valores da PEONA SUS e calculou a PIC das Federadas, em 2019, com monitoramento ao longo de 2020, para o conhecimento e providências relativas à constituição destas provisões por parte das Singulares.

Devido à elaboração e aprovação, junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de metodologia atuarial desenvolvida pela Unimed Federação Rio, houve a redução do valor a ser constituído para a Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA). Os valores são variáveis entre as Unimeds fluminenses, tendo atingido a redução superior a 50% e, em números absolutos, até R\$ 30 milhões.

Relativo à Margem de Solvência, duas Singulares tiveram redução, em função da aprovação da nota técnica de inadimplência, desenvolvida pela Unimed Federação Rio e aprovada pela ANS, e outras aguardam a validação ou estão com as notas técnicas sendo desenvolvidas. O percentual de inadimplência médio utilizado foi reduzido de 50% para 10%, para os eventos em modalidade de preço pós estabelecidos, tendo atingido em valores percentuais até 40% de redução da margem e, em valores absolutos, até R\$ 12 milhões.

Ainda no âmbito atuarial, com a publicação da RN nº 451/2020, que dispõe sobre a nova Regra de Capital Regulatório (CR), as operadoras devem escolher, até dezembro de 2022, se continuam no regime até então vigente ou optam pela adoção antecipada do Capital Baseado em Riscos (CBR). Dessa forma, a Unimed Federação Rio passou a calcular também para as Federadas, o CR e o CBR de Subscrição, único risco obrigatório pela ANS, até dezembro de 2020.

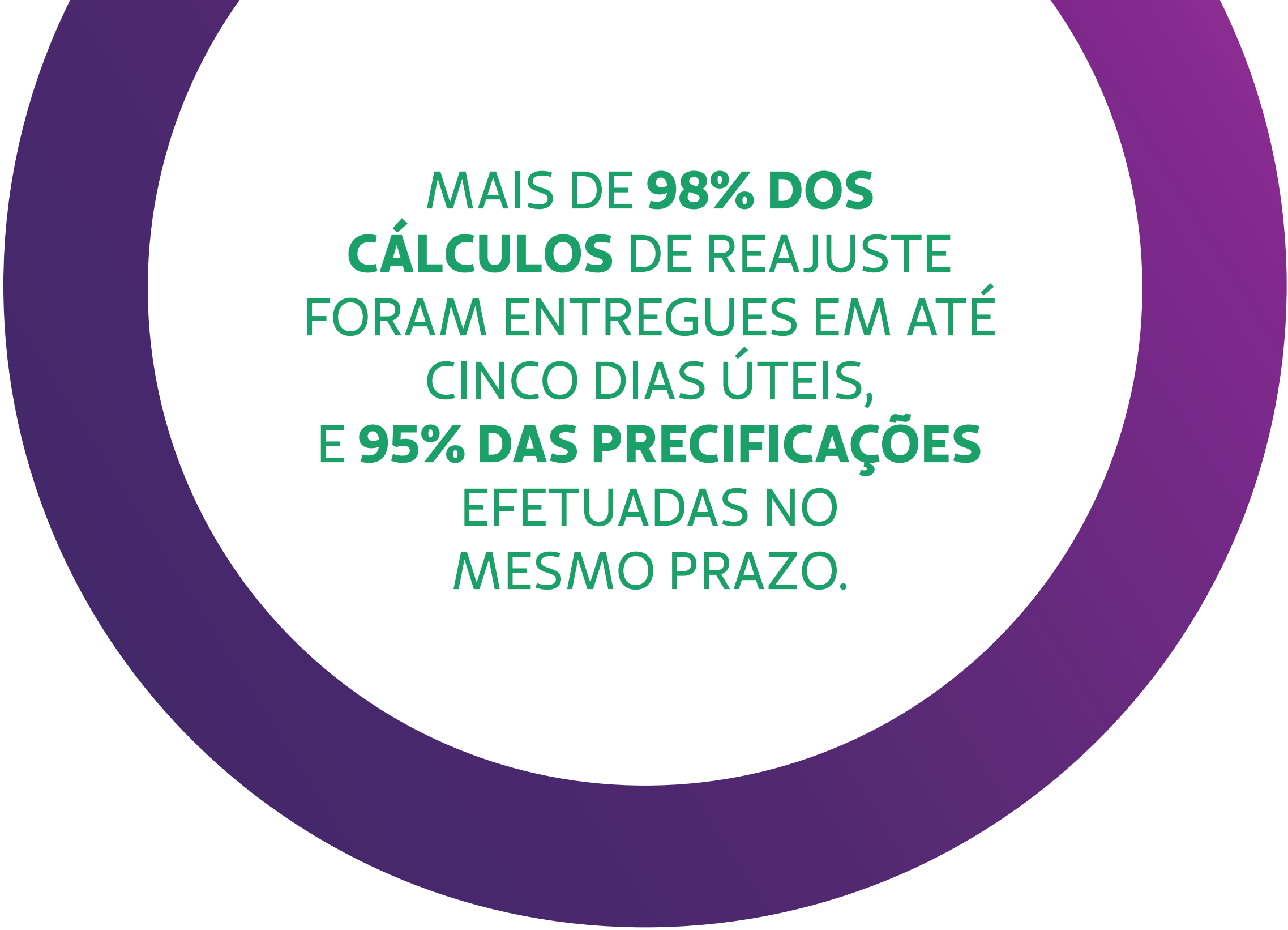
7.3 Precificação e Reajustes

A precificação e o reajuste adequados asseguram a estruturação do valor condizente para os planos comercializados e a manutenção do equilíbrio dos contratos. Dessa forma, o serviço prestado pela Unimed Federação Rio é imprescindível para a saúde financeira das Singulares, permitindo que os preços praticados gerem receita apropriada para manter o equilíbrio da carteiras das Singulares e a competitividade dos planos oferecidos pelas cooperativas.

Nos últimos quatro anos, a Unimed Federação Rio elaborou notas técnicas de mais de 300 produtos, dentre atualização e registro de novos planos. Essa atividade é essencial para a precificação dos produtos, de acordo com os riscos do negócio e atendimento às normas da ANS.

Foram precificados mais de **1,5 mil produtos/contratos** entre novos e reajustes, de 2017 a 2020, a partir de métricas alinhadas ao comportamento da carteira, tabelas de preços praticadas no mercado, características do contrato, dentre outras variantes.

Neste contexto é importante destacar que o risco de subscrição, que envolve a precificação e provisões, corresponde a mais de 75% do risco das operadoras, e consiste na medida de incerteza relacionada ao risco oriundo de uma situação adversa, que contraria tanto as expectativas da sociedade no momento de elaboração de sua política de subscrição, quanto das incertezas existentes na estimativa das provisões.



MAIS DE **98% DOS**
CÁLCULOS DE REAJUSTE
FORAM ENTREGUES EM ATÉ
CINCO DIAS ÚTEIS,
E 95% DAS PRECIFICAÇÕES
EFETUADAS NO
MESMO PRAZO.

Ao oferecer às Federadas ferramentas para o desenvolvimento do seu negócio com foco na rentabilidade e fortalecimento, a Unimed Federação Rio contribui para a sustentabilidade econômica das operadoras.

7.4 Câmaras técnicas

Por meio de consultorias e câmaras técnicas de especialidades para auxílio nas análises e autorizações de procedimentos solicitadas pelas auditorias médicas das Singulares, em 2019, foram emitidos:



Vale destacar que, em 2019, foi incluída no portfólio de serviços a especialidade psiquiatria infantil.

Com a Câmara Técnica Arbitral em Auditoria em Saúde para análise de Glosas e Contestações com emissão de parecer, também em 2019 foram analisados:



Desse total analisado pelos auditores médicos e de enfermagem, foram revertidos às Singulares pleiteantes, por meio de solicitação de revisão, apenas:

R\$ 258.893, ou seja, 0,6%

Já em 2020, mesmo com a queda no número de faturas ditado pela pandemia, a quantidade de itens glosados e contestados caiu bastante, num movimento de cerca de R\$ 55 milhões. Importante notar que, **mesmo num ano em que a maior parte dos procedimentos eletivos foi suspensa por conta da pandemia, o volume de glosas foi superior a 2019 e os valores envolvidos nos itens glosados também superou os índices do ano anterior**, conforme pode ser visto no quadro abaixo:

FATURAS			
	2019	2020	VARIAÇÃO
Valor cobrado	R\$ 1.250.425.962	R\$ 1.196.117.881	- 4,34%
Valor contestado	R\$ 47.489.859	R\$ 55.974.478	17,87%
Número de faturas contestadas	9281	9322	0,44
% de faturas contestadas	38%	34%	- 4,00%
% do valor contestado	4%	5%	1,00%

ITENS ANALISADOS PELA CÂMARA ARBITRAL (TOP 10)			
	2019	2020	
Quantidade	181774	190905	5,02%
Valor	R\$ 34.189.496,00	R\$ 35.619.613,00	4,18%

7.5 Consultoria Web em Especialidades Médicas

Para otimizar as solicitações de pareceres, a Unimed Federação Rio desenvolveu a plataforma “Consultoria Web em Especialidades Médicas”, que pode ser acessada a partir de qualquer dispositivo. Com a ferramenta on-line, os auditores podem emitir soluções alinhadas com as melhores práticas médicas para embasar a tomada de decisão mais assertiva para o paciente e a operadora de saúde e, assim, dar mais agilidade ao processo.

O serviço, que já existe há treze anos e conta com mais de **18 mil pareceres emitidos**, oferece especialidades em Neurocirurgia/Coluna, Cirurgia Vascular, Cirurgia Cabeça e Pescoço, Cirurgia Torácica, Bucomaxilofacial, Genética, Oftalmologia, TMO (transplante de medula óssea), Ginecologia, Psiquiatria infantil (método ABA), Ortopedia, Urologia, Otorrino, Radioterapia e Reumatologia.

Em 2020, houve um total de 1.446 pareceres emitidos somando as consultorias e as Juntas Médicas. Entre setembro e novembro de 2020, foi feito um projeto piloto da plataforma de pareceres Consultoria Web com as Unimeds Centro Sul Fluminense, Costa do Sol e Nova Friburgo, com a emissão de 148 pareceres.

A partir de novembro, a plataforma entrou em vigor para todas as Singulares do estado que utilizam nossos serviços. Portanto, em pouco mais de três meses, entregamos 339 pareceres por meio do Consultoria Web em Especialidades Médicas.

Em 2020, o produto foi reformulado com a criação da identidade visual, plano de divulgação e novas funções que melhoram a experiência do usuário. Todo o processo passou a acontecer

por meio da ferramenta on-line, onde a Singular insere a solicitação no portal e pode, inclusive, anexar guias de procedimentos e materiais, laudos e exames de imagem. De forma virtual, o especialista médico recebe toda a documentação e consegue emitir um parecer assertivo e ágil ao solicitante. A campanha de divulgação do produto foi baseada em práticas comerciais para a prospecção de novos clientes e melhoria dos já existentes.

7.6 Atendimento

A Central de Relacionamento, em 2020, assessorou as Unimeds do estado nos serviços de call center com o grupo de colaboradores reduzido devido à pandemia, e operou nos processos das autorizações à rede credenciada e no atendimento ao cliente Unimed. A cooperativa buscou mecanismos para minimizar os impactos na linha de frente, com a inclusão da Unidade de Resposta Audível (URA), a qual direciona o cliente para o atendimento específico da Covid-19, esclarecendo o motivo da demora no atendimento.

Dentre as ações voltadas para a redução do custo, destacam-se a mudança na carga horária dos operadores de atendimento para 12x36 e a portabilidade da telefonia para Embratel, o que registou a economia total de, aproximadamente, R\$ 2 milhões.





Atendimento Receptivo

Autorização: Clínicas, consultórios, hospitais e remoções

SAC: Serviço de Atendimento ao Cliente (cliente, consultório e aquisição de planos)

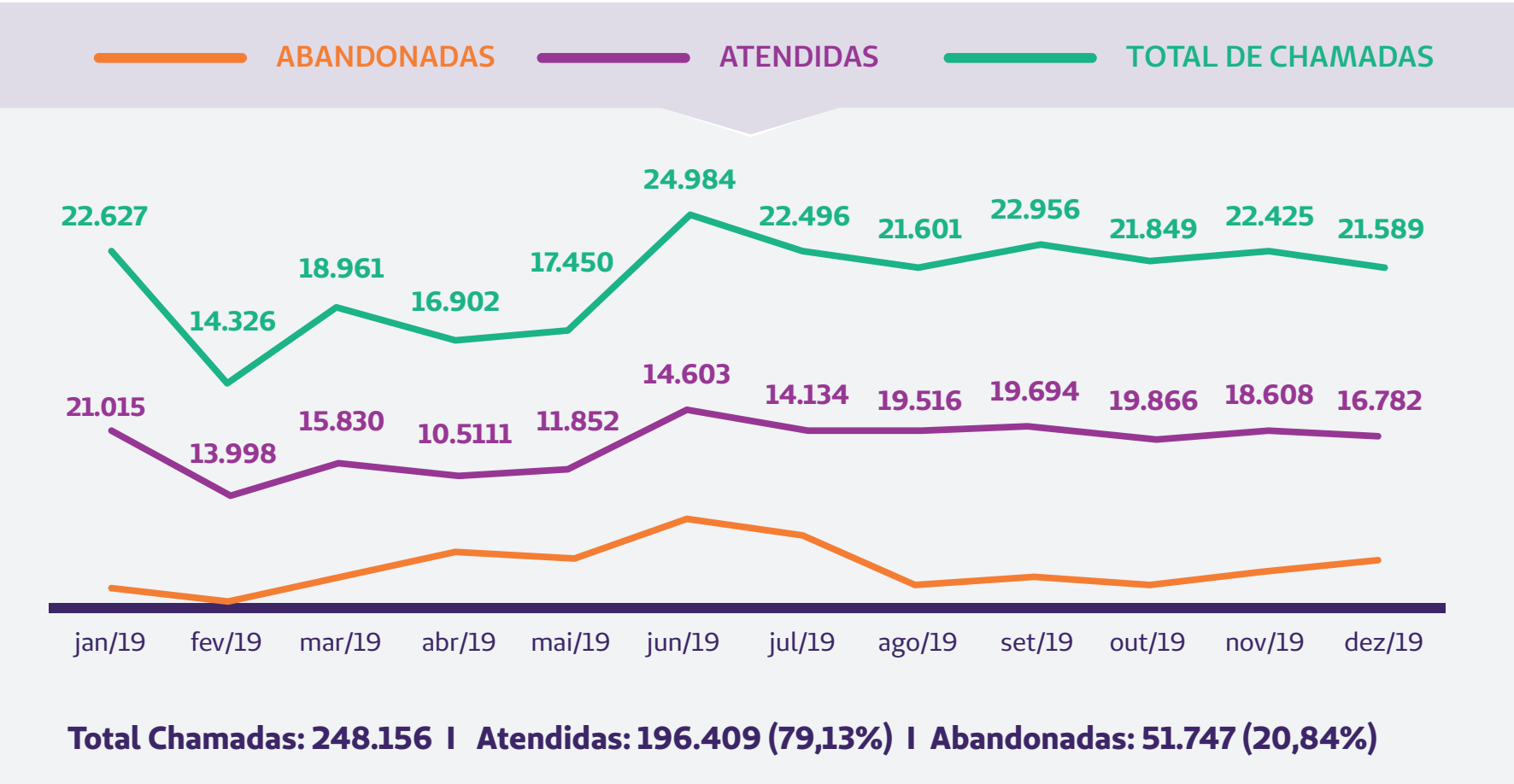
Atendimento Virtual: Atendimento on-line ao cliente por chat (Sistema ATON)

Atendimento Ativo

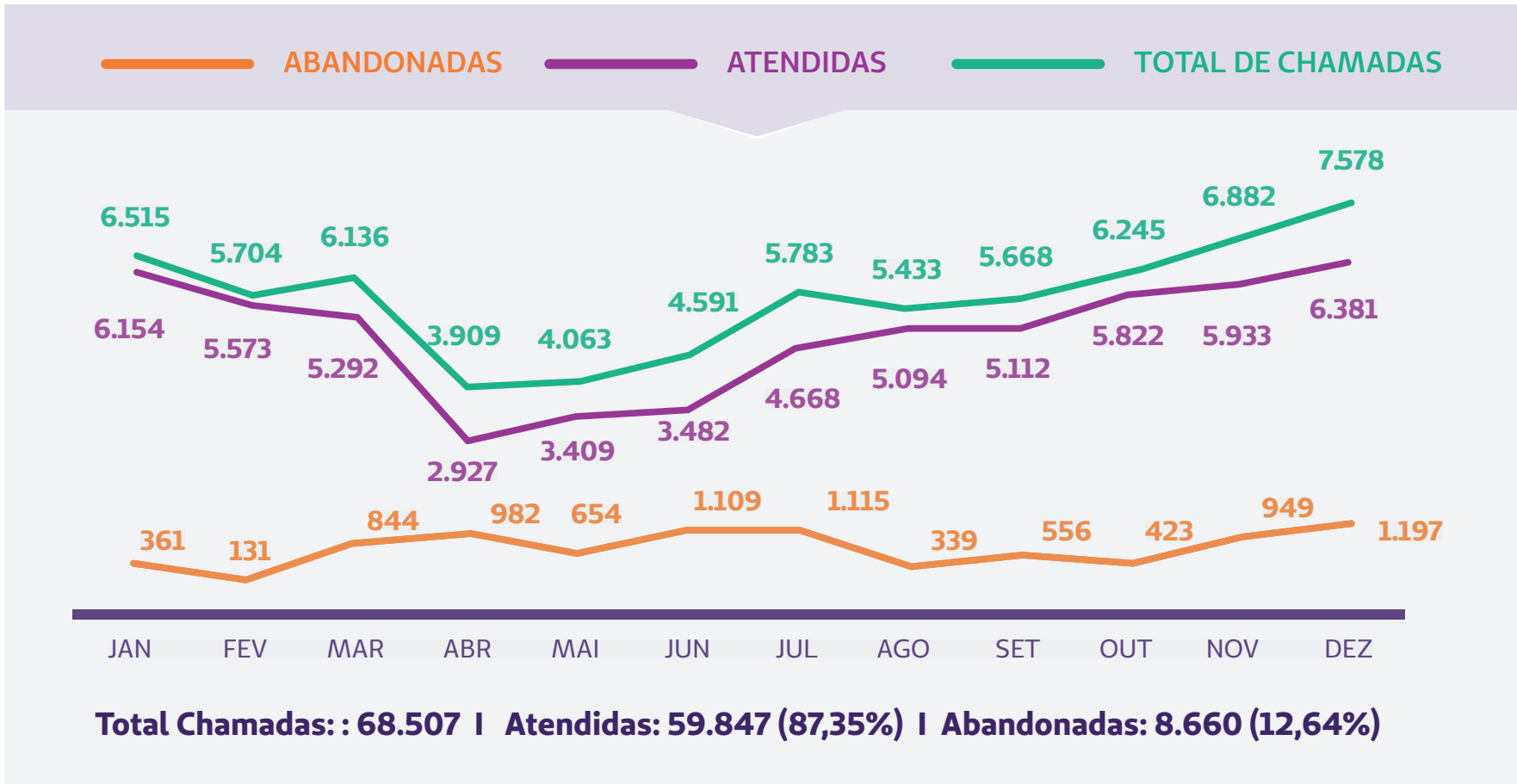
Marketing de Relacionamento: Retenção de Clientes

Observação: Não realizamos os serviços de Pós-venda e Pesquisa de Satisfação de Beneficiário, em 2020, devido à pandemia da Covid-19, iniciada em março.

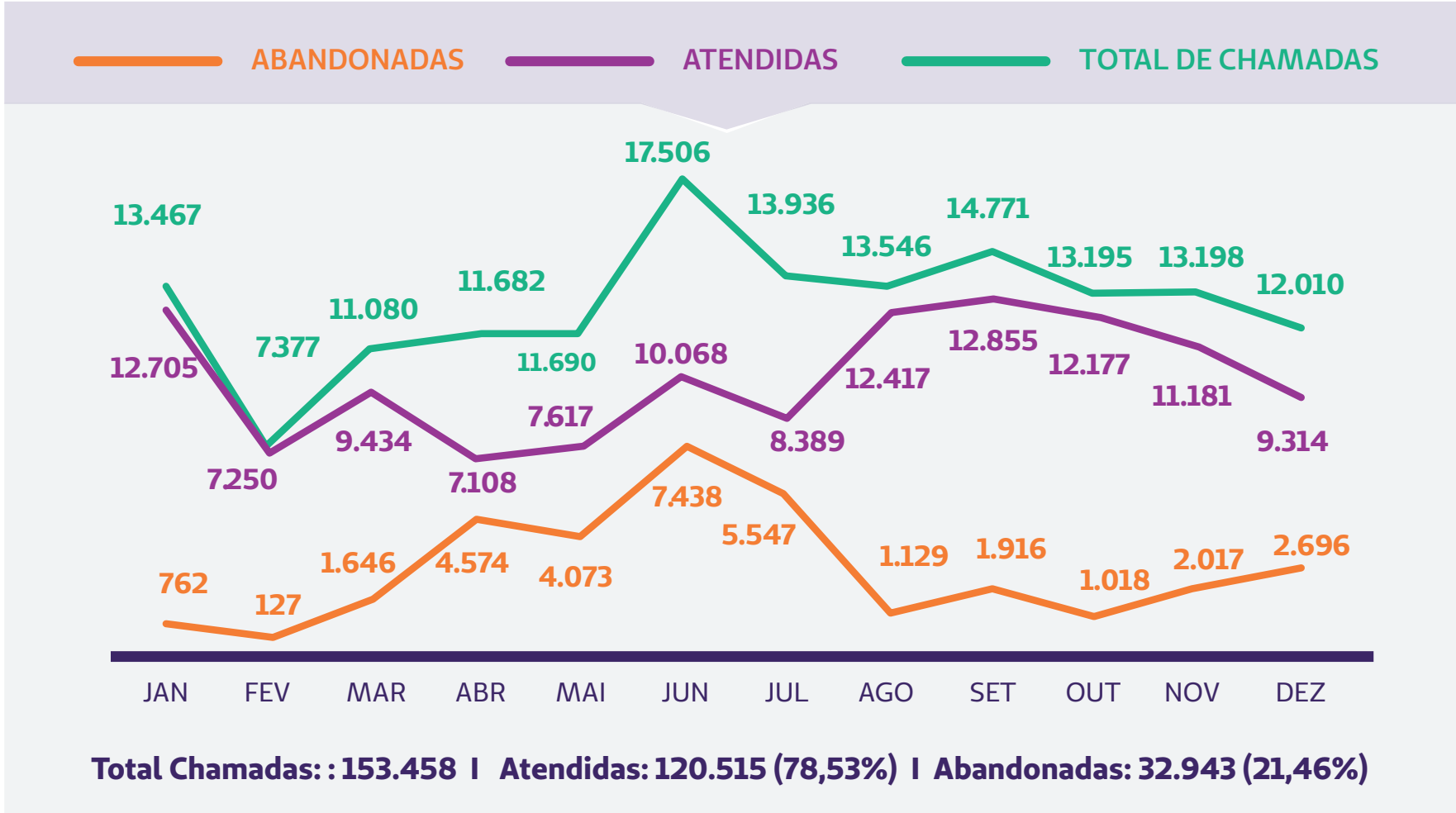
QUANTIDADE DE CHAMADAS 2020 - TODOS OS CANAIS



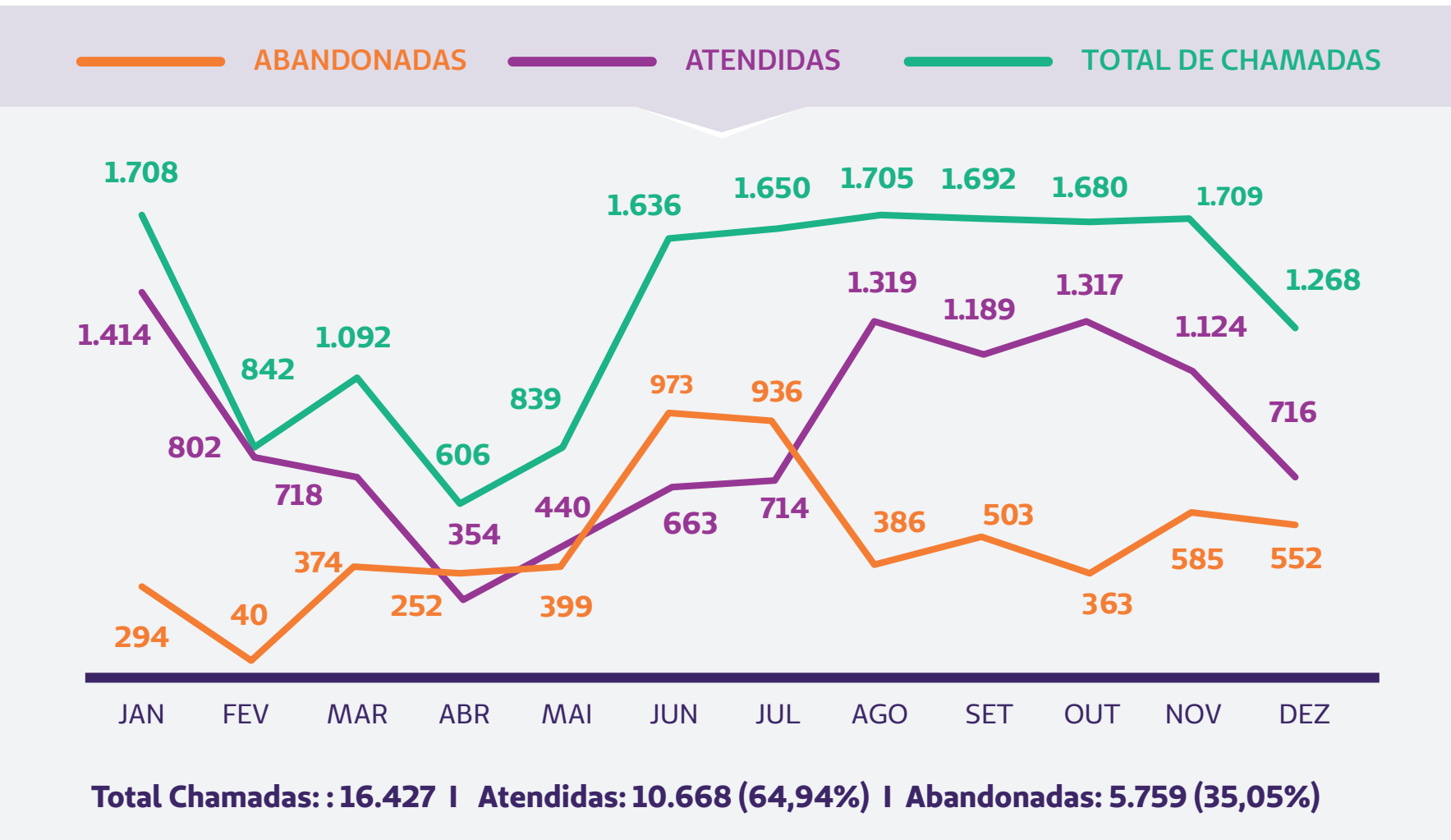
CHAMADAS - CANAL PRESTADOR 2020



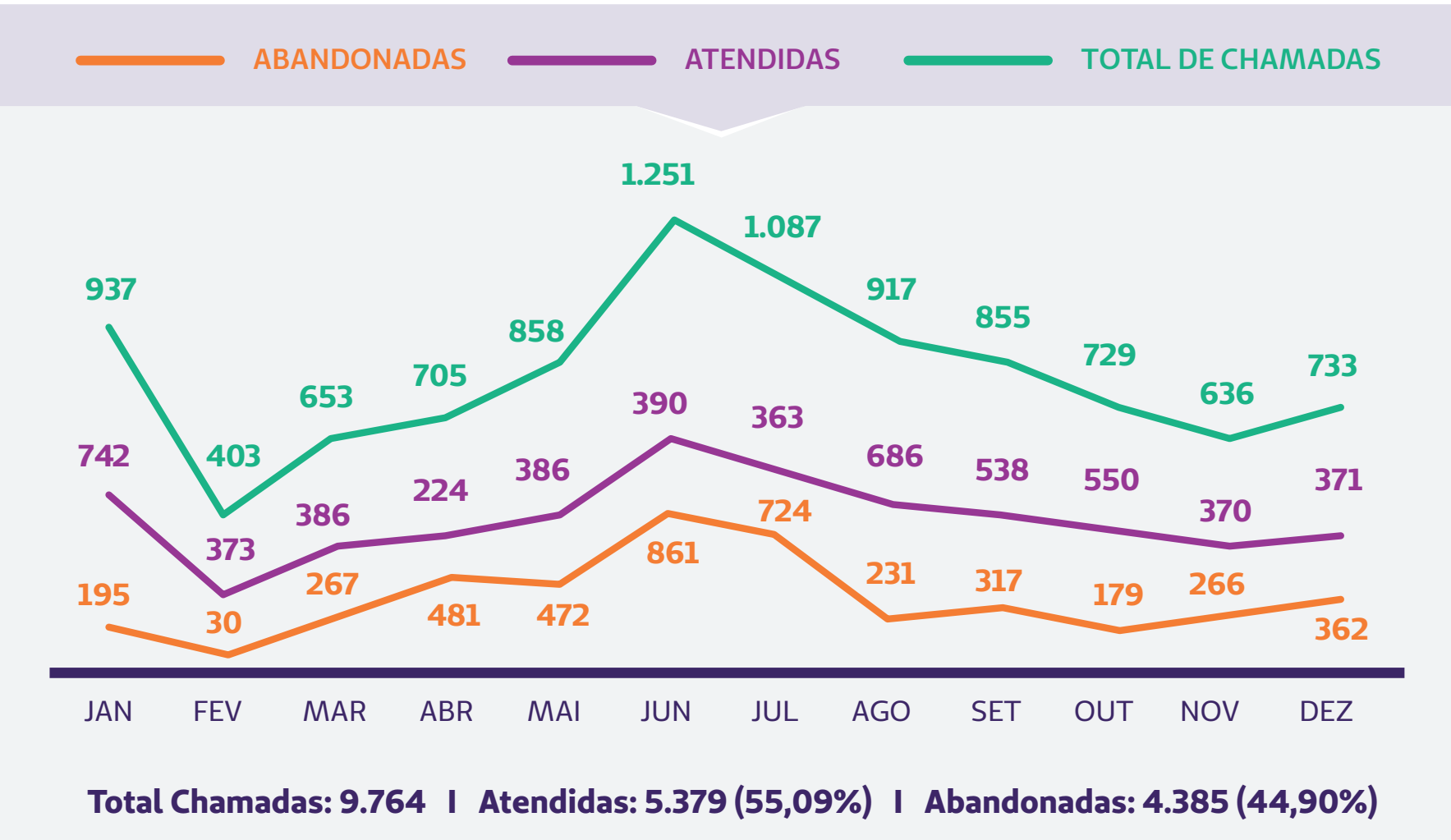
CHAMADAS - CANAL CLIENTE 2020



CHAMADAS CONSULTÓRIO - 2020



CHAMADAS - CANAL AQUISIÇÃO DE PLANOS 2020



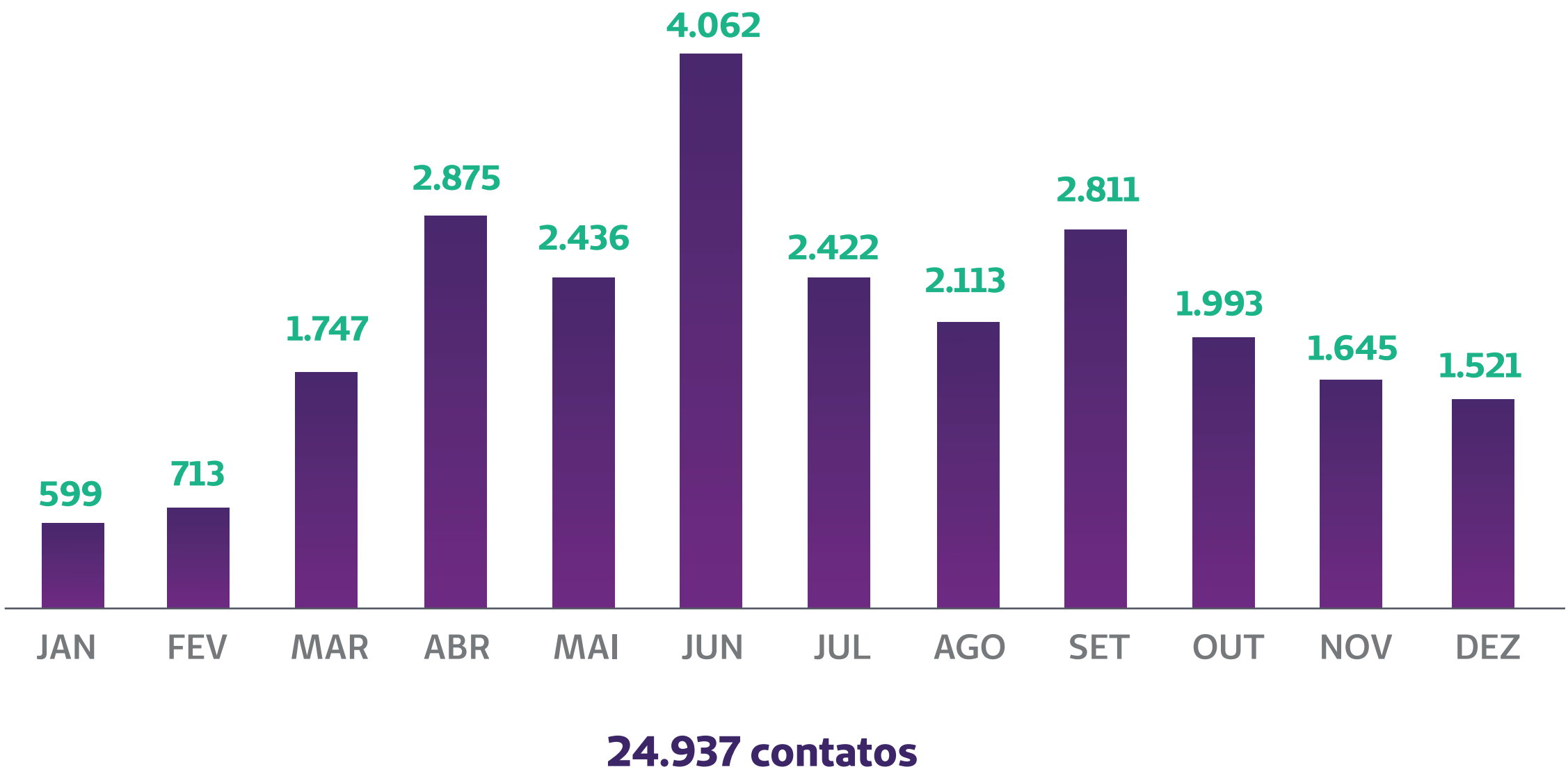
SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

A linha 0800 é composta por três canais destinados ao cliente, que são cliente, atendimento ao consultório e aquisição de planos.

Atendimento Virtual (ATON)

A Unimed Federação Rio disponibiliza colaboradores dedicados no Atendimento Virtual (ATON), que visa atender à demanda e aumentar a adesão desta ferramenta para reduzir a quantidade de contatos pelo do canal 0800 e também o tempo de espera do cliente.

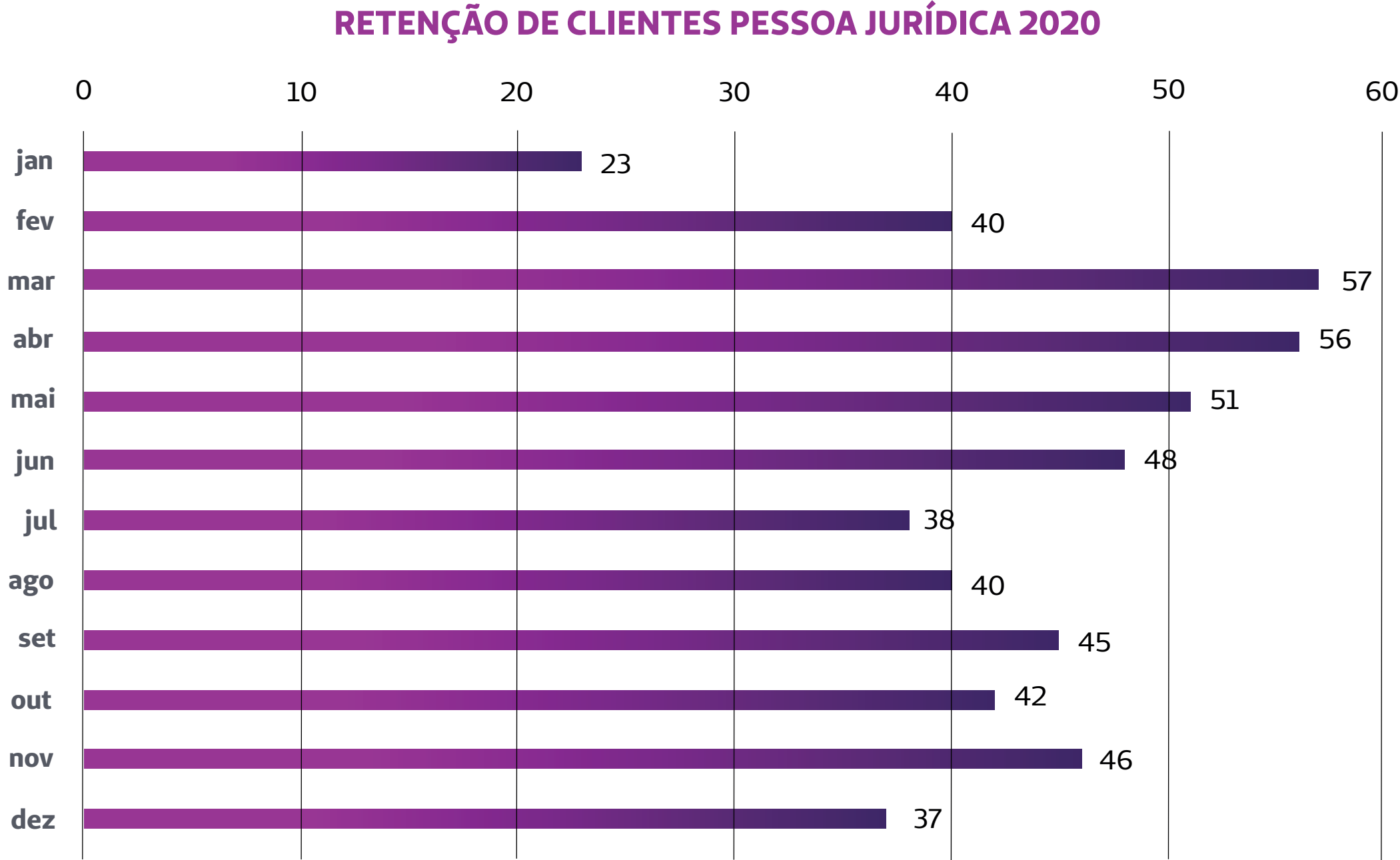
CONTATOS ATENDIMENTOS ATON 2020





Atendimento Ativo

Marketing de Relacionamento 2020
Serviço Retenção de Clientes Pessoa Física | 523 empresas contatadas

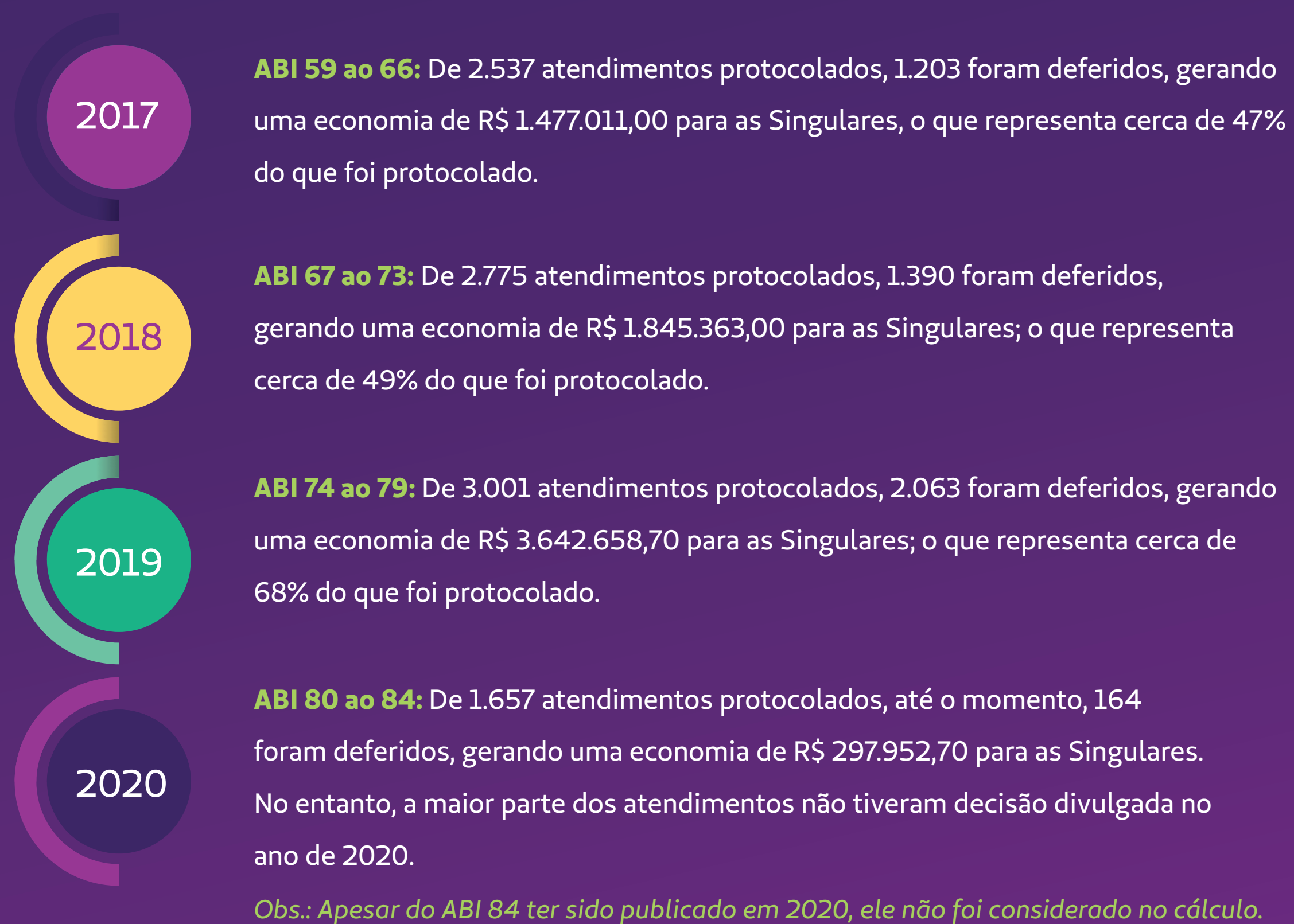


7.7 Central Estadual de Ressarcimento ao SUS (CERSUS)

A CERSUS representa 16 Singulares fluminenses junto ao órgão regulador no que tange aos assuntos relativos ao ressarcimento ao SUS. A Central federativa tem a finalidade de acompanhar o processo de publicação do Aviso de Beneficiário Identificado (ABI), analisar as documentações com base nas normas da ANS, elaborar as defesas e protocolar os atendimentos em primeira e segunda instâncias, além de reanalisar as decisões proferidas pela Agência.

Durante os últimos quatro anos, a economia gerada às Federadas, tendo como base as defesas de ressarcimento ao SUS protocoladas na ANS, foi de mais de R\$ 7 milhões. Neste período, de 9.970 atendimentos protocolados, 4.820 foram deferidos, o que representa 48,35% do que foi protocolado.

Pelos números a seguir apresentados, verifica-se, anualmente, um aumento significativo do percentual de deferimentos e, conseqüentemente, do valor economizado.



7.8 Análise dos débitos do ressarcimento ao SUS

A análise dos débitos do ressarcimento ao SUS, iniciada em 2019, está disponível a todas Unimed e tem como propósito estudar os débitos emitidos em nome da Singular. Tencionando estar adimplente com o órgão regulador, é verificada a posição financeira da operadora, classificados os débitos, de acordo com a gerência responsável pela cobrança, e avaliados os parcelamentos. Para subsidiar esse serviço, são extraídos do portal o 'Índice de Efetivo

Pagamento' e a 'Contabilização dos Valores Devidos de Ressarcimento ao SUS'.

Feito isso, a Unimed Federação Rio se dirige à sede da Unimed solicitante e sugere os pagamentos e/ou as solicitações de parcelamento perante ao órgão regulador ou Procuradoria Federal. Conforme os pagamentos são efetuados, a planilha de controle contendo o detalhamento dos débitos é atualizada, mensalmente.

7.9 Assessoria regulatória

É voltada a orientar e esclarecer normas, comunicados, pareceres e ofícios publicados pela ANS, além de prestar apoio e intermediar relacionamento entre todas as Unimed fluminenses e o órgão regulador. Na prestação desse serviço, as dúvidas e questionamentos são classificadas em 24 temas fixos, que foram divididos em 106 subtemas, e um provisório, criado especificamente para atender às demandas relacionadas à Covid-19.

Nos últimos quatro anos, a assessoria regulatória respondeu a 1.369 demandas encaminhadas pelas Singulares, onde foram prestados esclarecimentos e orientações sobre diversos assuntos, abrangendo a quase totalidade de normas publicadas pela Agência. Dentre os temas mais demandados, durante esse período, destacam-se a fiscalização; a autorização de funcionamento e registro de operadora; e a Troca de Informações da Saúde Suplementar (TISS).

Em 2020, houve a implementação do sistema SIR Tree, o qual é responsável pelo armazenamento de dados, demandas regulatórias e respostas da ANS a ofícios e questionamentos enviados pela cooperativa. Esta ferramenta visa facilitar a recuperação de entendimentos e informações referentes às normas da ANS.

7.10 Programa para Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (PROMOPREV)

Tem o intuito de orientar às UnimedS em relação às estratégias e ações integradas necessárias para implantação de um programa. Por meio desse serviço, as Singulares recebem subsídios necessários para acompanhar a constituição e aprovação desses programas, na ANS. Com isso, as cooperativas reduzem os custos assistenciais e, conseqüentemente, diminuem a sinistralidade da carteira.

Uma vez que um PROMOPREV é aprovado, acontece uma melhoria significativa no IDSS (pontuação bônus), assim como no Monitoramento Assistencial, além de uma maior satisfação dos beneficiários crônicos, geralmente, o público alvo dos programas. Em 2020, a Unimed Federação Rio foi corresponsável pela aprovação e continuidade de PROMOPREVs das UnimedS Nova Iguaçu, Leste Fluminense, Petrópolis, Três Rios e Volta Redonda.

7.11 Monitoramentos Regulares da ANS

Ao longo de cada ano, a ANS, com objetivo de divulgar para as operadoras dados relevantes sobre seus desempenhos em diversas áreas, publica de forma mensal, trimestral, semestral ou anual os seguintes monitoramentos: Índice de Efetivo Pagamento ao Ressarcimento ao SUS, Monitoramento das Garantias de Atendimento, Intervenção Fiscalizatória, Monitoramento do Risco Assistencial, Contabilização do Ressarcimento ao SUS e Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). A Unimed Federação Rio divulga esses dados para cada Federada e analisa as informações de cada uma para auxiliar na compreensão desses indicadores e na tomada de decisões referentes a eles.

7.12 Regula D.O.U

É um serviço prestado com o objetivo de supervisionar e informar às UnimedS sobre as decisões publicadas pela ANS, no Diário Oficial da União (D.O.U.). Uma vez que esse acompanhamento é feito, torna-se possível solicitar a cópia do processo para posterior averiguação da Unimed. Dentre os benefícios desse trabalho, evidenciam-se o acompanhamento diário das publicações da Agência, a qualidade e antecipação da informação para uma conduta devida e o envio por e-mail das decisões e outras informações pertinentes à respectiva Singular.

7.13 Sistema de Informações Regulatórias/Sistema de Informação de Beneficiários (SIR/SIB)

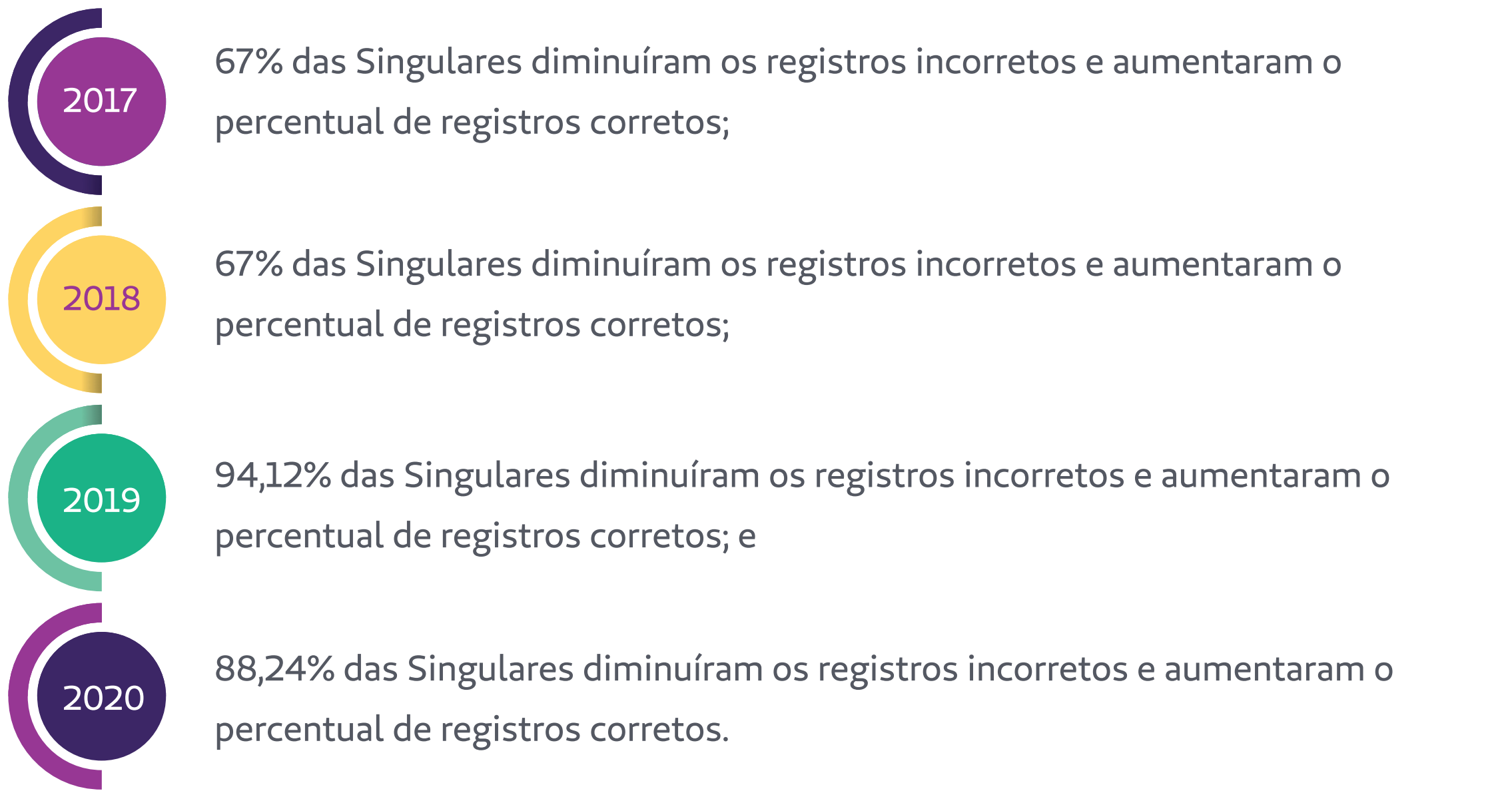
Criado pela empresa Exeplan em conjunto com a Unimed Federação Rio, apresenta um grupo de soluções para otimizar o cadastro dos beneficiários com a finalidade de garantir a qualidade, correção e equiparação de dados com a ANS e reduzir os custos regulatórios e operacionais das operadoras. Com o trabalho desenvolvido, é possível obter um panorama preciso para realização de constantes ações corretivas e diminuir o custo das operadoras quanto a possíveis irregularidades no cadastro, a partir de:

- ◇ Redução do número de notificações de ressarcimento ao SUS;
- ◇ Redução do número de notificações emitidas pela ANS motivadas por quantidade e qualidade de dados cadastrais de beneficiários relacionadas a NIP, portabilidade, RPC, ações da fiscalização em geral;
- ◇ Agilidade nas defesas às notificações emitidas pela ANS;
- ◇ Melhoria nos indicadores do IDSS;

- ◇ Agilidade na autorização de reajustes de planos de saúde ao informar às operadoras o número de beneficiários existentes tanto na sua base de dados quanto na da ANS à época do reajuste;
- ◇ Subsídio ao recolhimento correto da Taxa de Saúde Suplementar (TSS) ao informar às operadoras o número de beneficiários existentes tanto na base dados da Operadora quanto na da ANS na época do cálculo da taxa;
- ◇ Diminuição do esforço administrativo em função da redução do número de notificações.

Ao longo do trabalho feito nesses últimos quatro anos, foi possível chegar ao percentual de apenas 0,72% de risco regulatório oriundo de inconsistências cadastrais, nas Unimed aderentes, na base de dados da ANS.

A evolução da higienização da base de dados das Singulares considera a diminuição dos registros incorretos ou aumento do percentual dos registros corretos. Com isso, as Federadas tiveram os seguintes resultados, levando em consideração a porcentual de base cadastral correta:



Para os dois últimos anos, houve uma redução significativa dos registros incorretos, o que comprova a eficiência do uso da ferramenta pelas operadoras.

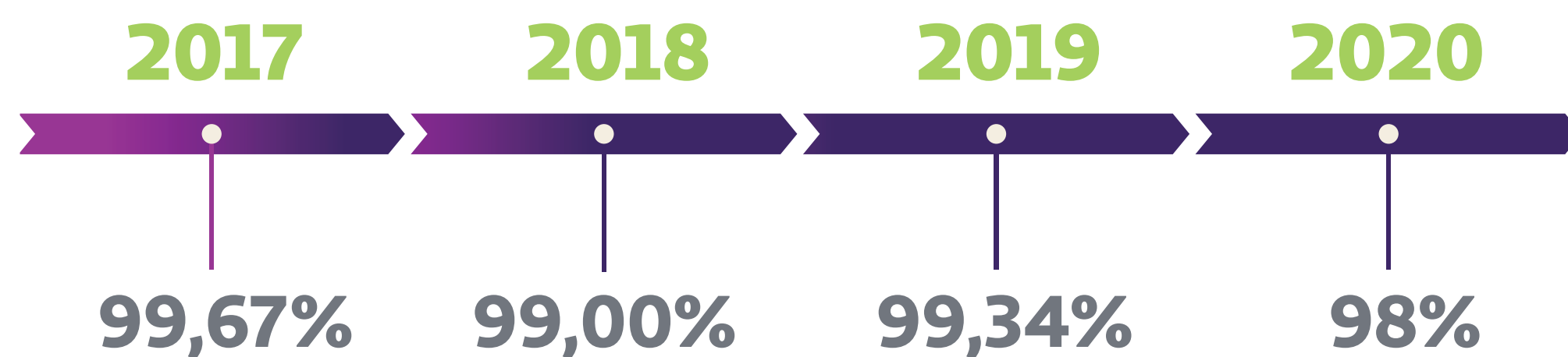
7.14 Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)

O serviço de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) compreende o monitoramento e o gerenciamento de todas as reclamações realizadas, na ANS, pelos beneficiários das Singulares aderentes. O processo consiste em receber e analisar as respostas elaboradas pelas Federadas. Se a resposta possui alguma inconformidade, são realizadas sugestões de adequação na defesa a fim de evitar possível abertura de processo administrativo por parte da ANS; caso contrário, a resposta é encaminhada pelo Portal da Agência e o comprovante enviado à Singular pertinente.



O índice de tempestividade de NIP considera o total de NIPs extraídas no portal da ANS e encaminhadas às Singulares, em um dia útil, sobre o total de NIPs disponibilizadas no portal da ANS.

O RESULTADO DESSE INDICADOR, NOS ÚLTIMOS QUATRO ANOS, FOI:



Os resultados apontam que a eficiência do serviço foi mantida inclusive, em 2020, mesmo com a pandemia.



Das 1.206 NIPs recebidas no ano, 1.124 geraram economia para as Singulares, cujo valor estimado é de R\$ 49.572.000,00;



Das 1.353 NIPs recebidas no ano, 1.256 geraram economia para as Singulares, cujo valor estimado é de R\$ 52.452.000,00;



Das 1.446 NIPs recebidas no ano, 1.394 geraram economia para as Singulares, cujo valor estimado é de R\$ 72.741.000,00; e



Das 1.597 NIPs recebidas no ano, 1.354 geraram economia para as Singulares, cujo valor estimado é de R\$ 66.158.000,00.

O valor estimado da economia foi calculado com base em possíveis penalidades descritas na RN n.º 124/2006 que poderiam ser geradas às operadoras, caso a NIP fosse encaminhada para abertura de processo.





7.15 UTIWEB | Unidade de Terapia Inteligente

O produto PAC-UTI foi aperfeiçoado e criada, então, a plataforma de serviços UTIWEB. O lançamento ocorreu durante o SUERJ, em 2017. Para isso, o sistema foi aprimorado com uma inteligência para prestar suporte ao auditor da Singular.

A UTIWEB foi desenvolvida por médicos consultores em Terapia Intensiva e a equipe da Fábrica de Software da Unimed Federação Rio com a finalidade de monitorar o desempenho de medicina intensiva adulta, pediátrica e neonatal por meio do uso de escores de gravidade internacionalmente aceitos, como GLASGOW, SOFA, PMODS e SNAPPE II.

Esta ferramenta é um sistema, via web, com fácil acesso em diversas plataformas digitais, que podem ser acessadas pelo celular. A inteligência deste programa indica se há inconsistência ou se pode ser permitida a internação do paciente. O médico tem autonomia, entretanto, para tomar a decisão que considerar melhor para o momento. Além disso, o sistema é capaz de gerar diversos indicadores de performance, o que torna possível a comparação entre prestadores e, dessa forma, melhorar o atendimento dos clientes. A inteligência do sistema permite ainda a identificação de pacientes em cuidados paliativos.

REALIZAÇÕES

	Internações	Prorrogações	Diárias
2017	50	115	540
2018	1.527	3.431	14.024
2019	4.716	9.492	38.648
2020	5.569	11.304	46.326



Lançamento da plataforma UTIWEB com a participação de nove Singulares do estado do Rio de Janeiro participantes do PAAS.

Celebração de contrato com cinco Singulares do estado do Rio de Janeiro (Barra Mansa, Costa do Sol, Nova Friburgo, Petrópolis e Volta Redonda).

Aprovado o preenchimento dos dados clínicos via UTIWEB para as prorrogações do Intercâmbio Federativo.

Celebração de contrato com as Unimed Juiz de Fora e Leste Fluminense.

A UTI WEB possui como desafio prover cuidados intensivos de qualidade, beneficiar os clientes e gerenciar custos. A plataforma é hospedada em nuvem e capaz também de monitorar indicadores de qualidade e segurança em UTI. Permite acompanhar a incidência e indicação de UTI, pelo uso de escores de gravidade, para avaliar a permanência e identificar pacientes para tratamento paliativo. O sistema gera um parecer automático para o auditor quanto à indicação de UTI. Por meio da UTI WEB são obtidos diversos indicadores de performance, sendo possível extrair dados que avaliam e comparam a qualidade dos diferentes prestadores.

GRANDES NÚMEROS

11.862
internações

24.342
prorrogações

99.538
diárias analisadas

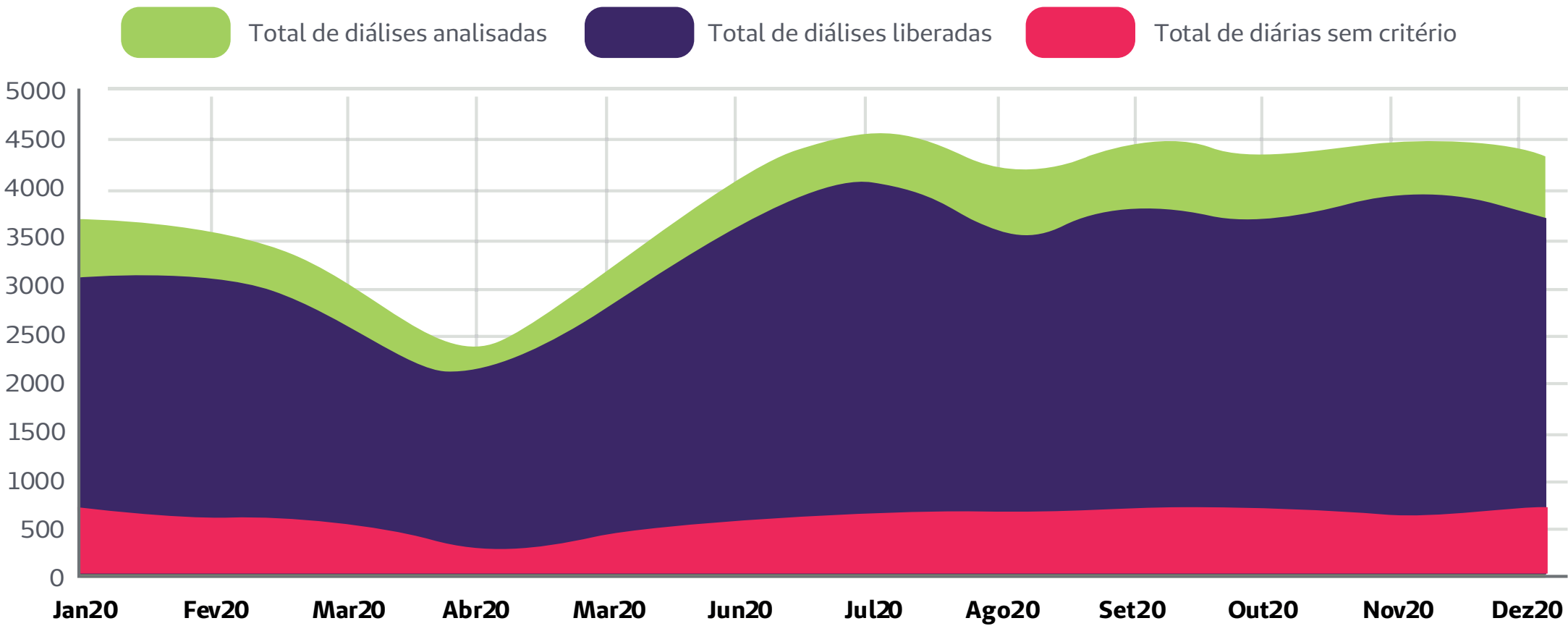
Na 48ª Convenção Nacional Unimed, em 2018, com a plataforma UTI WEB, a Unimed Federação Rio conquistou o primeiro lugar no Prêmio INOVA+Saúde, oferecido pela Seguros Unimed, na trilha de Epidemiologia e Voto Popular.



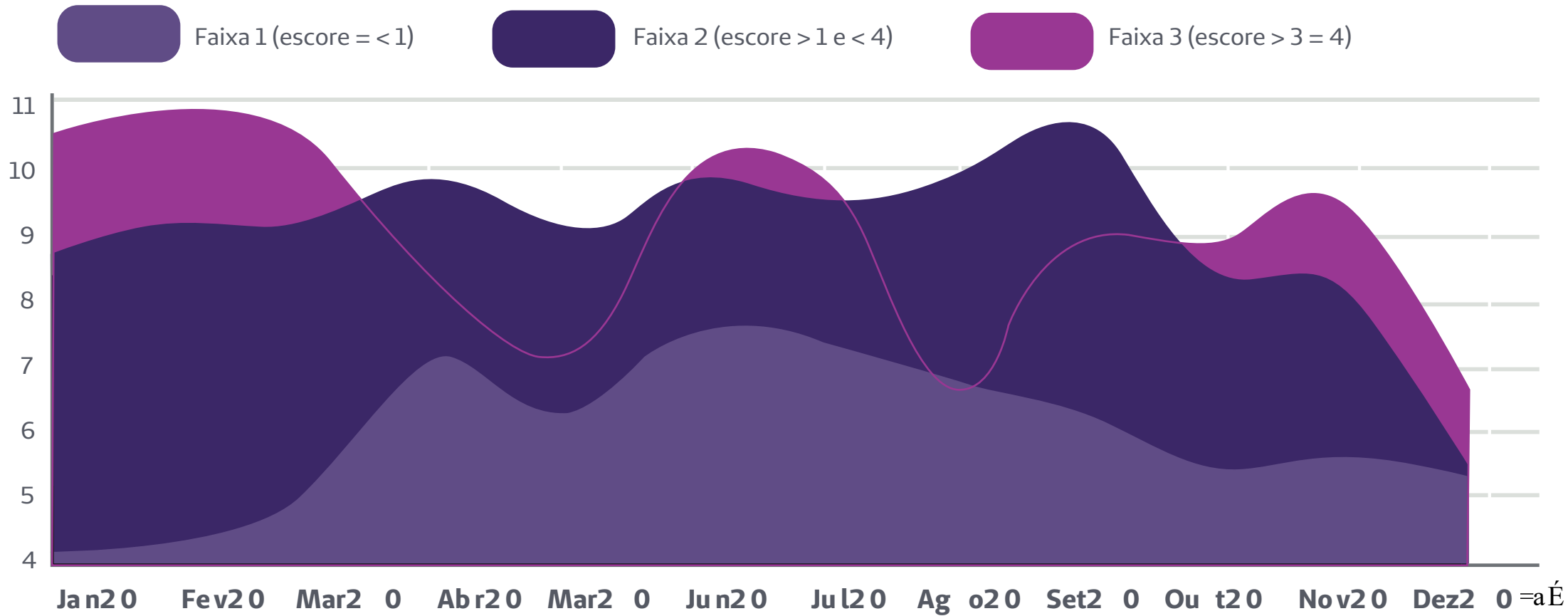


INDICADORES 2020

DIÁRIAS ANALISADAS



TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA EM UTI POR FAIXA DE ESCORE PALIATIVO





7.16 Calculadoras de Escores de avaliação de gravidade CURB-65 e NEWS 2

Diante do cenário de pandemia da Covid-19, em 2020, a Unimed Federação Rio disponibilizou, por meio da plataforma UTIWEB, as Calculadoras de Escores de avaliação de gravidade CURB-65 e NEWS 2. Uma ferramenta gratuita para ajudar e agilizar o atendimento dos profissionais de saúde de todo o Brasil na triagem dos pacientes sintomáticos. Baseados em escores de avaliação de gravidade, os profissionais de saúde podem fazer uma triagem mais rápida e eficaz, desde a admissão hospitalar até o acompanhamento da internação do paciente.

A avaliação do paciente com possíveis sintomas iniciais da doença e já em estágio de pneumonia é feita a partir de perguntas predefinidas.

A divulgação do produto baseou-se em peças digitais para as principais redes sociais, que incluía também um guia de postagens, e divulgação de releases à imprensa local dos municípios de abrangência das Unimeds e nacional. Além disso, e-mails marketing e cartazes também foram produzidos. Todo material foi compartilhado para o Sistema Unimed, entidades de classe e gestores de saúde do país.

7.17 **PAC Cardiologia**

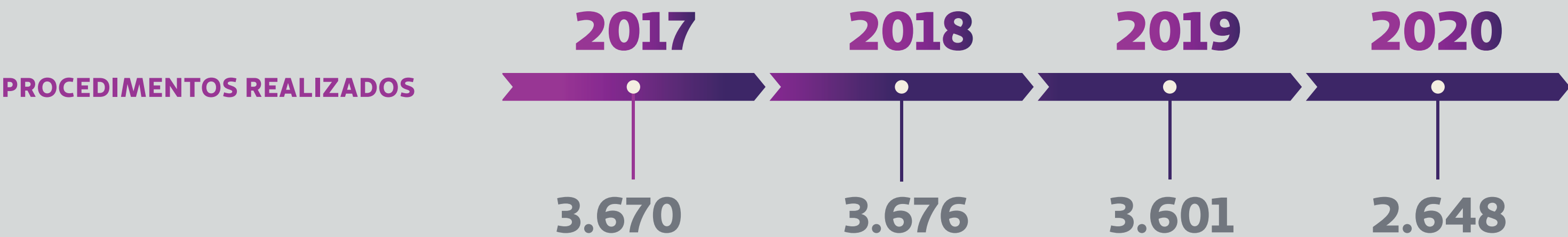
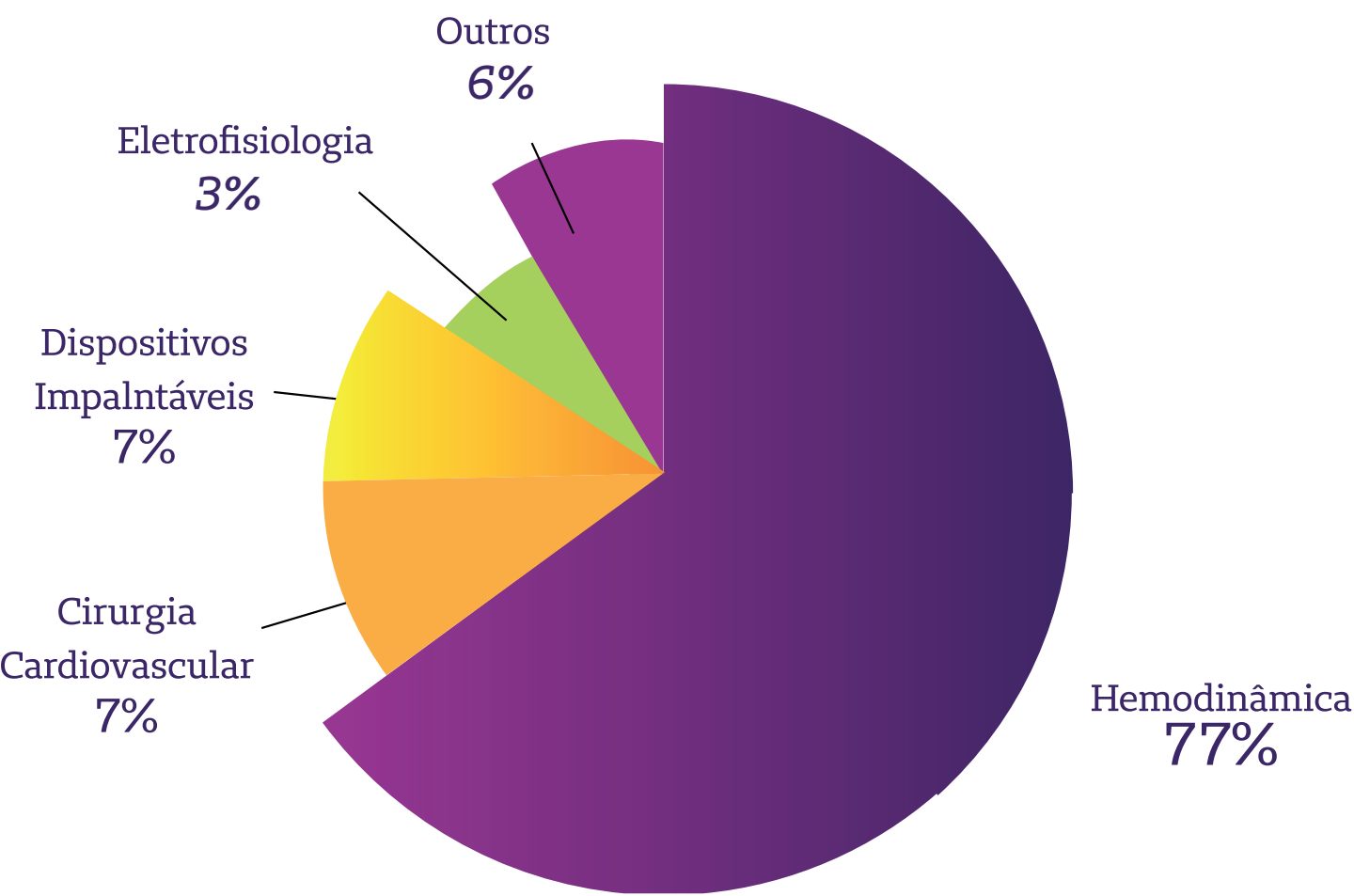
Com 20 anos, completados em março de 2020, o PAC Cardiologia sedimentou a sua importância para o Sistema Unimed, no estado. O programa gerencia os procedimentos em Cardiologia para 17 Singulares e alcançou mais de 636 mil beneficiários, em 2020, com a realização de mais de 63 mil procedimentos ao longo dos anos.



Em 2020, a Unimed Marquês de Valença voltou a fazer parte das Singulares participantes do programa e o serviço de Hemodinâmica Barra Cor em Barra Mansa foi credenciado ao serviço.

Em comparação a 2019, houve uma redução de 36% dos procedimentos realizados, em 2020, em decorrência da pandemia da Covid-19. A maior queda ocorreu no período de abril a julho, pois, além do receio dos pacientes, diversos hospitais suspenderam os procedimentos eletivos.

DISTRIBUIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS REALIZADOS



7.18 PAC Oncologia – ONCOWEB

O PAC-Oncologia está em fase de especificação para o lançamento do novo ONCOWEB. O sistema será modernizado e contemplado com inteligência, incrementando o apoio para a auditoria das Singulares. A plataforma contará com uma gama de indicadores para o melhor acompanhamento da prevalência de pacientes oncológicos.

A plataforma é uma ferramenta de gestão, auditoria e avaliação continuada desenvolvida para auxiliar às UnimedS atuando como facilitadora. Com ela é possível analisar as solicitações realizadas por prestadores, tanto do ponto de vista técnico como regulatório, e emitir pareceres às Federadas para, assim, poupar desperdícios, fundamentar os casos de negativas e, especialmente, atender às necessidades do paciente.

O sistema possui uma inteligência que sugere os melhores tratamentos, baseados em Guidelines de Oncologia, ou seja, as UnimedS têm a gestão de dados, o que permite o acompanhamento epidemiológico e proporciona aos gestores a adequação, a previsão e o planejamento da carteira desses clientes.



Na 49ª Convenção Nacional Unimed, com a plataforma ONCOWEB, a Unimed Federação Rio conquistou o Prêmio INOVA + Saúde, na trilha de Inovação Digital, conferido pela Seguros Unimed.



Oferece ao
Sistema Unimed

Banco de dados que permite a
gestão da informação gerada.

paciente

Segurança da análise especializada e particularizada

auditoria

Diagnóstico, estadiamento, prognóstico, evolução clínica.

operadora

Gestão de risco e carteira de clientes.

7.19 Plano Assistencial do Rio de Janeiro (PARJ)

O PARJ é um produto opcional, oferecido pela Unimed Federação Rio às Singulares, para agregar valor ao plano. Ele viabiliza a continuidade da assistência médica dos dependentes de clientes titulares que foram a óbito com a isenção do pagamento da mensalidade de dois a cinco anos, segundo o contrato acordado.

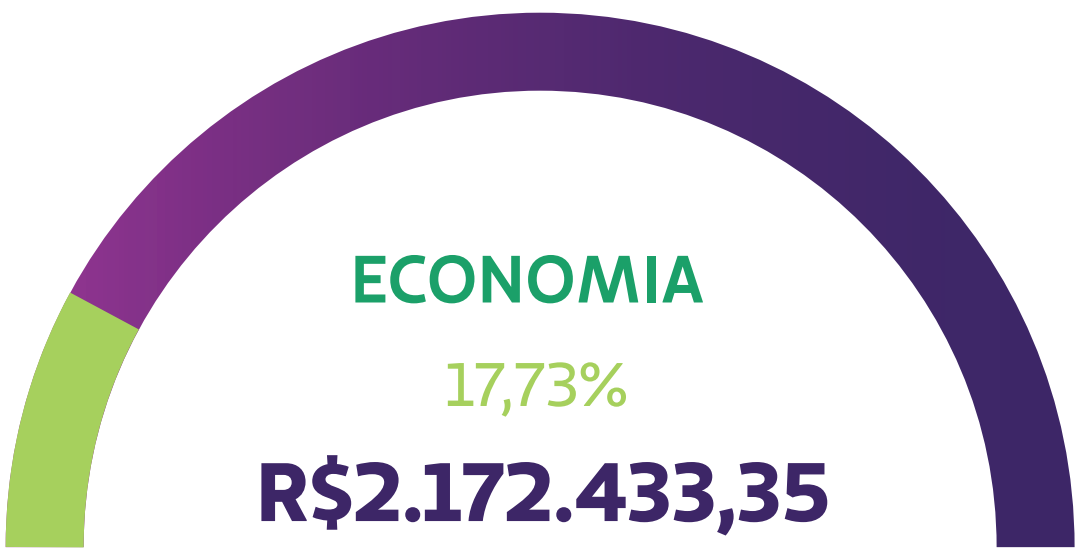


7.20 Comitê Técnico de Alto Custo (COTAC)

Com o suporte, a padronização e a orientação às Singulares, em busca pelo alcance das melhores condições nas aquisições de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), com privilégio à qualidade, à origem e o menor custo para o Sistema Unimed, com a adoção de políticas e estratégias únicas nas Singulares, a tabela oficial do COTAC conta com mais de 9,4 mil itens negociados, entre individuais e kits. Houve o percentual de redução de 38,12%.

Ao longo de 2020, mesmo com o cenário de pandemia, foram realizados seis treinamentos on-line, visando a capacitação dos representantes técnicos das Federadas. Os temas abordados foram RN Nº 305 – Dispositivos Médicos Personalizados (próteses customizadas); Rastreabilidade OPMES; RN Nº 424 – Junta Médica e treinamentos nas linhas de endoscopia e vascular e endopróteses vasculares.

NEGOCIAÇÕES REALIZADAS PELA GESTÃO OPME 2017 / 2020



Valor cliente R\$ 12.254.631,17
Valor Negociado - R\$ 10.082.197,82
Economia = R\$ 2.172.433,35

ATIVIDADES DO COTAC



CAPACITAÇÃO

Treinamento do grupo para aprimoramento das técnicas de negociações



AÇÕES JUDICIAIS

Embasamento técnico científico nas liminares



NEGOCIAÇÕES

Negociação com fabricantes ou importadores das linhas por demanda



CARDIOLOGIA

Renegociação dos materiais utilizados na cardiologia com redução de 40%



PROTOCOLOS DE UTILIZAÇÃO

Negociação de kits alinhados com os Colégios Nacional e Estadual de Auditores, Comitê de MBE e Câmaras Técnicas



MANUAL DE INTERC. FEDERATIVO

A partir de agosto/15 os valores da tabela do COTAC estão padronizadas como teto máximo no Intercâmbio Estadual



7.21 Programa de Amparo a Altos Sinistros (PAAS)

Possibilita às Singulares participantes obterem uma proximidade maior com os pacientes internados fora da sua área de atuação, por meio de uma auditoria per evento dinâmica, que é composta de uma equipe de auditores da Unimed Federação Rio.

VISITAS REALIZADAS PELA EQUIPE DE AUDITORIA EXTERNA



Em 2020, foi iniciado o projeto de reescrever o sistema de visitas do PAAS, com o intuito de ter uma plataforma que faz a gestão, acompanhamento e o monitoramento de pacientes internados. Bimestralmente são ressarcidos parte dos valores das contas.

REEMBOLSOS EFETUADOS VIA CCRJ PAGOS ÀS SINGULARES PARTICIPANTES



2017	+ R\$ 18, 55 milhões
2018	+ R\$ 21,18 milhões
2019	+ R\$ 16,16 milhões
2020	+ R\$ 14,86 milhões





Em 2017, a nova Diretoria expôs aos gestores de Recursos Próprios a expectativa de alavancar a troca de informações e ações conjuntas dos Recursos Próprios do estado do Rio de Janeiro, sendo, neste intuito, renovado o regimento interno do grupo e estabelecidas as funções da assessoria da Federação Rio ao grupo.

Em 2018 e 2019, foram realizados os cursos de auditores internos para qualificação, os Congressos de Recursos Próprios I e II, e instituídos o Dia do Desejo e o Prêmio de Melhores Práticas em UTI.

Ainda em 2018, foram feitas as avaliações de qualidade pela Fundação Vanzolini e a contratação da empresa XHL para auxiliar os Recursos Próprios na gestão e migração de margens de materiais e medicamentos em razão da CMED 02; resultando na criação de uma tabela semiglobalizada, atualmente, utilizada por 60% das unidades próprias.

Em 2019, ficou estabelecido que o Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade seria o parâmetro para as próximas bonificações. O resultado do Selo foi recebido, em dezembro de 2020, e servirá de parâmetro no próximo reajuste.

Ainda em 2019, foi entregue pela XHL um trabalho sobre o custo hospitalar realizado na maioria das unidades do estado. Esse estudo norteará os próximos modelos e valores de cobrança.

No SUERJ de 2019, foi instituído o Prêmio de Melhores Práticas na categoria UTI em Recursos Próprios. Na estreia da categoria, a Unimed Federação Rio teve o objetivo de estimular a humanização no tratamento dos pacientes graves dos hospitais próprios das Singulares, com incentivo à adequação de indicações, recursos e cuidados, fortalecendo o Jeito de Cuidar Unimed em todas as nossas tratativas, especialmente, com os beneficiários e pacientes em nossos Recursos Próprios, além de promover a integração entre as Federadas e a cooperativa.

Em razão da pandemia da Covid-19, em março de 2020, foi criado um grupo de WhatsApp para reunir os gestores e os diretores responsáveis pelos Recursos Próprios fluminenses, com o intuito de manter a troca de informações, auxiliar na compra dos novos insumos necessários, buscar vagas e até mesmo para a troca ou empréstimo de equipamentos.

Por meio desse grupo, recebemos também as expansões, criação de novos serviços e a qualificação aprimorada ou mantida por cada unidade.

7.22 Compra Consolidada

Visa promover a redução de custos dos Recursos Próprios a partir de uma aquisição conjunta, em escala, dos insumos que correspondem à curva A das instituições. Dessa forma, é fortalecida a representatividade da marca diante dos fornecedores, além de criar parcerias de longo prazo.

Para a realização da compra, foi instituído o Comitê de Padronização de Materiais e Medicamentos, constituído por profissionais de compras e farmacêuticos. Nos últimos cinco anos, contabilizou o valor total de compra em R\$ 31 milhões, o que gerou uma economia real de R\$ 3,9 milhões, ou seja, 11,02%.

Por causa dos altos valores praticados nos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), em função da pandemia da Covid-19, foi realizada uma reunião on-line, em abril de 2020, para a compra conjunta emergencial com a finalidade de diminuir os custos às Singulares.

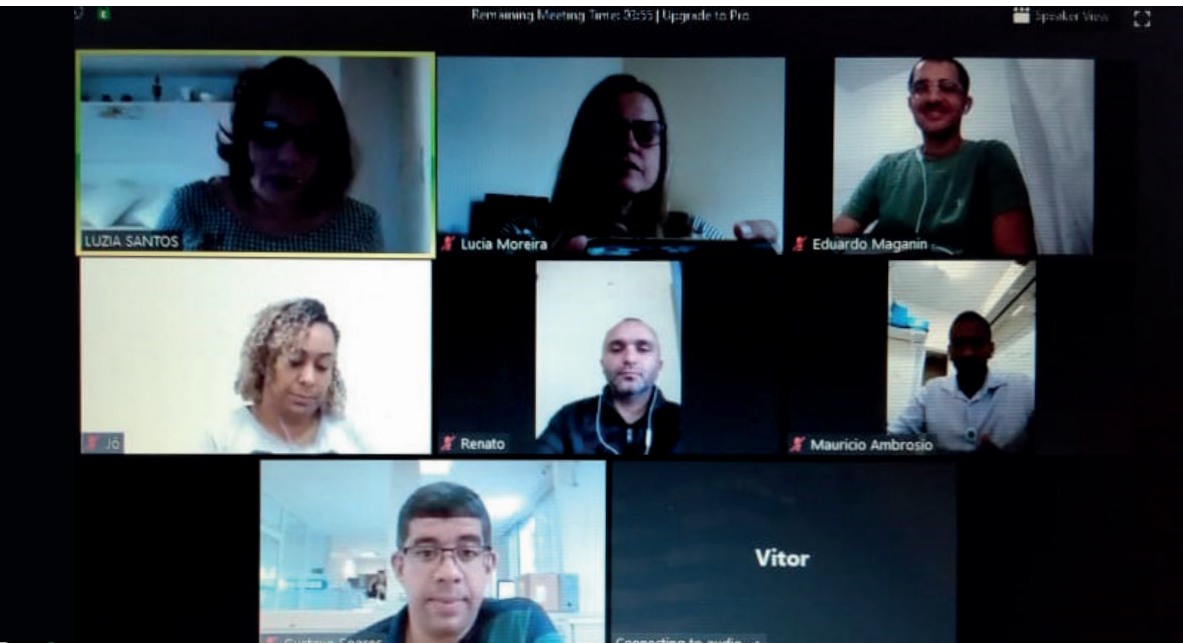


O produto utiliza a plataforma BIONEXO, que garante a legalidade do cadastro, além de oferecer segurança e qualidade assistencial, após qualificar os fornecedores.

Discussão clínica dos casos

Ao longo de 2020, foram realizadas 16 reuniões para acompanhamento e suporte às Singulares, com discussão clínica de cada caso, referente às internações monitoradas pelos produtos administrados pela Unimed Federação Rio. Os encontros são conduzidos pelos médicos especialistas da nossa área de Operações e Custos Assistenciais e pela equipe administrativa de cada produto.

REUNIÃO DE UMA COMPRA CONSOLIDADA.



7.23 Ferramenta DISC

É utilizada como estratégia de desenvolvimento e aumento de performance por meio da análise de gráficos comportamentais. Ela permite a utilização de metodologia, que tem por objetivo identificar as características comportamentais mais predominantes do indivíduo a partir do cruzamento de quatro fatores apontados no DISC, são eles dominância, influência, estabilidade e conformidade. O relatório gerado por esta ferramenta traduz em palavras o resultado da análise, o qual aponta o perfil e auxilia na tomada de decisões, assim como na movimentação de pessoal.

Em 2018, foram realizadas 212, em 2019, 143, e, em 2020, 125 avaliações por meio da ferramenta. Sendo estas disponibilizadas para as Singulares por meio de uma compra conjunta, anual, gerida pela área de Gestão de Pessoas da Unimed Federação Rio.

7.24 Trabalhe Conosco

O Trabalhe Conosco é uma ferramenta on-line de cadastro, divulgação de vagas e gerenciamento de currículos oferecido pela Unimed Federação Rio de forma gratuita às Federadas fluminenses. O objetivo é consolidar uma metodologia estratégica de boas práticas em gestão de pessoas, no processo de Recrutamento e Seleção (R&S), onde a uniformização da linguagem técnica e operacional é fundamental. Assim, há uma visão unificada de um produto funcional, prático e assertivo com o intuito de:

- ◇ Padronizar os processos seletivos;
- ◇ Ser uma ferramenta eficaz na captação de currículos;
- ◇ Gerar indicadores de performance da efetividade do processo;
- ◇ Otimizar os processos de recrutamento e seleção;
- ◇ Trabalhar a sustentabilidade da cooperativa.

Um processo ágil de recrutamento e seleção que gera indicadores de performance, como:

- ◇ Quantidade de currículos na base de dados;
- ◇ Quantidade de vagas abertas mês a mês;
- ◇ Efetividade dos Processos Seletivos (EPS);
- ◇ Processos seletivos em andamento;
- ◇ Quantidade de contratações, mês a mês;
- ◇ Percentual de candidatos no perfil da vaga (PCP);
- ◇ Tempo médio de fechamento de vaga (TMF);

Em 2020, foram cadastradas mais de **80 vagas**, com **88 contratações**, o que gerou uma **economia às Singulares de R\$35.112**, se comparado com as plataformas de mercado que oferecem esses serviços.

A Unimed Federação Rio manteve também as consultorias gratuitas para Pesquisa de Clima, Avaliação de Desempenho e Processos Seletivos de vagas estratégicas, além de acompanhamento e gestão da verba descentralizada via SESCOOP, que disponibilizou mais de R\$ 300 mil para capacitação das Singulares.



7.25 Prêmio Melhores Práticas

O Prêmio Melhores Práticas foi elaborado para reconhecer o empenho das Singulares no fortalecimento do Sistema Unimed fluminense. Em 2017, 2018 e 2019, foram avaliados mais de 300 trabalhos das 20 Unimeds do estado. Com a volta do Simpósio das Unimeds do Estado do Rio de Janeiro (SUERJ), a premiação passou a ser concedida, em plenária, o que denota maior importância e respeito aos vencedores.

Demonstrando sua eficiência como ferramenta balizadora de desempenho, em 2018, o prêmio ganhou mais duas categorias, chegando, assim, a nove áreas avaliadas e obtendo mais solidez. São elas, Atendimento e Intercâmbio, Auditoria em Saúde, Controladoria, Gestão de Pessoas, Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), Regulação, Tecnologia da Informação, UTI em Recursos Próprios e Sustentabilidade.

Nos últimos três anos, a Unimed Federação Rio acompanhou o desenvolvimento e a evolução dos processos das Singulares por meio das participações no PMP, combinado com a devolutiva dos sumários executivos com sugestões de melhorias.

Em 2019, a devolutiva do PMP de Gestão de Pessoas foi apresentada de forma presencial, com a participação da Diretoria Executiva, além da área de Gestão de Pessoas da Federada, propiciando um foco maior de entendimento estratégico voltado para evolução das ações a serem promovidas em 2020.

Assim, na última edição da premiação, a Unimed Federação Rio estabeleceu uma parceria com o Great Place to Work (GPTW), uma autoridade global no mundo do trabalho e especialista em transformar as organizações em um ótimo lugar para se trabalhar, ajudando-as a aproveitar o melhor das pessoas, a atingir resultados excepcionais e, acima de tudo, sustentáveis.

Houve a adesão voluntária de dez Unimeds, sendo oito certificadas como um GPTW. Dessas, cinco foram premiadas entre as 55 Melhores Empresas para se Trabalhar, no Rio de Janeiro. Ao final, três Federadas receberam também o reconhecimento nacional, no ranking Saúde. Isso demonstra a evolução do PMP, que oferece às Singulares uma visibilidade mercadológica, com a exposição de marca sólida e em constante crescimento e atualização.

Em função da pandemia, a edição do PMP de 2020 foi cancelada, assim como os prêmios oferecidos pela Unimed do Brasil, no entanto, a área de Gestão de Pessoas da Unimed Federação Rio manteve os contratos guarda-chuvas com parceiros como Solides, Tminer e GPTW, o que possibilitou um maior poder de negociação e garantiu um investimento acessível às plataformas mercadológicas de maneiras atualizadas e assertivas para diversas ações das cooperativas.

Com o instituto GPTW foi garantido 27,5% de desconto no processo de certificação e premiação das melhores empresas para trabalhar no Rio e no ranking nacional, gerando acesso às pesquisas. Entre elas a de clima, com a prática de escutar os colaboradores e avaliar a sua percepção e a experiência baseadas nas cinco dimensões Credibilidade, Respeito, Imparcialidade, Orgulho e Camaradagem. São certificadas as organizações que atinjam o mínimo de 70% de satisfação na visão dos colaboradores. Na devolutiva geral da consultoria prestada, ficou evidente que Federadas que participaram desta pesquisa possuem o cuidado com as pessoas como tema central da gestão.

7.26 Pagamento Digital

Em função da necessidade de uma solução para pagamentos de boletos de forma prática, segura e sem depender do serviço dos Correios, a Unimed Federação Rio criou, em 2020, para as Federadas interessadas, um serviço de Pagamento Digital para os seus clientes. O objetivo foi tornar o acesso ao código de barras da fatura do plano de saúde mais fácil, rápido, seguro e sem precisar sair de casa, durante o momento de isolamento social em função da pandemia da Covid-19 e, assim, mitigar também problemas que possam contribuir à inadimplência.

Disponível no site de cada Singular aderente, os seus clientes podem baixar o código de barras da fatura, realizar o pagamento de forma digital e até a data do vencimento de maneira eficaz.

Até o momento, as Unimeds Araruama, Centro Sul Fluminense, Costa Verde, Marquês de Valença, Nova Iguaçu, Norte Fluminense e Três Rios aderiram ao serviço.

Para auxiliar na divulgação aos clientes das Singulares, a Unimed Federação Rio disponibilizou peças gráficas, guia de postagens para redes sociais e plano de comunicação para as Unimeds utilizarem em seus canais oficiais.



7.27 Suporte remoto em Tecnologia da Informação

Em 2020, durante o horário comercial, houve pelo menos 500 conexões simultâneas de acesso remoto às redes das Singulares fluminenses. Estas conexões permitiram que as atividades de cobrança, autorização, pagamento, pessoal e todos os outros processos de negócio das Unimed's pudessem ocorrer, independente da presença física dos colaboradores por causa da pandemia.

Todas as configurações foram realizadas sem qualquer custo e tem suportado, indiretamente, todas as operações das Federadas impactadas. Assim, esta entrega não se trata apenas de um serviço realizado sem custo, mas também da base sobre a qual foi possível que outras atividades pudessem acontecer, muitas vezes com economia pela dispensa de recursos materiais, como gastos com energia elétrica, transporte, alimentação, etc, e também com o maior cuidado e respeito aos profissionais para evitar exposição ao novo coronavírus, neste período.

O caso mais emblemático de redução de custos aconteceu na Unimed Araruama, onde uma instalação de servidores foi cotada em R\$ 100 mil, no entanto, o serviço foi oferecido pela Unimed Federação Rio de forma inteiramente remota e sem qualquer gasto pela Singular. A operadora migrou ainda o seu sistema de gestão.

Na Unimed Petrópolis, houve a construção de um novo Centro de Processamento de Dados (CPD) e, a Unimed Nova Iguaçu implantou um novo servidor de banco de dados.

Em todas as localidades onde acontecem instalações remotas o padrão se manteve sem impacto. Consideramos uma grande conquista termos sido capazes de manter a contento as operações e os sistemas de Tecnologia da Informação da Unimed Federação Rio às Singulares suportadas ao longo da pandemia. Além disso, internamente, houve um índice de 98% de satisfação dos colaboradores com o serviço de suporte prestado.



8.0

Fortalecimento da marca



8.1 Dia do Desejo

A Unimed Federação Rio buscou boas práticas, no Sistema Unimed, de campanhas que colocassem o cliente como foco, a partir da cultura do Jeito de Cuidar Unimed, e com ênfase na divulgação das redes própria e credenciada, para gerar, assim, a melhoria da percepção da marca e voltar a ser Top of Mind e Top of Quality em todos os aspectos positivos, como a Unimed deseja ser notada.

Com isso, a cooperativa se inspirou no Dia do Desejo, feito pela Unimed Nordeste do Rio Grande do Sul, mas com o desafio de organizá-la para todo o estado, incluindo as redes própria e credenciada e o atendimento domiciliar, e em uma data única.

Em 5 de abril de 2019, em comemoração ao Dia Mundial da Saúde, festejado em 7 de abril, o Dia do Desejo foi realizado para mais de 50 pacientes que tiveram os seus pedidos atendidos de surpresa, em 16 Singulares fluminenses. A ação aconteceu em dez unidades próprias e três credenciadas, além de quatro pacientes domiciliares.

Com este resultado, que superou às expectativas, houve grande repercussão e mídia espontânea em todo o estado. Foi contabilizada a veiculação de diversas



matérias em mais de 20 veículos de TV, mídia impressa, rádio e sites como Inter TV e TV Rio Sul, ambas afiliadas da Rede Globo, SBT, Record, Band, G1 e O Dia, entre outros, além de imprensa local das cidades onde a ação foi feita. Houve grande repercussão também nas redes sociais das Unimeds participantes, colaboradores, jornalistas e clientes.

A marca Unimed ganhou grande visibilidade ao custo zero de investimento publicitário, já que toda a mídia foi espontânea, e fortaleceu a sua reputação e o seu diferencial de atendimento com foco no cuidado com as pessoas. A quantidade de unidades de sua rede própria, credenciada e a atenção aos pacientes domiciliares também ganharam grande destaque.

Em 2020, a ação foi cancelada por causa da pandemia da Covid-19.



A Unimed Federação Rio passou a elaborar estudos sobre a gestão da carteira, o posicionamento e o potencial de mercado e, assim, basear as ações de relacionamento, marketing e vendas.

8.2 Inteligência de Mercado

Após a pesquisa do Planejamento Estratégico, foi identificada a necessidade de trabalhar mais próximo das áreas de Mercado das Singulares para melhorar o desempenho da marca no estado. Com isso, a Unimed Federação Rio passou a elaborar estudos sobre a gestão da carteira, o posicionamento e o potencial de mercado e, assim, basear as ações de relacionamento, marketing e vendas.

Em 2019, houve consultoria e análise da área de ação à Unimed Cabo Frio para o reposicionamento de suas vendas. Já à Unimed Nova Iguaçu, foi feito o estudo de market share como auxílio no relacionamento e campanhas voltadas às regiões com maior potencial.

Em 2020, foi feito o estudo de mercado da área de ação para as Unimeds solicitantes Resende, Barra Mansa, Costa Verde e Três Rios, que obtiveram uma visão do Market Share da operadora e do Sistema Unimed dentro dos municípios de abrangência, além de um panorama das movimentações das vidas da concorrência. Com isso, foi possível traçar as estratégias para coibir o avanço de alguns players, bem como elaborar os planos de ação para conquista de novos clientes. Na Unimed Três Rios, foi feito também o estudo com a evolução da carteira de clientes da Singular em comparação ao Sistema Unimed fluminense e ao mercado de Saúde Suplementar no Rio de Janeiro.

Em meio ao cenário da pandemia, a Unimed Federação Rio identificou como público crescente, no estado, o pequeno empreendedor. Vislumbrando um melhor alcance dos nossos números positivos diante deste panorama, a cooperativa promoveu uma pesquisa para conhecer a composição da carteira das Singulares, com foco no entendimento de quais miraram nesta demanda do mercado para poderem compartilhar experiência com as demais que salientaram interesse em ampliar o mix de produtos com uma solução específica para este público.

Assim, a Unimed Federação Rio ofereceu o suporte técnico às operadoras na gestão comercial e de mercado, como a revisão de indicadores que possam nortear o desenvolvimento sustentável bem como gerir a equipe de vendas. Houve ainda a elaboração do Monitor de Mercado para informar à alta gestão sobre os números gerais e específicos do estado do Rio de Janeiro, sendo fonte para a tomada de decisão estratégica e sustentabilidade da cooperativa.

Todas as atividades voltadas à inteligência de mercado puderam ser discutidas e viabilizadas por meio dos seguintes grupos estaduais:

Grupo Comercial

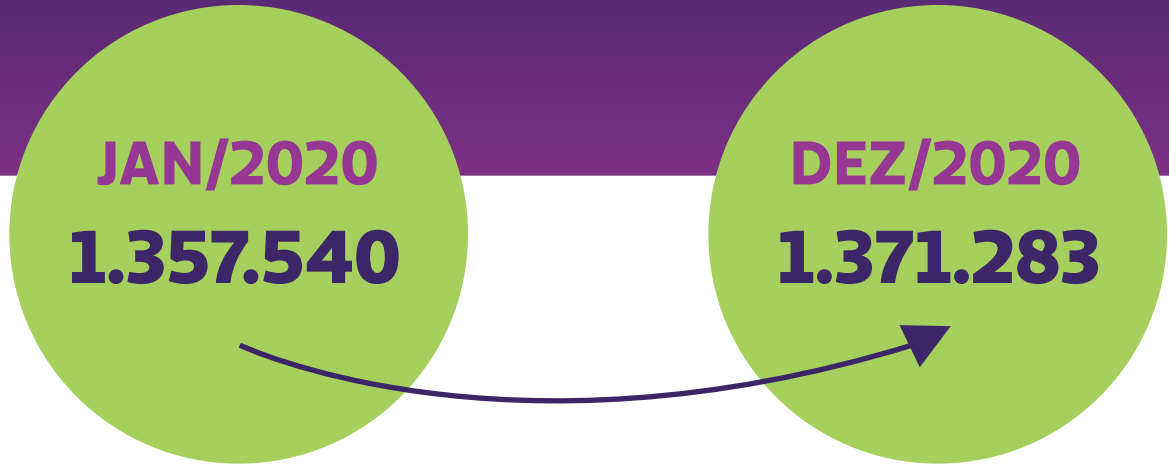
para gerentes da área Comercial das Singulares com o intuito de alinhar estratégias comerciais para solidificar e alavancar a presença do Sistema Unimed do mercado fluminense. Foram nove reuniões presenciais, em 2017, 2018 e 2019, com participação de 100% das Federadas. Em 2020, houve dois encontros de maneira on-line. No primeiro, foram discutidas as estratégias de vendas em meio à pandemia, visando que as Singulares pudessem compartilhar experiências de como estavam lidando com as vendas, no período de isolamento social, adequação de processos e campanhas voltadas para a manutenção da carteira. Em um segundo momento, as operadoras voltaram a se reunir para discutirem as ações da Unimed do Brasil em auxílio à gestão de mercado das Singulares. Neste momento, aconteceu também o alinhamento com o jurídico sobre o cancelamento de planos e suspensão da comercialização, com a orientação regulamentar.

Encontro de Mercado

É um treinamento para gestão de excelência de Mercado para diretores e gestores dos setores Comercial e de Mercado. Em 2019, reuniu em uma edição, 41 participantes de 14 Singulares, além da Unimed Federação Rio e da Seguros Unimed.

Encontro de vendas

Destinado à equipe de vendas das Singulares, tem o objetivo de alinhar a importância da venda pensando no sucesso da operadora e reconhecer o que agrega valor ao cliente. Em um encontro, somou 93 participantes de 14 Unimeds, além da Seguros Unimed. O resultado de todas essas medidas foi que, mesmo em meio ao cenário de pandemia, o foco das Singulares do estado manteve-se voltado à manutenção da carteira. Com isso, houve um discreto aumento no número de beneficiários fluminenses:



8.3 Análises do mercado e da concorrência

Com o mapeamento do mercado, monitoramento da concorrência e estudos aprofundados do segmento de Saúde Suplementar, a Unimed Federação Rio, por meio da Gerência Atuarial e de Estratégia, fornece instrumentos às Singulares para o desenvolvimento do seu negócio com rentabilidade, por meio da análise da evolução e tendências do mercado.

As análises de mercado englobam a avaliação de dados relativos aos beneficiários, distribuição por tipo de operadora, índice de sinistralidade, características de planos oferecidos no mercado, market share das Singulares e outros fatores relativos ao universo da Saúde Suplementar, além de dados do cenário político e econômico do Brasil.

A Análise de Concorrência, um estudo das estratégias adotadas pelas diversas modalidades de operadoras do segmento de Saúde Suplementar, engloba dados como posicionamento de mercado, processos de crescimento como verticalização, fusões e aquisições, expansão para novas áreas de abrangência, entre outros elementos, visando o monitoramento dos movimentos da concorrência.

Os estudos de indicadores assistenciais, a variação dos custos médico – hospitalares (VCMH), a análise do Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS), o impacto de novos procedimentos e o diagnóstico dos produtos comercializados pelas Singulares são alguns dos estudos desenvolvidos e que subsidiam as cooperativas fluminenses no processo de tomada de decisão no que se refere a produtos, preço e estratégia de atuação.

Atenta ao novo cenário provocado pela pandemia, a Unimed Federação Rio passou a analisar os casos e letalidade da Covid-19. Assim, foi elaborado um mapa do estado do Rio de Janeiro

identificando os índices de casos confirmados a cada 10 mil habitantes e a taxa de letalidade, inclusive por municípios do estado. O objetivo foi fornecer subsídios às cooperativas para tomadas de decisão em sua área de ação quanto à pandemia que tem um impacto alto na Saúde Suplementar.

Dos produtos citados, a Unimed Federação Rio complementou com mais um serviço no seu portfólio. Elaborou, em 2020, para cada Singular, o estudo market share, na respectiva área de ação. O estudo contempla a análise das operadoras médico-hospitalares concorrentes que possuem beneficiários na área da ação das Federadas, com a indicação do market share, total e por município. O market share é um importante indicador para avaliação dos principais concorrentes e potencial do mercado na região.



E analisando especificamente cada Unimed do estado do Rio de Janeiro na totalidade de beneficiários de assistência médica relativa à sua **ÁREA DE AÇÃO**, temos que:

A publicação trimestral do Informe Atuarial e de Estratégia, que passou a ser digital por causa da pandemia da Covid-19, e sazonal do livro “Aspectos Estratégicos do Sistema Unimed e do Mercado de Saúde Suplementar” são ferramentas complementares a estas análises, e que subsidiam as cooperativas fluminenses no processo de tomada de decisão no que se refere a produtos, preço e estratégia de atuação. Além disso, para manter as Federadas constantemente informadas com importantes notícias, indicadores, legislação inerentes às questões atuariais e estratégicas e pareceres técnicos, foram desenvolvidos os informativos Monitoramento da Concorrência, Monitoramento de Indicadores do Mercado de Saúde Suplementar e Plantão Atuarial e de Estratégia. Estas análises e publicações são fundamentais para a definição do posicionamento de mercado das Federadas e, conseqüentemente, da marca Unimed.

8.4 Grupo Estadual de Comunicação, Marketing e Mídias Digitais

Criado em 2018 e com reuniões trimestrais, a idealização deste grupo aconteceu para atender um pedido das próprias Federadas, conforme apontou o Planejamento Estratégico da cooperativa. Com cinco encontros realizados, em 2018 e 2019, reuniu 19 Singulares, além da Unimed Federação Rio, Unimed do Brasil, Estação Inova Portal, Central Nacional Unimed e importantes palestrantes do mercado.

O grupo prevê ampliação do conhecimento sobre as normas, tendências de mercado e boas práticas pertinentes das áreas de Comunicação, Marketing e Mídias Digitais das Federadas junto à Unimed Federação Rio e ao Sistema Unimed. Além disso, objetiva-se em integrar os técnicos destes setores e capacitá-los a desenvolverem atividades mais assertivas e estratégicas ao nosso negócio, preservando sempre a imagem e reputação da marca, a partir das diretrizes da



Unimed do Brasil e dos dados do atual mercado de saúde.

Com a maior aproximação entre a Unimed Federação Rio e os representantes destas áreas, a cooperativa iniciou um serviço de capacitação, além de promover treinamentos comportamentais, de acordo com as diretrizes da marca, para todo o quadro de pessoal das Federadas in loco.

Em 2020, houve uma reunião presencial, em fevereiro, e três reuniões on-line, ao longo do ano. O grupo teve um papel importante na prevenção da crise iminente em função da

pandemia da Covid-19. A Unimed Federação Rio foi membro ativa nas reuniões semanais dos Comitês de Crise de Comunicação e Marketing e Mercado do Sistema Unimed, disseminou as decisões da marca e atuou com eficácia no atendimento e assessoria de imprensa, redes sociais e campanhas nacionais de conscientização por causa do novo coronavírus.

Com papel ativo em gestão da marca diante da pandemia, a cooperativa realizou dois treinamentos, Webinar: Prevenção e gerenciamento de crise para lideranças e Webinar Novo Normal: Como proteger o profissional e a Unimed diante de possíveis crises?, com o especialista de mercado Carlos Pellon, focados no assunto para capacitar e conscientizar dirigentes, cooperados, lideranças e colaboradores sobre a importância de preservação à imagem e reputação da Unimed, postura em rede social e à imprensa, treinamento de porta-voz, canais oficiais, entre outros. Ambos os encontros obtiveram 100% de satisfação, após pesquisa.

Além disso, aconteceu uma reunião conjunta extraordinária dos grupos estaduais Comercial e Comunicação, Marketing e Mídia Digitais para discutir a importância da gestão da marca nos meios digitais pelos vendedores e gerentes de Vendas, além de apresentar um planejamento de trabalho da cooperativa às Singulares, com o intuito de atender a demanda dos vendedores. O encontro expôs o atual cenário para o público participante e, a partir disso, mostrou como a Unimed Federação Rio pretende trabalhar junto destes públicos, com a criação de grupos de trabalho para discutir assuntos relevantes e peças interessantes para a utilização nas vendas.



8.5 Unimed nas mídias digitais

Alinhado aos novos comportamentos culturais, a Unimed se consolida nas principais redes sociais, tornando seu monitoramento on-line essencial para fortalecer a marca Unimed no segmento e diminuindo o risco eminente de crises que possam afetar a imagem e reputação.

O monitoramento mensal das redes sociais das Federadas é realizado pela Unimed Federação Rio. São enviados e-mails às Singulares com orientações acerca das diretrizes e padronização da marca estabelecidas pela Unimed do Brasil.

Após a consolidação do Grupo Estadual de Comunicação, Marketing e Mídias Digitais, o número das Federadas com perfis oficiais, no Facebook, aumentou de dez, em 2017, para 13 perfis oficiais, em 2019, sendo 11 seguindo corretamente as diretrizes da Confederação. No Instagram, a evolução não foi diferente, uma rede social ainda em constante desenvolvimento e adequação pelas grandes empresas, entre as Unimeds fluminenses começou com apenas três perfis oficiais, em 2017, em 2019, nove páginas oficiais, sendo sete seguindo corretamente as diretrizes, e, em 2020, 15 páginas oficiais foram registradas, no Facebook. O Instagram superou o total de páginas do Facebook pela primeira vez, com 16 páginas oficiais, o que causa o aumento da interatividade com o público alvo. O LinkedIn despontou com 14 páginas oficiais registradas. A presença empresarial do Sistema Unimed permanece notória, alavancando o engajamento e a troca de experiências com seus parceiros e colaboradores.

PANORAMA DAS REDES SOCIAIS DAS SINGULARES DE 2020

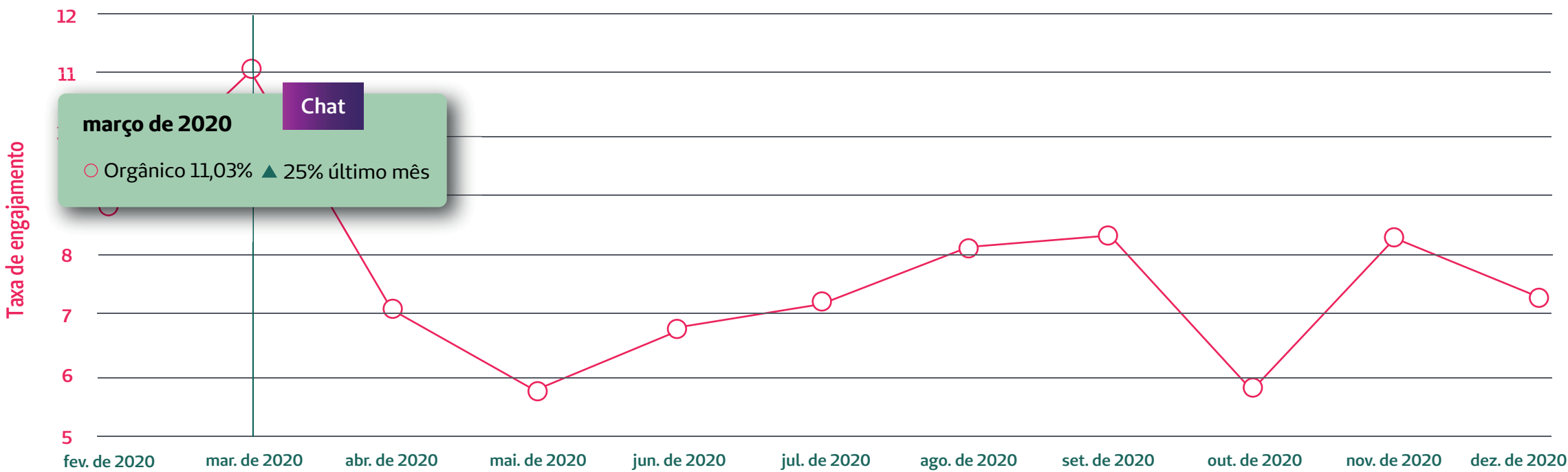
						
2017	3	10	5	6	3	
2018	3	10	5	6	3	Parceria com a Unimed do Brasil
2019	9	13	5	6	8	
2020	16	15	4	12	14	

A página de LinkedIn da Unimed Federação Rio, única rede social autorizada pela Unimed do Brasil às cooperativas que não comercializam plano, 95 postagens

O post com maior número de impressões alcançou 3.339, com 159 cliques e 135 reações na postagem <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6738121589876957185/>

estratégia Jr. Rio de is: profissional...	Daniele Firmino	09/12/2020	552	-	24	4,35%	15	0
% do nosso efetivo por causa da...	Guilherme Bernard	27/11/2020	3.364	-	159	4,73%	135	11
, no Brasil, entre as a Trabalhar no ram...	Guilherme Bernard	25/11/2020	1.138	-	17	1,49%	59	3

A taxa de maior engajamento foi, em março, com **11.03% orgânico e 25% de aumento**. Esta foi a época quando começaram as campanhas de prevenção ao novo coronavírus e explicativas ao home office.

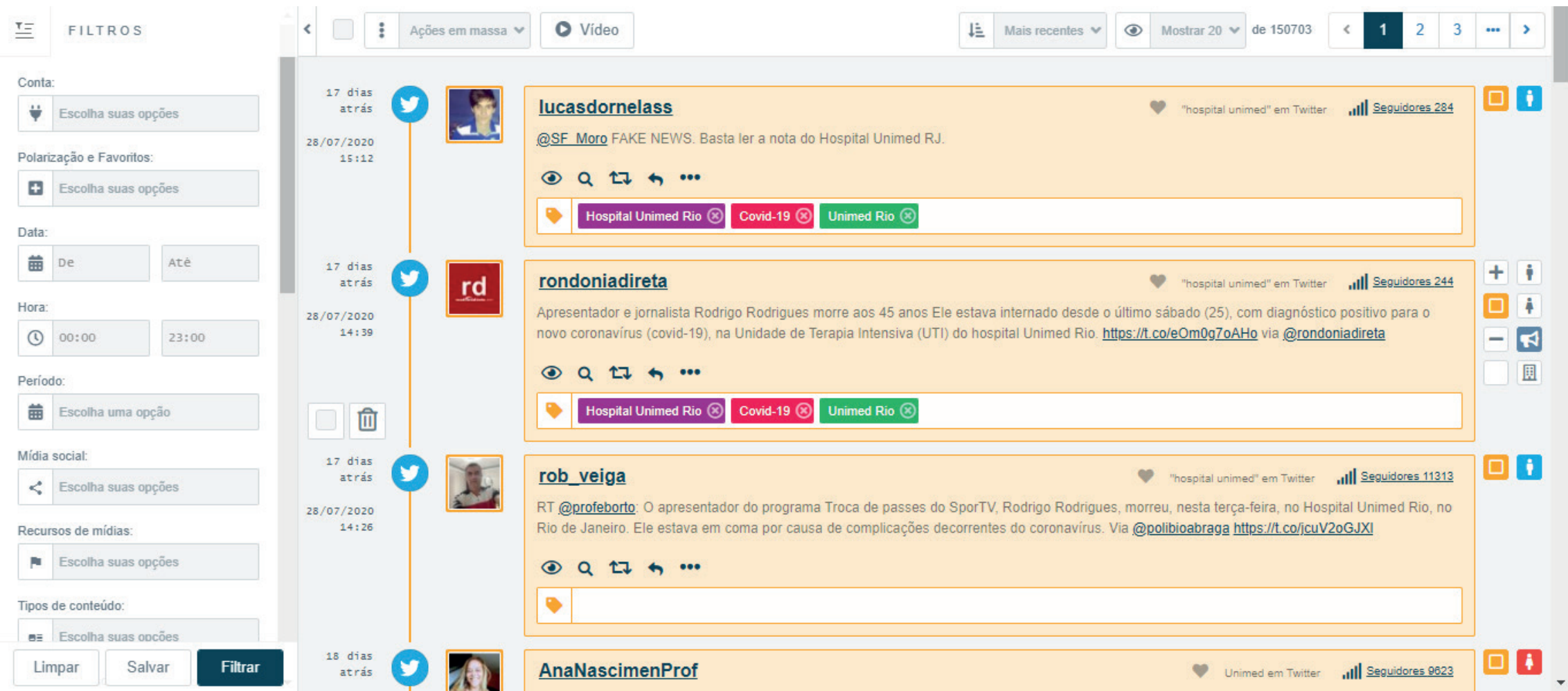


Dezembro foi o mês com maior ganho em impressões orgânicas, sendo 8.002. Houve o **crescimento de 18%** referente aos meses anteriores.

Menções captadas nas mídias digitais pela Unimed Federação Rio

Além de realizar o acompanhamento do site padrão das Singulares e oferecer orientações de transição, atividades pontuais e disseminação das diretrizes junto à Unimed do Brasil, a Unimed Federação Rio realiza também o monitoramento das menções da marca nas mídias digitais, no estado do Rio de Janeiro, por meio da ferramenta de inspeção, Hi-Platform. As menções são classificadas de acordo com os assuntos pertinentes das Singulares. Caso haja qualquer reclamação ou notícia em veículos de imprensa, a cooperativa é imediatamente notificada. Todos os meses, um relatório completo é extraído e armazenado para embasar dados e montar um infográfico.

O monitoramento é constante, já que os clientes e a interação com a marca aparecem muito nas redes sociais. Desde o início da pandemia da Covid-19, a cooperativa acompanha ativamente todos os questionamentos postados e também os que a Federada compartilha. É feito um trabalho em conjunto com a Singular, a Unimed Federação Rio e a Unimed do Brasil para traçar os direcionamentos pertinentes para que qualquer possibilidade de crise seja prevenida ou gerenciada.



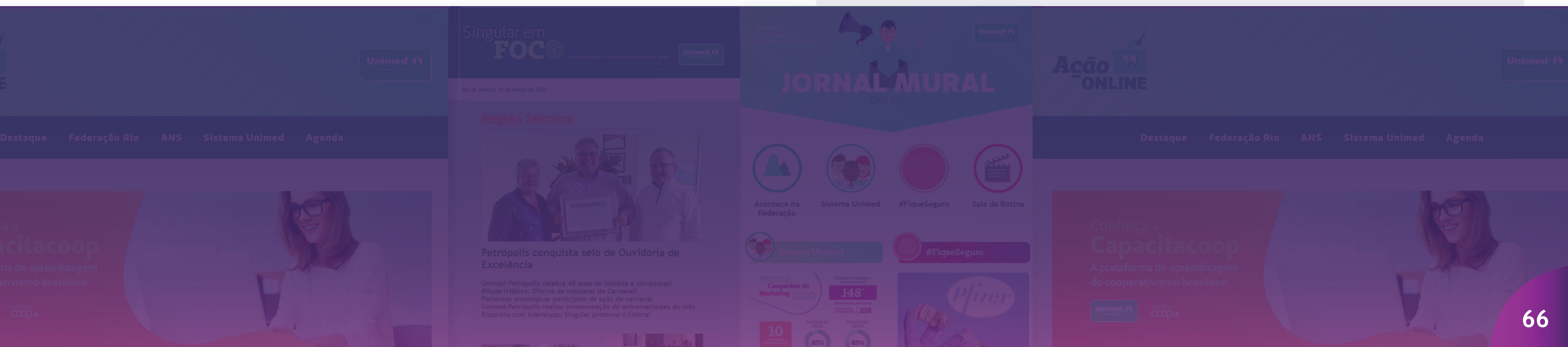
8.6 Canais de comunicação

Já os canais de comunicação internos e externos foram reformulados para garantir a mesma transparência e informação a todos os públicos, sem impactos. Todos os modelos federativos aderidos foram compartilhados com as Singulares para que pudessem adequar em suas operadoras.

O **JORNAL MURAL DIGITAL**, que é o principal veículo de comunicação da Unimed Federação Rio com o seu público interno, como o nome diz, passou a ser também on-line, semanal, para continuar sua missão de informar os colaboradores sobre as ações e posicionamento da cooperativa, do Sistema Unimed e atualidades. O canal ganhou também um hotsite, onde é possível pesquisar edições antigas, além da versão mobile, que é também disseminada via WhatsApp. A versão impressa, pensada para atender os operadores da Central de Relacionamento e os prestadores de serviços que mantiveram as atividades na sede, foi mantida. Em 2020, foram publicadas 28 edições, com 337 matérias para 4.911 total de disparos.

O **AÇÃO ONLINE**, que é o principal veículo de informação da Unimed Federação Rio para manter as Singulares informadas sobre as atividades realizadas pela cooperativa de forma transparente, simples, rápida e padronizada, além de reforçar temas estratégicos gerados pelo Sistema Unimed e disponibilizar espaços para conteúdos da ANS também foi reformulado. A identidade visual, assim como as funcionalidades e usabilidade do boletim foram repensadas para torná-lo mais moderno, dinâmico e atrativo. Foi criado um novo hotsite que possibilita a maior interação via comentários. O informativo também passou a ser divulgado no WhatsApp. O novo formato também facilita o benchmarking para as Unimeds do estado, já que o informativo teve um total de 16.844 disparos, em 14 edições e com 172 matérias publicadas.

O **SINGULAR EM FOCO**, que é constituído por matérias das Singulares fluminenses e tem o principal objetivo de gerar a troca de informações e boas práticas entre as Singulares, além de manter todos os colaboradores alinhados ao que acontece nas operadoras do estado e dar visibilidade a elas dentro do Sistema Unimed, foi revitalizado. A identidade visual, assim como as funcionalidades e usabilidade do boletim foram repensadas para torna-lo mais moderno,



dinâmico e atrativo. Há um espaço destinado à divulgação do mapa de Recursos Próprios, é possível encontrar edições anteriores e baixar todos os manuais de diretrizes da marca. O informativo também passou a ser divulgado no WhatsApp, com uma versão mobile, o que facilita o benchmarking entre as Unimed. Em 2020, foram publicadas 12 edições, com 453 matérias, para 14.355 total de disparos.

Outro canal bastante intensificação, durante a pandemia, foi o **WHATSAPP** por meio da divulgação no grupo de comunicadores. Este é composto por um colaborador de cada área federativa que não exerce um papel de liderança, mas tem um bom relacionamento interpessoal, e, assim, tem a função de disseminar as informações compartilhadas nesse grupo com a sua equipe e munir a Comunicação com notícias que devem ser divulgadas acerca do seu setor.

Apesar de ser uma ferramenta antiga no Sistema Unimed, poucas Unimed do estado, assim como a Unimed Federação Rio, utilizam a intranet oferecida pela Unimed do Brasil, de forma gratuita. Em 2020, a cooperativa aderiu e compartilhou o modelo junto às suas Federadas. A **INTRANET** chegou em momento importante de home office para ser o principal veículo de comunicação da organização com seus colaboradores e retém todas as informações que o colaborador precisa ter acesso. Muito mais do que um canal digital entre a cooperativa e os colaboradores, a intranet assume um papel estratégico, com o objetivo de potencializar a produtividade, inovação, inteligência organizacional e o engajamento dos colaboradores. Todos os profissionais têm acesso à intranet e o objetivo é utilizar o espaço como principal repositório de informações para tornar ainda mais prático o dia a dia de trabalho dos colaboradores.

8.7 Campanhas institucionais

Com o início da pandemia, colaboradores em home office, um público que precisava de orientações, incentivo aos cuidados e o compromisso de cuidar das pessoas, a Unimed Federação Rio reuniu algumas ações voltadas para os públicos interno e externo, dando suporte, principalmente, às Singulares do estado.

Com isso, a cooperativa adaptou as peças desenvolvidas pela Unimed do Brasil sobre o novo coronavírus, com informações e orientações relevantes e dicas de como agir durante a pandemia, para utilização de forma institucional. Além disso, criamos novas peças para atender às necessidades de algumas Singulares.

Visando também o bem estar e a saúde mental dos colaboradores diante do atual cenário, foram produzidos serviços e campanhas de fortalecimento de marca e endomarketing.



BORA ESTICAR?!

Com a fisioterapeuta
Cintia Barreiros

Unimed



MUDEI
HABITO



Em parceria com a fisioterapeuta que presta serviços à cooperativa, Cintia Barreiros, foram produzidos vídeos de **ginástica laboral** com dicas de ergonomia, alongamento e automassagem e compartilhamos com o Sistema Unimed. A atividade promove a qualidade de vida, o relaxamento do corpo e é fundamental para diminuir os níveis de estresse e ansiedade.

A ação do **Dia das Mães** foi direcionada para filhos e mães que passaram o dia separados pelo isolamento social e teve o intuito de mostrar diferentes e criativas formas de como os filhos poderiam homenagear suas mães nesta data especial que foi comemorada de forma diferente, em 2020. A comunicação ressignificava a data e defendia o isolamento social diminuindo os riscos de contágios, principalmente para os grupos de risco.

Da mesma forma, o **Dia da Família** foi uma campanha institucional com novas peças para diferentes público e redes sociais que passam a mensagem de aproximação e afeto a todas as famílias, durante o período pandêmico.

A campanha **Casa em Cena** mostrou, por meio de boas práticas, que o isolamento pode ser menos difícil com atividades prazerosas. A ideia foi estimular os colaboradores a compartilhar fotos de diversos momentos agradáveis em suas residências, com a intenção de inspirá-los a explorar as suas possíveis habilidades, durante esse período. Foi inspirada em uma das campanhas de comunicação da Unimed do Brasil, continuada pela Federação Rio com algumas adaptações e compartilhada para as Federadas.

O rei do TikTok

Mostre o que você está fazendo, durante a sua **casa em cena**.

PRORROGADO Até 14 agosto.

Você ainda pode participar. Envie para a gente até 3 fotos e um resumo contando a sua experiência.

CLIQUE AQUI para compartilhar conosco.

Unimed Federação Rio

somos coop





No **Dia Mundial da Saúde**, foi produzido um e-book, com sugestões de tarefas que podem ser realizadas em casa e que incentivava a criação de uma rotina, tornando o período de isolamento social mais leve. A campanha está associada ao movimento Mude1Hábito e ao Mês Unimed, que é comemorado durante todo o mês de abril.

No **Dia da Enfermagem**, o objetivo da ação foi reforçar a mensagem de agradecimento aos prestadores de serviços da área da saúde que se encontram na linha de frente do enfrentamento ao novo coronavírus. A partir do vídeo institucional desenvolvido pela Unimed do Brasil, foram criadas peças de apoio para as Unimeds do estado utilizarem em seus canais de comunicação.

Ao longo de 2020, a Unimed Federação Rio ofereceu às Singulares a **Campanha das Profissões**. Foi feito um enxoval de peças com o intuito de parabenizar os profissionais do Sistema Unimed como farmacêuticos, técnicos de TI, bombeiros civis e nutricionistas. A comunicação passou também a ser feita internamente na cooperativa.

A campanha institucional do **Dia Mundial do Meio Ambiente** teve um material para divulgação em diversos canais de comunicação e mídias digitais, com o intuito de fortalecer e padronizar a marca Unimed.





8.7.1 **Segunda onda da Covid-19**

Diante do cenário de emergência em saúde devido à pandemia global e o aumento dos casos no estado do Rio de Janeiro, a Unimed Federação Rio lançou uma campanha de conscientização com o objetivo de orientar, mobilizar e gerar a reflexão de pessoas que ainda insistem em não seguir as medidas protetivas para evitar a disseminação do novo coronavírus.

Com o cuidado de não fugir dos valores e diretrizes da marca, a campanha utilizou uma linguagem mais objetiva e popular baseada em pesquisas, principalmente, nas redes sociais, para buscar a interação de forma direta e assim se aproximar ainda mais do público.

Com o propósito de reforçar os cuidados, salvar vidas e cuidar das pessoas, mais de 13 peças diferentes foram produzidas focadas em diversas frentes como aglomerações, higiene das mãos, uso correto das máscaras e disseminação do vírus.

Todo o material foi compartilhado com as UnimedS do estado e também do Brasil, em formatos para redes sociais e mídias externas, como outdoor. Um guia de postagens também foi produzido com sugestões de textos e datas de divulgação nos meios digitais, para orientar todas as Singulares, de acordo com as estratégias de periodicidade, principalmente nas peças que conscientizavam sobre as festas de final de ano. Vale ressaltar que, todas as peças podiam ser adaptadas às outras mídias de acordo com a necessidades de cada Singular. A campanha

segue sendo divulgada também no LinkedIn federativo e não tem data para ser finalizada.

Também foi feito um trabalho de conscientização interna, para os colaboradores das UnimedS que estavam aderindo ao turno presencialmente. Na Unimed Federação Rio, um vídeo com orientações médicas, protagonizado pelo diretor de Mercado e Tecnologia da Informação, Paulo Wesley Bragança, também foi divulgado para toda a equipe federativa. A campanha foi lançada, em dezembro de 2020, e teve grande repercussão, principalmente, nas redes sociais. Onze Singulares do Rio de Janeiro e também UnimedS de outros estados do Brasil aderiram à campanha, como a Federação do Rio Grande do Sul, Unimed Costa Oeste Paraná e Federação Minas.

É importante lembrar que, naquela época, o cenário da pandemia fluminense era alarmante. O estado do Rio de Janeiro já somava mais de 23 mil óbitos e 371 mil casos de Covid-19. A ocupação dos leitos de UTI das redes pública e particular ultrapassam 90% de ocupação.



***Segunda onda não é temporada de série.
Não espere para ver.***



9.0

Capacitação

9.1 Parceria com o Sistema OCB/RJ-SESCOOP/RJ

Nos últimos quatro anos, a Unimed Federação Rio intensificou a parceria com o Sistema OCB/RJ-SESCOOP/RJ, a qual vem apresentando um trabalho de grande importância na atualização profissional dos colaboradores, cooperados e dirigentes do Sistema Unimed fluminense.

A cooperativa faz a gestão desta verba estadual na promoção de ações regionais destinadas às Federadas, a partir do alinhamento das necessidades junto ao grupo técnico estadual de Gestão de Pessoas (UNIRH), para atender às demandas apresentadas.



44 mil
horas



31,5 mil
horas facilitadas
às Singulares



+ 6 mil
profissionais



165
treinamentos

2018
13016.00



2019
10.159h 55

2020
3149.28

2017
17576.20

**Horas de Treinamento colaboradores
Unimed Federação Rio**

43.979h 83min

**Singulares do estado
Horas de Treinamento**

**SOMATÓRIO DOS
QUATRO ÚLTIMOS ANOS**
31.545h 63 min



2017
6787.00

2019
22694.40

2020
1860.23

2018
204.00

Horas totais em 2020



3.149h28 min

Unimed Federação Rio

+



1.860h23 min

Singulares

5.009h 51 min

Os colaboradores das Singulares do estado do Rio de Janeiro marcaram presença em **829 treinamentos facilitados** pela Unimed Federação Rio em 2020

Os colaboradores imergiram em **31 assuntos** diferentes em capacitação em 2020

A cooperativa busca atuar com seu corpo funcional, multiplicando o conhecimento do capital humano ao priorizar as demandas in company, com contratação de consultorias, contando com o patrocínio do OCB-SESCOOP, e compartilhando com as Singulares fluminenses.

Pela primeira vez, o sistema cooperativo participou do evento Hacking Rio, festival de cultura digital, que reúne o maior Hackathon da América Latina, criando soluções de alto impacto para os desafios da sociedade e do mercado do Rio de Janeiro. Em paralelo à competição, ocorre o encontro com os mais qualificados inovadores e empreendedores, partilhando conhecimento, cases e as melhores práticas do mercado.

Outras iniciativas também aconteceram de forma inédita, dentre eles duas edições do curso de Qualificação ONA, que é voltado para os auditores internos dos Recursos Próprios das Federadas. O mesmo aconteceu para cerca de 30 profissionais das áreas de Comunicação, Marketing e Mídias Digitais das Federadas. Estes foram certificados com o curso de Marketing de Conteúdo, oferecido pela cooperativa, gratuitamente, e viabilizado pelo SESCOOP.

Ainda contando com o apoio do SESCOOP, pela primeira vez, houve o patrocínio para a participação das Unimeds Araruama, Federação Rio e Volta Redonda, no Congresso Nacional de Recursos Humanos (CONARH), o maior evento de Recursos Humanos da América latina.

Em 2019, houve também o Projeto Missão Portugal, direcionado aos dirigentes das Unimeds fluminenses, em Portugal, para trocar experiências com a Plural – Cooperativa Farmacêutica e outras instituições que atuam na área de saúde. Os diretores tiveram a oportunidade de visitar e conhecer os processos da Ordem dos Médicos de Portugal, que equivale ao Conselho Federal de Medicina, no Brasil. A comitiva foi apresentada ao funcionamento do sistema de saúde português, com palestra do ex-ministro da Saúde de Portugal, Adalberto Campos Fernandes. Durante a estadia, os diretores receberam ainda uma medalha da Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra, uma das mais antigas do mundo.

A partir da pandemia da Covid-19, todos os eventos realizados pela Unimed Federação Rio, em 2020, foram reformulados para o modelo on-line, mas sem perder a qualidade do conteúdo e troca de experiências.



Verba descentralizada SESCOOP

R\$ 313.447,00

+ R\$ 300 MIL
em verbas
disponibilizadas
pelo SESCOOP

24 TEMAS
promovidos em
capacitações

Pleitos de
11 SINGULARES
atendidas do
Estado do Rio de
Janeiro

Assim, nutrindo o compromisso de disseminar boas práticas, fomentar a inovação e apoiar a multiplicação do conhecimento do capital humano com as Singulares, foram priorizados os eventos virtuais de capacitações. Por meio de consultorias com o patrocínio do OCB-SESCOOP, instituição responsável pelo fomento e defesa do sistema cooperativista brasileiro como solução para um mundo mais justo e com melhores oportunidades para todos.

Com o objetivo de manter e ampliar a troca de conhecimento entre os participantes, em respeito ao distanciamento social, foi aplicado um novo modelo de trabalho aplicado. A cooperativa buscou por soluções de alto impacto neste âmbito, mantendo o cuidado com os colaboradores, pares e facilitadores, onde 75% dos treinamentos ocorreram de forma on-line, e cada profissional participou, em média, de seis capacitações por ano, divididas em 90 temas abordados, são eles:

1. 10º COMITÊ NACIONAL DE GESTÃO DE PESSOAS
2. 11ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO GRUPO TÉCNICO COFEDERATIVO DE GESTÃO DE PESSOAS
3. 15ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO GRUPO TÉCNICO CONFEDERATIVO DE GESTÃO DE PESSOAS
4. 35º CONGRESSO DA ABTD
5. 4ª EDIÇÃO TALKS UNIMED BH – TELEMEDICINA E SAÚDE DIGITAL
6. 6ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO GRUPO TÉCNICO CONFEDERATIVO DE GESTÃO DE PESSOAS
7. 6ª REUNIÃO DO GRUPO TÉCNICO DE GESTÃO DE PESSOAS
8. 7º WORKSHOP DE INTERCÂMBIO
9. 8ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO GRUPO TÉCNICO CONFEDERATIVO DE GESTÃO DE PESSOAS
10. 9ª REUNIÃO DO GRUPO TÉCNICO DE GESTÃO DE PESSOAS
11. COMITÊ DE GESTÃO DE PESSOAS – UNIMED DO BRASIL (I, II)
12. A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO PARA OTIMIZAR OS RESULTADOS
13. AÇÃO DIA DA MULHER
14. AGILIDADE REMOTA
15. SISTEMA ANGULAR
16. APLICANDO INTELIGÊNCIA DE MERCADO EM UM CENÁRIO DE CRISE
17. APRESENTAÇÃO DE FEEDBACK x PDI
18. ATENDER TELEFONES E RESPONDER EMAILS PROFISSIONALMENTE
19. AUDITORIA MÉDICA – EXAME E DIAGNÓSTICO COVID- 19 E SUAS DIFERENÇAS (I, II E III)

20. BOOTCAMP DE CHATBOTS
21. BUSINESS AGILITY
22. JOURNEY – CAPACITAÇÃO DE LIDERANÇAS
23. CAPACITAÇÃO EM LGPD (I, II E III)
24. CAPACITAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS – UNIMED DO BRASIL
25. COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DO JEITO DE CUIDAR – UNIMED DO BRASIL
26. COOPERATIVISMO E SISTEMA UNIMED
27. DATA SCIENCE
28. DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL (I E II)
29. DESIGNER GRÁFICO DIGITAL
30. DEVOLUTIVA DA PESQUISA DE CLIMA – GPTW (I, II E III)
31. DEVOPS
32. DICAS DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM TEMPOS DE CRISE
33. DIGITAL E AGILI THINKING (I E II)
34. ENCONTRO COM A DIRETORIA VIRTUAL
35. EXTENSÃO EM GESTÃO DE RESSEGUROS
36. FORMAÇÃO E ECERTIFICAÇÃO EM MENTALIDADE DE ALTA PERFORMANCE
37. FORMAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
38. GERENCIAMENTO DE CUSTOS
39. GERENTE ÁGIL (I E II)
40. GESTÃO ÁGIL PARA SOFTWARES EM MANUTENÇÃO
41. GESTÃO DA INOVAÇÃO EM COOPERATIVAS
42. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

43. GESTÃO DE RISCOS EM OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE
44. GP+ EFICAZ – TED TALKS UNIMED DO BRASIL
45. HUMANIZAÇÃO – GRUPO HELL
46. INFRAESTRUTURA – TI
47. INOVAÇÃO E GESTÃO – LGPD
48. INOVAÇÃO E GESTÃO – CUSTOMER SUCESS
49. INOVAÇÃO E GESTÃO – QUALITY ASSURANCE
50. INOVAÇÃO E GESTÃO – COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA
51. INOVAÇÃO E GESTÃO – LGPD
52. INTEGRAÇÃO E REINTEGRAÇÃO
53. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (I, II, III, IV E V)
54. INTRODUÇÃO À REGULAÇÃO DOS PLANOS DE SAÚDE
55. WEBINAR LGPD – FACULDADE UNIMED
56. LIDERANÇA DE ALTA PERFORMANCE (I, II, III, IV)
57. DICAS PROFISSIONAIS PARA APRESENTAÇÕES DE ALTO IMPACTO
58. MARKETING DIGITAL
59. MÉTRICAS E MONITORAMENTO WEB
60. MINIMIZA: APRESENTAÇÕES DE ALTO IMPACTO
61. NIVELAMENTO LGPD (I, II E III)
62. NOVAS REGRAS DE CAPITAIS NA SAÚDE SUPLEMENTAR
63. NOVO NORMAL (I, II)
64. OUTUBRO ROSA – LIVE
65. OUTUBRO ROSA – AÇÃO ONLINE
66. PESQUISA NACIONAL DE SALÁRIOS E BENEFÍCIOS 2020
67. QLIK SENSE – ARQUITETURA DE DADOS
68. QLIK SENSE – FUNDAMENTOS
69. QLIK SENSE – ANÁLISES DE INFORMAÇÕES
70. QUALIDADE DE SOFTWARE – ETAPA DE TESTE
71. REACT JS
72. REGULAÇÃO DOS PLANOS DE SAÚDE – PRODUTOS
73. RN259 E RN395 (I, II, III E IV)
74. RODA DE CONVERSA (I A X)
75. RUBY ON RAILS (I, II E III)
76. SEM CERIMÔNIA (I E II)
77. SETEMBRO AMARELO – LIVE
78. TREINAMENTO ENDOSCOPIA – COTAC I
79. TREINAMENTO LINHA VASCULAR – GESTÃO OPME
80. TREINAMENTO LINHA VASCULAR BRAILE O COTAC II
81. UNIRH – MELHORES PRÁTICAS EM GESTÃO DE PESSOAS
82. UNIRH (I A V)
83. UX DEIGN
85. UX RESEARCHV CONGRESSO INTERNACIONAL DE ESPECIALIDADES PEDITARICAS
86. VUE.JS – TI
87. WEBINAR – CORONOMIA NO BRASIL E NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
88. WEBINAR – DE TENDÊNCIA À REALIDADE
89. WEBINAR – DIVERSIDADE
90. WEBINAR – GERENCIAMENTO DE CRISE (I E II)

Em decorrência do isolamento social, o Simpósio das Unimeds do Estado do Rio de Janeiro (SUERJ), não foi realizado, impactando nas horas de treinamento de 2020, entretanto, a entrega foi adaptada de outras formas, e, por este motivo, a carga horária acabou sendo reduzida e o conteúdo mais otimizado e personalizado.

Dentre as iniciativas de treinamento destacam-se o Webinar Home Office, com a participação de colaboradores das 13 Singulares. Foram levantados temas como a rotina produtiva, procedimentos padrões inerentes ao teletrabalho e os aspectos jurídicos do regime por meio de um bate papo aberto e esclarecedor.

Dando sequência a temas relacionados ao modelo híbrido de trabalho e apoiados pelo SESCOOP, a Webinar de Prevenção e Gerenciamento de Crise, conduzido por Carlos Pellon,

no qual apresentou cenários e orientou sobre a conduta necessária que a marca e os seus colaboradores devem aderir dentro e fora do ambiente virtual. O evento contou com duas edições devido à sua importância diante do cenário de pandemia, o qual afeta diretamente as instituições de saúde. Houve a presença de quase 300 profissionais entre dirigentes, cooperados e colaboradores.

Outras iniciativas também aconteceram de forma inédita, dentre elas a capacitação e Nivelamento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para lideranças e técnicos, com o objetivo de alinhar as adequações necessárias nas cooperativas à lei.

Além disso, houve a parceria com o Sescop para a realização de outras atividades como o Dia de Cooperar que, em 2020, aconteceu de forma on-line. O intuito foi arrecadar fundos destinados à compra de cestas básicas para cooperados da Coopfuturo, Coopama e CoopGuardaSol, na campanha “Atitudes Simples Movem o Mundo”. A live aconteceu, no dia 4 de julho de 2020, pelo YouTube e contou com a apresentação do cantor Xandy de Pilares. Foi feita uma grande campanha de divulgação para todos os públicos das Unimeds do estado do Rio de Janeiro.



9.2 Simpósio das Unimed do Estado do Rio de Janeiro (SUERJ)

Em um formato inovador e dinâmico, a Diretoria Executiva da Unimed Federação Rio, em 2017, tomou a decisão de deixar de participar do Simpósio das Unimed dos estados do Espírito Santo, Minas Gerais e Rio de Janeiro, e realizar um evento único somente às Singulares fluminenses. Em três anos de evento, realizados no Vila Galé Eco Resort, em Angra dos Reis, os números do Simpósio das Unimed do Estado do Rio de Janeiro são crescentes e a satisfação das Federadas superadas.

Com um modelo mais assertivo de capacitação, integração, troca de ideias e tendências de mercado, o SUERJ resgatou a importância e visibilidade do estado dentro do Sistema Unimed. Além disso, atende à necessidade de treinamento dos técnicos das Federadas com qualidade das palestras e redução de custos, com a extinção dos seis fóruns anuais.

A Unimed Federação subsidia a inscrição e hospedagem dos colaboradores das Singulares para estimular a participação. Em 2017 e 2018, a cada um técnico inscrito, a Unimed Federação Rio arcou com os custos da metade do segundo e mais dois técnicos. Em 2019, a cada dois técnicos, a cooperativa assume os custos de mais dois técnicos. Com isso, gerou uma economia total às Singulares de mais de R\$ 546 mil. Ao longo de três dias de evento, acontecem palestras únicas em plenárias com temas relevantes ao negócio de Saúde de Suplementar, além da realização de fóruns técnicos simultâneos das áreas de Atendimento, Auditoria, Intercâmbio, Ouvidoria



e Operações e Custos Assistenciais; Atuarial, Econômico-Financeiro, Jurídico e Regulação; Gestão de Pessoas; Recursos Próprios, Tecnologia da Informação, Comunicação, Comercial, Marketing, Mídias Digitais e Sustentabilidade. Há também a realização da feira de negócios com a exposição em estandes dos produtos e serviços de importantes empresas do segmento de saúde.

Já estabelecido no calendário anual de ações do Sistema Unimed, nesses três últimos anos os números foram superados.

	2017	2018	2019	TOTAL
Público	604	585	634	1.823
Congressistas	372	394	433	1.199
Palestrantes	38	72	46	156
Patrocinadores	11	16	26	53
Expositores	9	12	18	39
Temas abordados	33	61	34	128
Horas de capacitação	39,5	62	37,5	139
Comparativo de m²	96	156	187	439
Subsídio às Singulares	154.790	211.750	179.535	546.075

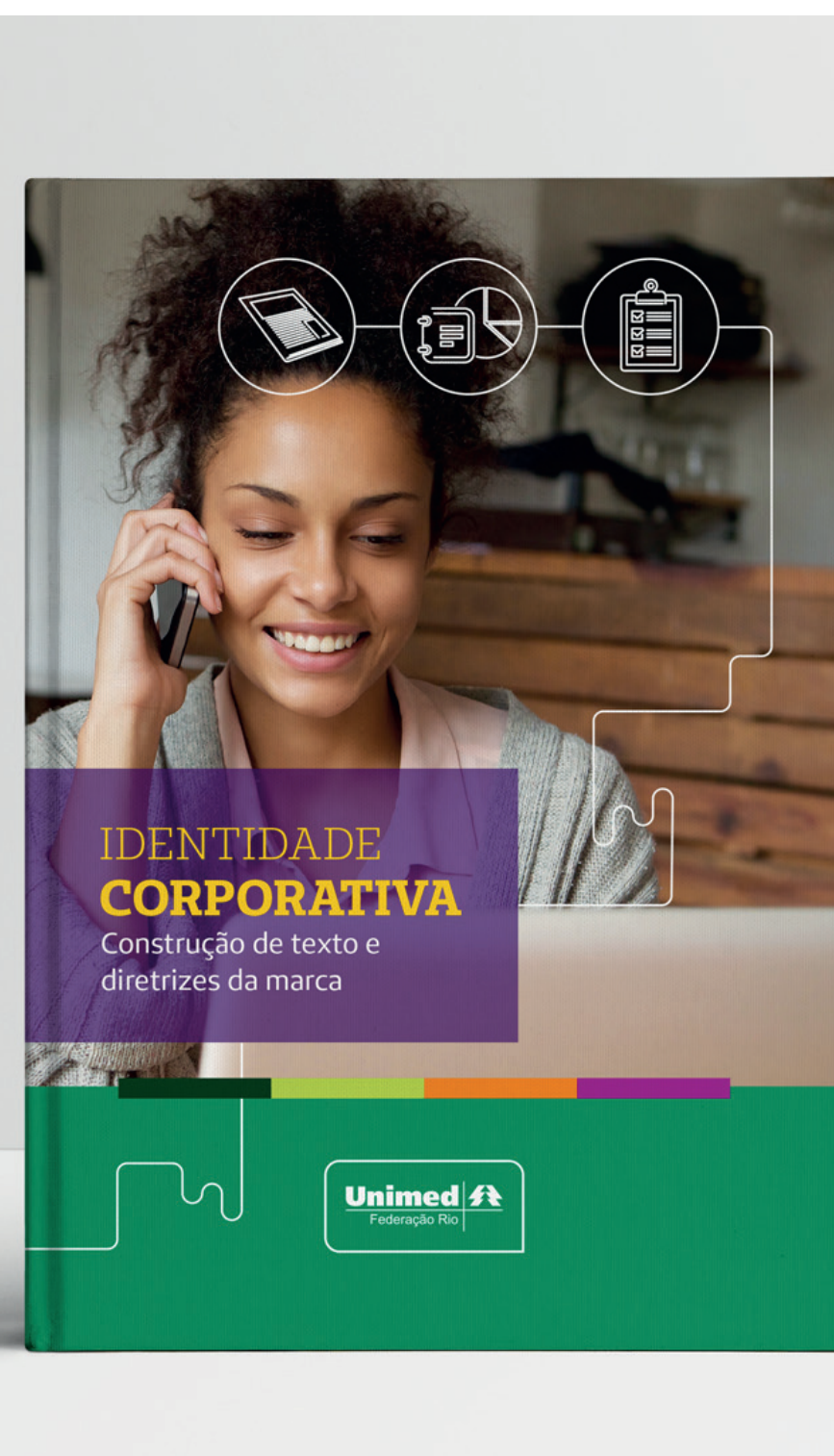
Cobertura jornalística e fotográfica

Desde 2018, todos os dias foram feitas matérias de cada palestra do evento e com atualizações diárias no site para integrar também os colaboradores que não puderam estar presentes. Além disso, foram enviados boletins on-line, pela manhã, com o resumo de todas as atividades do dia anterior para o Sistema Unimed. A grande novidade daquele ano, no entanto, foram as três edições do informativo impresso entregues aos participantes, durante o café da manhã, com as notícias resumidas do dia anterior. Os presentes puderam ser informados sobre tudo o que aconteceu em todos os fóruns e na feira de negócios.

Além de todos os canais de comunicação já estabelecidos, a edição de 2019 contou com um aplicativo do evento, que possibilitou divulgar também aos participantes, informações sobre palestrantes e patrocinadores, ter acesso ao mapa do hotel e às últimas notícias, além de uma timeline social para postar e compartilhar fotos.

Em 2020, a edição foi cancelada por causa da pandemia da Covid-19.

9.3 Manual de Identidade Corporativa – Construção de texto e Diretrizes da Marca



O material surgiu com os objetivos de atender às necessidades das Singulares, dar suporte em suas atividades e fomentar a missão da Unimed Federação Rio que é integrar, representar e promover o desenvolvimento e fortalecimento das Unimeds do estado do Rio de Janeiro.

Criado para ser utilizado como uma espécie de guia de bolso, o material, criado em parceria com a professora de Língua Portuguesa, Maria Lúcia Elias Valle, atende de forma prática as principais modalidades de textos utilizadas nas correspondências das Unimeds do estado, traz orientações para produção textual, com dicas de como evitar deslizos gramaticais, além de diretrizes de redação e comunicação do Sistema Unimed, comportamento em meio digital e branding.

Com uma tiragem de 1,5 mil unidades, a publicação foi distribuída aos quase 600 inscritos do XXVIII SUERJ, em 2018, além dos colaboradores da Unimed Federação Rio. A cooperativa enviou também cinco exemplares para cada uma das Singulares fluminenses e continua a remeter sob demanda.

9.4 Premiações





Na área de Gestão de Pessoas, a Unimed Federação Rio ficou em quarto lugar entre as Melhores na Gestão de Pessoas, prêmio concedido pela revista Valor e Carreira. Entre as Melhores Empresas para Trabalhar na Saúde, a pesquisa executada pelo Great Place To Work Saúde colocou a cooperativa na sétima posição entre as mais bem avaliadas em itens como qualidade de vida e satisfação dos colaboradores.

Já na área de Mercado, a Unimed Federação Rio foi agraciada pela Unimed do Brasil, na 13ª edição do Prêmio de Comunicação Unimed Alberto Urquiza Wanderley, com o 1º lugar em Endomarketing devido à ação de Doação de Sangue, e também na categoria Publicação Especial, com o livro “Aspectos estratégicos do Sistema Unimed e do Mercado de Saúde Suplementar”, que possui o conteúdo feito pela gerência Atuarial e de Estratégia. Na categoria Comunicação Externa, o boletim Singular em Foco, que oferece um modelo de informativo on-line e com matérias das Singulares do estado, ficou em segundo lugar, assim como o Relatório de Gestão e Sustentabilidade. No 23º Prêmio de Marketing Unimed Dr. Nilo Marciano de Oliveira, a Unimed Federação Rio ganhou em Ações do Meio Digital com a Galeria de Imagens, e em Ativação de Patrocínio, foi alcançado o segundo lugar com o Aí Vi Vantagem, um programa de convênios, desenvolvido em parceria com a área de Gestão de Pessoas, que oferece descontos e promoções em estabelecimentos comerciais para os colaboradores. Além desses prêmios, a cooperativa recebeu os certificados pela excelência na aplicação da marca Unimed e suas diretrizes estratégicas.

Em Controladoria, a Unimed Federação Rio foi premiada com o certificado de Empresa Cidadã, conferido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ) e que tem o intuito de incentivar a elevação da qualidade das informações contábeis e socioambientais publicadas nos relatórios anuais de organizações de todos os portes, segmentos e regiões do Brasil.



Em 2018, pela sexta vez consecutiva, a Unimed Federação Rio recebeu o prêmio da lista nacional de saúde das Melhores Empresas para Trabalhar, promovido pelo Great Place To Work (GPTW).

A cooperativa foi agraciada também, durante o Encontro Nacional da Marca, Gestão e Desenvolvimento, realizada pela Unimed do Brasil, o segundo e terceiro lugares, na categoria Colaborador, com as ações de divulgação do Programa Ser Envolvido, com a doação de sangue, e o Família no Trabalho, com o tema Peraltas do Caribe, respectivamente. Além disso, houve o reconhecimento, com a segunda colocação, em Campanha Publicitária, com o material de divulgação da então nova parceira em transporte aeromédico, UNIAIR.

Também conferido pela Unimed do Brasil, a Unimed Federação Rio foi certificada com o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade. Com o objetivo principal de estimular o Sistema Unimed à prática da Governança Cooperativa e à gestão para a Sustentabilidade como um diferencial, o reconhecimento é concedido de acordo com a maturidade da gestão da cooperativa.

O produto UTI Web – Monitoramento de desempenho de medicina intensiva Adulta, Pediátrica e Neonatal, da Federação Rio, foi o vencedor na categoria Voto Popular do Prêmio Inova + Saúde, conferido pela Seguros Unimed. A cooperativa também foi premiada com o melhor trabalho na trilha de Epidemiologia. A cerimônia de premiação ocorreu durante a Convenção Nacional Unimed, em Porto de Galinhas.

Com o certificado de Empresa Cidadã, a área de Controladoria representou a cooperativa e mais uma vez recebeu o título pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ).



Já em 2019, a Diretoria Executiva se manteve em prestar um serviço de excelência às Unimeds do estado. Reflexo disso, foi mais um ano de conquistas, quando a cooperativa alcançou oito premiações.

Em mais uma edição do Prêmio Inova + Saúde, promovido pela Seguros Unimed em parceria com a Unimed do Brasil, figurou o primeiro lugar na categoria Inovação Digital, com o case “Sistema de Oncologia | Monitorando e acompanhando o paciente oncológico, ONCOWEB”, serviço oferecido ao Sistema Unimed pela área de Operações e Custos Assistenciais.

A Ouvidoria da cooperativa foi certificada com o Selo do Programa de Ouvidoria de Excelência do

Sistema Unimed, concedido pela Unimed do Brasil. A cooperativa foi enquadrada na categoria Excelente, o maior nível de avaliação do selo.

Em Gestão de Pessoas, a Unimed Federação Rio foi ranqueada como 15ª Melhor Empresa para Trabalhar no estado do Rio de Janeiro, pelo instituto Great Place To Work (GPTW), o qual também nos classificou como a 6ª Melhor Empresa para Trabalhar, em todo o país, no setor de Saúde, na categoria Operadoras de Saúde. Já de acordo com a revista VOCÊ S/A, pela sétima vez, recebemos o prêmio de Melhores Empresas para Trabalhar, na categoria Cooperativas. Esta pesquisa foi respondida pelos próprios colaboradores e corresponde ao Índice de Felicidade no Trabalho (IFT).

Ainda em 2019, na área de Mercado, a cooperativa foi agraciada pela Unimed do Brasil com a primeira colocação no Prêmio de Comunicação e Marketing 2019, na categoria Campanha com o Cliente, com a ação “Dia do Desejo”. Este reconhecimento é dividido junto as 16 Federadas que atenderam de surpresa o pedido dos nossos pacientes. Além disso, também obtivemos a terceira posição nas categorias campanhas com o Cliente e o Colaborador, com os projetos “Manual de Identidade Corporativa: Construção de texto e diretrizes da marca” e o “Dia da Mulher”, respectivamente.

Em Controladoria, recebemos, mais uma vez, o certificado de Empresa Cidadã, conferido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ).



Em 2020, conquistamos importantes reconhecimentos. A Unimed Federação Rio é a 10ª melhor empresa para trabalhar, no Brasil, no ramo de Saúde, e figuramos também na 19ª posição como uma das Melhores Empresas para Trabalhar no Rio de Janeiro, na categoria médio porte, segundo prêmios conferidos pelo instituto Great Place to Work (GPTW).

Em Controladoria, recebemos, mais uma vez, o certificado de Empresa Cidadã, conferido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ).

A Unimed ainda alcançou, pela 18ª vez, no Prêmio Top Of Mind de RH, sendo considerada a marca mais lembrada pelo público na categoria Convênio Assistência Médica e Seguro Saúde. Além disso, estivemos na categoria especial Top 5 do setor, que reconhece as cinco empresas que mais receberam votos dentre todas aquelas que participaram da premiação.



10

Representa- tividade

Como a Unimed Federação Rio é uma cooperativa de segundo grau, o foco principal é representar as Unimeds do estado. Com o intuito de oferecer soluções que otimizem ou auxiliem suas atividades, a cooperativa tem representatividade em 39 iniciativas externas de instituições como a Unimed do Brasil, a Agência Nacional de Saúde Suplementar, dentre outras entidades relacionadas ao setor de saúde.

- Associação Brasileira de Recursos Humanos – Sede Rio de Janeiro
- Comissão Permanente de Estudos de Margem de Solvência
- Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar
- Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde
- Grupo Técnico de Remuneração Hospitalar
- GTE ANS/ANVISA
- Conselho de Administração da Unicred Central
- Conselho Confederativo da Unimed do Brasil
- Câmara Técnica Nacional de Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM)
- Comissão de Saúde do Instituto Brasileiro de Atuária
- Câmara Técnica Nacional de Medicina Baseada em Evidências
- Câmara Técnica Nacional de Oncologia
- Colégio Nacional de Auditores
- Colégio Nacional de Enfermeiros Auditores
- Comissão do Grupo PTU – Suplência Região Sudeste
- Comissão Nacional de Adequação do Rol
- Comissão Nacional de Valorização do Honorário Médico
- Comissão Institucional Unimed
- Comitê Atuarial Nacional Unimed
- Comitê Contábil
- Comitê de Apoio Técnico a Tecnologia da Informação
- Comitê de Atenção Integral à Saúde
- Comitê de Recursos Próprios
- Comitê Federativo de Gestão de Pessoas
- Comitê Financeiro
- Comitê Nacional de Intercâmbio
- Comitê Nacional de Mercado
- Comitê Nacional de NDH e Sustentabilidade
- Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Unimed
- Comitê Nacional de RH
- Comitê Nacional Estratégico de TI
- Comitê Nacional Jurídico/Regulamentação
- Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde
- Comitê Técnico Nacional de Oncologia
- Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos
- Grupo de Excelência Jornada do Cliente
- Grupo Técnico da TNUMM
- Grupo Técnico de Pacotes
- Grupo Técnico de Rede

EXPEDIENTE

COORDENAÇÃO

Gerência de Mercado – Herval Bezerra

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Cristiana Sampaio

REVISÃO DE TEXTOS

Guilherme Bernard
Juliana Condis

EDIÇÃO E REDAÇÃO

Marianny Mesquita

REVISÃO DE CONTEÚDO

Diretor-presidente – Emilson Ferreira Lorca
Diretor Administrativo-Operacional – Gilson de Souza Lima
Diretor de Intercâmbio e Integração – Tales Azevedo dos Santos
Diretor Financeiro – Oscar Silva Leite Pinto
Diretor de Mercado – Paulo Wesley Ferreira Bragança

CONTRIBUIÇÕES

Adriana Paixão, Andréa Paixão, Claudia Reis,
Francisco Lima, Herval Bezerra, Luzia dos
Santos, Ralf Batista e Samuel Oliveira.

Balanço Social

The background of the slide is a dark purple color. It features a faint, semi-transparent image of a person in a business suit. The person's right hand is visible, holding a pen and drawing a white line graph on a grid. The graph shows a series of vertical bars of increasing height, with a line connecting the tops of the bars, trending upwards. The overall image is slightly blurred, giving it a professional and modern feel.

Balanço Social da Unimed

1. Dados Unimed

Razão Social:	FEDERAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO			CNPJ:	31.432.792/0001-05	Federação/Confed.:	999	Ramo de atividade:	Saúde	
Data de fundação:	20/08/1972	Tempo de existência:	48 anos	Atuação da cooperativa:	REGIONAL			Tipo de Unimed:	Federação institucional interfederativa	
Responsável preenchimento formulário :	Samuel Joaquim de Oliveira		Telefone para contato:	(21) 98744-5170	Diretor:	João Alberto da Cruz			Telefone para contato:	(21) 2122-4248
Selecione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório:										
Quantidade Hospital:	0									
Quantidade Farmácia:	0									
Quantidade Pronto atendimento:	0									
Quantidade Laboratório:	0									
Quantidade Posto de Coleta:	0									
Quantidade Centro de diagnóstico:	0									
Quantidade Ótica:	0									
Outros (Descrever e informar quantidade):	0									
Total de Beneficiários:	0									
Este ano o Balanço Social da Unimed terá relatório de auditoria independente?	Sim, BAUER AUDITORES ASSOCIADOS S/C LTDA									

Balanço Social da Unimed

2. Indicadores Corpo Funcional	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total
2.1 - No de pessoas na Unimed (em 31/12)	0	20	192	212	0	20	199	219
2.2 - N° de admissões durante o período	0	0	14	14	0	0	28	28
2.3 - N° de saídas e demissões durante o período	0	0	21	21	0	0	27	27
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			0,08	0,08			1,20	1,20
2.5 - N° de estagiários no período			0	0			1	1
2.5.1 - N° de estagiários efetivados no período			0	0			0	0
2.6 - N° de Aprendizizes			5	5			7	7
2.7 - N° de trabalhadores terceirizados			16	16			17	17
2.8 - N° de trabalhadores com contrato temporário			0	0			0	0
2.9 - N° de homens que trabalham na Unimed	0		90	90	0		91	91
2.10 - N° de mulheres que trabalham na Unimed	0		102	102	0		108	108
2.11 - N° de branco(a)s que trabalham na Unimed	0		104	104	0		113	113
2.12 - N° de negro(a)s que trabalham na Unimed	0		86	86	0		84	84
2.13 - N° de indígenas que trabalham na Unimed	0		2	2	0		2	2
2.15 - N° de pessoas com deficiência	0		5	5	0		5	5

Balanço Social da Unimed

2. Indicadores Corpo Funcional	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total
2.16 - N° total de membros do Conselho de Administração	0	19		19	0	0		0
2.16.1 - N° total de mulheres no Conselho de Administração	0	0			0	0		
2.16.2 - N° total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0			0	0		
2.17 - N° total de membros do Conselho Fiscal	0	6		6	0	6		6
2.17.1 - N° total de mulheres no Conselho Fiscal	0	0			0	0		
2.17.2 - N° total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0			0	0		
2.18 - N° total de membros da Diretoria Executiva	0	5		5	0	5		5
2.18.1 - N° total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0			0	0		
2.18.2 - N° total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	0	0			0	0		
2.19 - N° de homens cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0	5		5	0	5		5
2.20 - N° de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.21 - N° de negro(a)s indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.22 - Faixa etária dos colaboradores			192	192			199	199
2.22.1 - Até 18 anos			0	0			0	0

Balanço Social da Unimed

2. Indicadores Corpo Funcional	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total
2.22.2 - De 19 a 24 anos			9	9			10	10
2.22.3 - De 25 a 29 anos			17	17			24	24
2.22.4 - De 30 a 45 anos			91	91			96	96
2.22.5 - De 46 a 59 anos			61	61			57	57
2.22.6 - A partir de 60 anos			14	14			12	12
2.23 - N° de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			192	192			198	198
2.23.1 - Gestão			23	23			24	24
2.23.2 - Técnico			72	72			72	72
2.23.3 - Operacional			95	95			100	100
2.23.4 - Apoio			2	2			2	2
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			6.343,07	6.343,07			6.281,31	6.281,31
2.24.1- Remuneração média Gestão			16.602,86	16.602,86			16.219,98	16.219,98
2.24.1.1 - Remuneração média de Homens			17.753,41	17.753,41			17.530,33	17.530,33
2.24.1.2 - Remuneração média de Mulheres			15.107,14	15.107,14			14.385,51	14.385,51
2.24.2- Remuneração média Técnico			4.949,48	4.949,48			4.870,33	4.870,33

Balanço Social da Unimed

2. Indicadores Corpo Funcional	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total
2.24.2.1 - Remuneração média de Homens			5.265,61	5.265,61			5.106,17	5.106,17
2.24.2.2 - Remuneração média de Mulheres			4.667,52	4.667,52			4.646,91	4.646,91
2.24.3 - Remuneração média Operacional			1.927,04	1.927,04			1.875,04	1.875,04
2.24.3.1 - Remuneração média de Homens			1.828,29	1.828,29			1.828,77	1.828,77
2.24.3.2 - Remuneração média de Mulheres			1.999,20	1.999,20			1.903,45	1.903,45
2.24.4 - Remuneração média Apoio			1.769,37	1.769,37			1.727,90	1.727,90
2.24.4.1 - Remuneração média de Homens			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.4.2 - Remuneração média de Mulheres			1.769,37	1.769,37			1.727,90	1.727,90
2.25 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça			6.343,07	6.343,07			6.281,31	6.281,31
2.25.1- Remuneração média dos brancos			7.127,94	7.127,94			8.123,56	8.123,56
2.25.1.1 - Gestão			16.201,83	16.201,83			16.785,63	16.785,63
2.25.1.2 - Técnico			5.279,89	5.279,89			5.182,54	5.182,54
2.25.1.3 - Operacional			1.973,99	1.973,99			1.945,26	1.945,26
2.25.1.4 - Apoio			0,00	0,00			0,00	0,00
2.25.2 - Remuneração média dos negros			4.038,69	4.038,69			3.648,78	3.648,78

Balanço Social da Unimed

2. Indicadores Corpo Funcional	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total
2.25.2.1 - Gestão			16.507,28	16.507,28			15.088,69	15.088,69
2.25.2.2 - Técnico			4.328,31	4.328,31			4.293,40	4.293,40
2.25.2.3 - Operacional			1.896,74	1.896,74			1.826,58	1.826,58
2.25.2.4 - Apoio			1.769,37	1.769,37			1.727,90	1.727,90
2.25.3 - Remuneração média dos indígenas			12.257,70	12.257,70			11.970,41	11.970,41
2.25.3.1 - Gestão			22.981,90	22.981,90			22.443,26	22.443,26
2.25.3.2 - Técnico			0,00	0,00			0,00	0,00
2.25.3.3 - Operacional			1.553,49	1.553,49			1.497,55	1.497,55
2.25.3.4 - Apoio			0,00	0,00			0,00	0,00
2.26 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			34,78	34,78			29,16	29,16
2.27 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			4,34	4,34			4,17	4,17
2.28 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			43,47	43,47			41,07	41,07
2.29 - N° de colaboradores por Escolaridade			192	192			199	199
2.29.1 - Não alfabetizados			0	0			0	0
2.29.2 - Ensino fundamental incompleto			1	1			1	1

Balanço Social da Unimed

2. Indicadores Corpo Funcional	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total
2.29.3 - Ensino fundamental completo			6	6			4	4
2.29.4 - Ensino médio completo			76	76			81	81
2.29.5 - Ensino técnico completo			0	0			0	0
2.29.6 - Ensino superior completo			58	58			60	60
2.29.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			46	46			46	46
2.29.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			5	5			7	7
2.29.9 - Pós-doutorado			0	0			0	0
2.30 - A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior(supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?			15	15			38	38
2.30.1 - Educação básica (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.30.2 - Ensino Médio (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.30.3 - Ensino Superior (N° de beneficiados)			15	15			38	38
2.31 - N° total de acidentes de trabalho			0	0			0	0
2.31.1 - N° de acidente de trajeto			0	0			0	0
2.31.2 - N° de acidentes na atividade fim			0	0			0	0

Balanço Social da Unimed

2. Indicadores Corpo Funcional	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total
2.32 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho	☐	Não			☐	Não		
	☐	Organização de comissões			☐	Organização de comissões		
	☐	Sim, fornecendo equipamento			☐	Sim, fornecendo equipamento		
	☒	Sim, realizando campanhas e capacitações			☒	Sim, realizando campanhas e capacitações		
	☒	Sim, programas de medicina preventiva			☒	Sim, programas de medicina preventiva		
	☐	Outras:			☐	Outras:		

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2020			2019		
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	0,00			0,00		
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	0,00			0,00		
3.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	0,00			0,00		
3.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	0,00			0,00		
3.5 - Valor (R\$ mil) do maior remuneração paga ao(à) empregado(a)	34.008,95			33.211,87		
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	904,44			703,69		
3.7 - Destino das sobras	☒	Aumento de capital		☒	Aumento de capital	
	☐	Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios		☒	Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios	
	☒	Fundos		☒	Fundos	
	☐	Não foram distribuídos sobras no período		☐	Não foram distribuídos sobras no período	
3.8 - Fundos existentes	☒	Fundo para educação(RATES/FATES)		☒	Fundo para educação(RATES/FATES)	
	☒	Reserva legal		☒	Reserva legal	
	☒	Outros: Reservas de Sobras		☒	Outros: Reservas de Sobras	

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2020			2019		
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período	100,00			100,00		
3.10 - Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	☒	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios		☒	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios	
	☒	Destino das sobras ou perdas		☒	Destino das sobras ou perdas	
	☒	Investimentos		☒	Investimentos	
	☒	Liquidação		☒	Liquidação	
	☒	Novos produtos/serviços		☒	Novos produtos/serviços	
	☒	Pagamento de credores		☒	Pagamento de credores	
	☒	Reforma Estatuto		☒	Reforma Estatuto	
	☐	Outros:		☐	Outros:	

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2020			2019		
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	☒	Comitê Educativo		☒	Comitê educativo	
	☐	Comitê de auditoria e riscos		☐	Comitê de auditoria e riscos	
	☒	Conselho técnico		☒	Conselho técnico	
	☐	Medicina preventiva		☐	Medicina preventiva	
	☐	Conselho de especialidades		☐	Conselho de especialidades	
	☐	Outros:		☐	Outros:	
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	☐	1/3		☐	1/3	
	☐	2/3		☐	2/3	
	☒	Sem renovação		☒	Sem renovação	
	☐	Total		☐	Total	
	☐	Outros:		☐	Outros:	

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão		2020		2019	
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios	☐	Conhecimento sobre cooperativismo		☐	Conhecimento sobre cooperativismo
	☐	Critério Técnico		☐	Critério Técnico
	☒	Experiência - prática		☒	Experiência - prática
	☐	Reside na área de atuação		☐	Reside na área de atuação
	☐	Demanda por especialidade		☐	Demanda por especialidade
	☐	Outros:		☐	Outros:

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão		2020		2019	
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	☐	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo		☐	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo
	☒	OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras		☒	OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras
	☐	OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado		☐	OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado
	☒	SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo		☒	SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
	☐	Central Nacional UNIMED/Federação		☐	Central Nacional UNIMED/Federação
	☒	Confederação UNIMED		☒	Confederação UNIMED
	☒	Fundação UNIMED		☒	Fundação UNIMED
	☐	Instituto UNIMED		☐	Instituto UNIMED
	☐	Outro:		☐	Outro:

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão		2020		2019	
3.15 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	☐	Não		☐	Não
	☒	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos		☒	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	☒	Sim, oferecendo assessoria		☒	Sim, oferecendo assessoria
	☐	Contratando serviços e parcerias		☐	Contratando serviços e parcerias
	☐	Outros:		☐	Outros:

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão		2020		2019	
3.16 - Principal fonte de crédito	○	Bancos / Financeiras		○	Bancos / Financeiras
	○	BNDES		○	BNDES
	⊙	Cooperados / Cooperativas (sócios)		⊙	Cooperados / Cooperativas (sócios)
	○	Fornecedores diversos		○	Fornecedores diversos
	○	Governo		○	Governo
	○	Intercâmbio		○	Intercâmbio
	○	Unicred		○	Unicred
	○	Outras cooperativas de crédito		○	Outras cooperativas de crédito
	○	Rede credenciada		○	Rede credenciada
	○	Outros:		○	Outros:

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2020	2019
3.17 - A participação de cooperado(a)s/cooperativas/sócios no planejamento da Unimed	☐ Não ocorre	
	☐ Sim, por meio da aprovação em assembléia	
	☒ Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)	☒ Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)
	☐ Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	☐ Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho
3.18 - A Unimed costuma consultar o(a)s cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	☐ Não	☐ Não
	☒ Sim, periodicamente com data definida	☒ Sim, periodicamente com data definida
	☐ Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução	☐ Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução
3.19 - A Unimed possui Conselho Consultivo com membros não cooperados, subordinado ao Conselho de Administração	☐ Sim	☐ Sim
	☒ Não	☒ Não
	☐ Não, mas pretende implantar em 20__	☐ Não, mas pretende implantar em 20__

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão		2020		2019	
3.20 - A Unimed tem previsão para segregar Conselho de Administração e Diretoria, com cooperado(a)s diferentes nas Presidências: do Conselho e da Diretoria	☒	Não		☒	Não
	☐	Sim, em 20__		☐	Sim, em 20__
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	☐	Crédito		☐	Crédito
	☒	Financeiro		☒	Financeiro
	☐	Estratégico		☐	Estratégico
	☐	Cambial		☐	Cambial
	☐	Fiscal		☐	Fiscal
	☐	Trabalhista		☐	Trabalhista
	☐	Reputacional		☐	Reputacional
	☐	Comunitário		☐	Comunitário
	☐	Operacional		☐	Operacional
	☐	Ambiental		☐	Ambiental

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2020			2019		
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas	☒	Não		☒	Não	
	☐	Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto		☐	Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	
	☐	Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto		☐	Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	☐	Não		☐	Não	
	☒	Sim		☒	Sim	
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	☐	Não		☐	Não	
	☒	Sim, Quais: Canal sem Cerimônia - Publico interno		☒	Sim, Quais: Canal Sem Cerimônia - Público Interno	
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta	☒	Não		☒	Não	
	☐	Sim		☐	Sim	
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0			0		

Balanço Social da Unimed

4. Indicadores econômicos (em R\$)	2020	2019
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	43.283.923,71	47.689.038,83
4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas	0,00	0,00
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	438.965,93	740.134,99
4.4 - Total das dívidas	97.356.947,97	104.716.608,24
4.5 - Patrimônio da Unimed	117.967.254,93	123.007.269,00
4.6 - Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
4.7 - Impostos e contribuições	5.070.649,00	5.219.008,70
4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	0,00	0,00
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	488.969,80	212.792,77
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	15.000,00	15.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	25.963.166,00	27.334.015,97
4.11.1 -- Diretores e Conselheiros	6.419.086,96	6.587.460,62
4.11.2 -- Empregados	17.253.723,13	18.343.556,52
4.11.3 -- Jovens Aprendizizes	8.182,64	19.880,00

Balanço Social da Unimed

4. Indicadores econômicos (em R\$)	2020			2019		
4.11.4 -- Estagiários	2.282,09			6.286,26		
4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados	2.279.891,18			2.376.832,57		
4.11.6 -- Trabalhadores com contrato temporário	0,00			0,00		
4.12 - INSS retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	0,00			0,00		
4.13 - IR retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	0,00			0,00		
4.14 - Fundos	199.754,17			212.792,77		
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimeds	0,00			0,00		
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	26.240.104,55			31.667.695,86		
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	☐	Não disponibiliza		☐	Não disponibiliza	
	☒	No website da unimed		☒	No website da unimed	
	☐	Publicado no jornal da área de atuação		☐	Publicado no jornal da área de atuação	
	☒	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos		☐	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos	
	☒	Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s		☒	Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	

Balanço Social da Unimed

5. Indicadores sociais internos	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total
5.1 - Investimentos em alimentação	0,00	40.600,86	2.305.964,46	2.346.565,32	0,00	119.985,77	2.618.239,57	2.738.225,34
5.2 - Investimentos em eventos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
5.3 - Investimentos em saúde	0,00	0,00	1.807.377,18	1.807.377,18	0,00	0,00	1.807.738,56	1.807.738,56
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	48.296,19	48.296,19	0,00	0,00	228.157,57	228.157,57
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.6.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			48.048,12	48.048,12			71.875,43	71.875,43
5.7.1 -- Aportes próprios			48.048,12	48.048,12			71.875,43	71.875,43
5.7.2 -- Aportes dos parceiros			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.3 -- nº de beneficiado(a)s			15	15			36	36
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00	22.739,94	22.739,94	0,00	0,00	102.471,86	102.471,86
5.8.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	192	192	0	0	198	198
5.8.2 -- nº de horas de treinamento/pessoa	0,00	0,00	14,80	14,80	0,00	0,00	51,18	51,18

Balanco Social da Unimed

[illegible]

Balanço Social da Unimed

5. Indicadores sociais internos	2020				2019			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperado(a)s PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total
Total de beneficiados	0	10	602	612	0	10	653	663
Total dos investimentos internos	0,00	1.272.351,54	4.555.544,53	5.827.896,07	0,00	535.836,69	5.364.941,36	5.900.778,05
5.17 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.18 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			0	0			0	0
5.19.1 -- Julgados procedentes			0	0			0	0
5.19.2 -- Julgados improcedentes			0	0			0	0
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça			0,00	0,00			0,00	0,00
5.20.1 -- Valor pago (R\$ mil)			0,00	0,00			0,00	0,00
5.20.2 -- Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00			0,00	0,00

Balanço Social da Unimed

6. Indicadores sociais externos	2020	2019
6.1 - Investimento em eventos	0,00	0,00
6.1.1 -- nº de público alvo	0	0
6.1.2 -- nº de eventos	0	0
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	0,00	0,00
6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	0,00	0,00
6.4 - Investimento em voluntariado	0,00	69,90
6.4.1 -- nº de voluntários (cooperados e empregados)	0	146
6.4.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	4
6.5 - Investimentos em Saúde	0,00	0,00
6.5.1 -- nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.5.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.6 - Investimentos em Educação / alfabetização	0,00	0,00
6.6.1 -- nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.6.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0

Balanço Social da Unimed

6. Indicadores sociais externos	2020	2019
6.7 - Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00
6.7.1 -- nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.7.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.8 - Investimentos em Esportes	0,00	0,00
6.8.1 -- nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.8.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	0,00	0,00
6.9.1 -- nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.9.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.10 - Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	0,00	0,00
6.10.1 -- nº de pessoas beneficiadas diretamente	0	0
6.10.2 -- nº de pessoas beneficiadas indiretamente	0	0
6.10.3 -- nº de entidades beneficiadas	0	0

Balanço Social da Unimed

6. Indicadores sociais externos	2020	2019
6.11 - Outros	0,00	5.861,05
Total pessoas beneficiadas	0	0
Total entidades beneficiadas	0	4
Total dos investimentos sociais externos	0,00	5.930,95

Balanço Social da Unimed

7. Outras Informações		2020		2019	
7.1 - A previdência privada contempla	☒	Direção		☒	Direção
	☐	Cooperados/Cooperativas/Sócios		☐	Cooperados/Cooperativas/Sócios
	☒	Empregados		☒	Empregados
	☐	Não possui		☐	Não possui
7.2 - A participação nas sobras ou resultados contempla	☐	Direção		☐	Direção
	☐	Cooperados/Cooperativas/Sócios		☒	Cooperados/Cooperativas/Sócios
	☐	Empregados		☐	Empregados
	☒	Neste período não houve distribuição		☐	Neste período não houve distribuição
7.3 - Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/ Federação-Central/Seguradora foram definidos por:	☒	Direção		☒	Direção
	☒	Gerência		☒	Gerência
	☐	Empregados		☐	Empregados
	☐	Cooperados/Cooperativas/Sócios		☐	Cooperados/Cooperativas/Sócios

Balanço Social da Unimed

7. Outras Informações	2020			2019		
7.4 - Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	☒	Direção		☒	Direção	
	☐	Gerência		☐	Gerência	
	☐	Empregados		☐	Empregados	
	☐	Cooperados/Cooperativas/Sócios		☐	Cooperados/Cooperativas/Sócios	
7.5 - Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	☐	Não se envolve		☐	Não se envolve	
	☐	Incentiva e segue a OIT		☐	Incentiva e segue a OIT	
	☒	Segue as normas da OIT		☒	Segue as normas da OIT	
7.6 - Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômico adotados pela Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	☐	Não são considerados		☐	Não são considerados	
	☐	São exigidos		☐	São exigidos	
	☒	São sugeridos		☒	São sugeridos	
7.7 - Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	☐	Não se envolve		☐	Não se envolve	
	☒	Organiza e incentiva		☒	Organiza e incentiva	
	☐	Apoia		☐	Apoia	

Balanço Social da Unimed

7. Outras Informações	2020	2019
7.8 - Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	0	0
7.8.1 - Na cooperativa/Federação-Central/Seguradora	0	0
7.8.2 - Na ANS	0	0
7.8.3 - No Procon	0	0
7.8.4 - No Judiciário	0	0
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	0	0
7.8.6 - No site Reclame Aqui	0	0
7.9 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	0	0
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	0	0
7.9.2 - Na ANS	0	0
7.9.3 - No Procon	0	0
7.9.4 - No Judiciário	0	0
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	0	0
7.9.6 - No site Reclame Aqui	0	0

Balanço Social da Unimed

7. Outras Informações	2020		2019	
7.10 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	0,00		0,00	
7.11 - Total do valor gastos com fornecedores	467.976.846,11		492.233.374,63	
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	80,00		80,00	
7.12 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	1.807.377,18		1.807.738,36	
7.13 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	30.808.885,50		33.315.784,39	
	R\$	%	R\$	%
7.13.1 -- Governos	5.070.649,00	16,46	5.219.008,70	15,67
7.13.2 -- Cooperados/Federação-Central/Seguradora	0,00	0	0,00	0
7.13.3 -- Empregados/Diretores/Conselheiros	24.732.855,27	80,28	25.768.730,14	77,35
7.13.4 -- Remuneração de capital de terceiros	0,00	0	0,00	0
7.13.5 -- Sociedade	0,00	0	5.930,95	0,02
7.13.6 -- Juros sobre capital próprio	316.657,26	1,03	1.751.438,78	5,26
7.13.7 -- Constituição de reservas e fundos	199.754,17	0,65	357.883,05	1,07
7.13.8 -- A disposição da AGO e Outros	488.969,80	1,59	212.792,77	0,64

Balanço Social da Unimed

8. Indicadores Ambientais	2020			2019		
8.1 -- Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00					
8.2 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	0,00			0,00		
8.2.1 -- Educação e treinamento ambiental	0,00			0,00		
8.2.2 -- Serviços externos de gestão ambiental	0,00			0,00		
8.2.3 -- Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00			0,00		
8.2.4 -- Pesquisa e desenvolvimento	0,00			0,00		
8.2.5 -- Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	0,00			0,00		
8.2.6 -- Despesas extras com compras 'verdes'	0,00			0,00		
8.2.7 -- Outros custos de gestão ambiental	0,00					
8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	☐	Não		☐	Não	
	☒	Sim		☒	Sim	
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	12,21			18,34		
8.3.1 -- Escopo 1 (tCO2e)	0,00			0,00		
8.3.2 -- Escopo 2 (tCO2e)	12,21			16,81		

Balanço Social da Unimed

8. Indicadores Ambientais	2020			2019		
8.3.3 -- Escopo 3 (tCO2e)	0,00			1,53		
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	213,52			287,80		
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)	2.907,28			2.704,28		
8.5.1 - Fontes de retirada de água	☒	Concessionária pública		☒	Concessionária pública	
	☐	Poços artesianos		☐	Poços artesianos	
	☐	Outros:		☐	Outros:	
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	448,28			1.357,82		
8.6.1 -- Papel(Kg)	439,92			1.296,00		
8.6.2 -- Copos Plásticos (Kg)	8,36			61,82		
8.7 - Resíduos Segregados	0,00			0,00		
8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	0,00					

Balanço Social da Unimed

8. Indicadores Ambientais	2020			2019		
8.7.2 -- Resíduos recicláveis (Kg)	0,00					
8.7.3 -- Resíduos para descontaminação (Kg)	0,00					
8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg)	0,00					
8.8 - Destinação dos resíduos segregados	☒	Empresa terceirizada		☒	Empresa terceirizada	
	☐	Organismo governamental		☐	Organismo governamental	
	☐	Recicladora		☐	Recicladora	
	☐	Empresas de adubos		☐	Empresas de adubos	
	☐	Outros:		☐	Outros:	

Balanço Social da Unimed

9. Demonstração do Valor Adicionado	2020	2019
(A) Geração de Riqueza		
a) Ingressos e receitas	43.283.923,71	47.689.038,83
a.1) Receitas de Atividade Principal	9.508,40	9.508,80
a.2) Outros ingressos e Receitas Operacionais	43.274.415,31	47.679.530,03
a.3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	0,00	0,00
b) Variação das provisões técnicas	0,00	0,00
b.1) Provisão de remissão	0,00	0,00
b.2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	43.283.923,71	47.689.038,83
d) Eventos, dispêndios, despesas operacionais e sinistros	8.296.273,48	9.003.085,76
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	0,00	0,00
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	0,00	0,00
d.3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	8.296.273,48	9.003.085,76
e) Insumos adquiridos de terceiros	7.681.853,39	14.271.931,76
e.1) Despesas de comercialização	0,00	0,00

Balanço Social da Unimed

9. Demonstração do Valor Adicionado	2020	2019
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e.3) Despesas com serviços de terceiros	2.290.355,91	2.402.998,83
e.4) Materiais,energia e outras despesas administrativas	2.544.709,39	3.766.836,24
e.5) Despesas Financeiras	1.207.166,21	7.599.284,85
e.6) Despesas patrimoniais	1.639.621,88	502.811,84
e.7) Perda / Recuperação de valores ativos	0,00	0,00
f) Valor adicionado bruto	27.305.796,84	24.414.021,31
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	567.037,13	609.191,89
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	26.738.759,71	23.804.829,42
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	4.070.125,79	9.510.954,97
i.1) Receitas financeiras	2.644.453,89	8.122.014,76
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i.3) Outras	1.425.671,90	1.388.940,21
(I) Valor adicionado total a distribuir	30.808.885,50	33.315.784,39

Balanço Social da Unimed

9. Demonstração do Valor Adicionado	2020	2019
(B) Distribuição de Riqueza		
a) Remuneração do trabalho	24.732.855,27	25.768.730,14
a.1) Cooperados / cooperativas / sócios	0,00	0,00
a.1.1) Produção e Remuneração direta	0,00	0,00
a.1.2) Benefícios	0,00	0,00
a.2) Diretores, Conselheiros e Empregados	24.732.855,27	25.768.730,14
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	18.703.180,66	19.011.628,60
a.2.2) Benefícios	4.959.164,70	5.676.643,04
a.2.3) F.G.T.S	1.070.509,91	1.080.458,50
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	0,00	0,00
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	5.070.649,00	5.219.008,70
b.1) Federais	239.678,16	279.074,48
b.1.1) Previdência Social	4.713.906,10	4.826.813,27
b.2) Estaduais	3.665,10	3.986,96
b.3) Municipais	113.399,64	109.133,99

Balanço Social da Unimed

9. Demonstração do Valor Adicionado	2020	2019
c) Contribuição para Sociedade	0,00	5.930,95
d) Remuneração de capitais de terceiros	0,00	0,00
d.1) Juros	0,00	0,00
d.2) Aluguéis	0,00	0,00
d.3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	1.005.381,23	2.322.114,60
e.1) Juros sobre capital próprio	316.657,26	1.751.438,78
e.2) Constituição de reservas e fundos	199.754,17	357.883,05
e.3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	488.969,80	212.792,77
e.4) Dividendos	0,00	
e.5) Participação dos não-controladores (só para consolidação)	0,00	
(II) Total distribuído	30.808.885,50	33.315.784,39

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

Indicadores de Corpo Funcional(Cooperado(a)s / Sócios)

2.10. Não há cooperados pessoa física na Federação

2.12. Não há cooperados pessoa física

2.13. Não há cooperados pessoa física

2.15. Não há cooperados pessoa física

Indicadores de Corpo Funcional(Cooperado(a)s PJ)

2.16. Campo não preenchido no ano anterior, mas permanece a mesma quantidade

2.16.1. Não há mulheres no Conselho de Administração

2.16.2. Não há negros e indígenas no Conselho de Administração

Indicadores de Corpo Funcional(Empregado(a)s / Outros)

2.2. Período de pandemia, admissões inferiores ao ano anterior

2.3. Período de pandemia, movimentação normal

2.4. Devido ao atual cenário pandêmico e com ações voltadas na manutenção dos empregos , como consequência atingimos a redução significativa no índice de turnover.

2.5. Havia 1 estagiário no ano anterior, sendo efetivado e não mais contratado outros

2.6. Quantidade atual dentro do exigido, anteriores tiveram contratos vencidos dentro do prazo e sem necessidade de renovação

2.22.2. Variação de apenas 1, dentro do normal

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

2.22.3. Movimentação natural por mudança de faixa e saídas

2.22.6. aumento natural em relação ao ano anterior considerando que estavam na faixa abaixo e completaram 60 anos

2.23.1. QUANTIDADE INFORMADA

2.23.3. Por conta de movimentações internas e também substituições, resultou nessa variação

2.24.1. Valor informado anteriormente estava incorreto, foi feito alteração

2.24.1.1. Valor informado anteriormente estava incorreto, foi feito alteração

2.24.4.1. Não temos colaboradores homens na área de apoio

2.25.1. Anualmente realizamos uma atualização cadastral e estamos obedecendo a auto declaração dos colaboradores.

2.25.1.1. Valor informado anteriormente estava incorreto, foi feito alteração

2.25.1.4. NÃO HOUVE VALOR

2.25.2. Anualmente realizamos uma atualização cadastral e estamos obedecendo a auto declaração dos colaboradores.

2.25.2.1. ALTERADO VALOR

2.26. Anualmente realizamos uma atualização cadastral e estamos obedecendo a auto declaração dos colaboradores e neste indicador foram contabilizado os colaboradores que marcaram Negros e Pardos.

2.27. ALTERADO PERCENTUAL

2.28. ALTERADO PERCENTUAL

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

2.29.1. NÃO HOUVE VALOR

2.29.3. Em 2020 efetivamos dois jovens aprendizes que estavam em fase de conclusão do ensino médio, por isso o aumento neste indicador.

2.29.5. NÃO HOUVE VALOR

2.29.8. Em virtude do atual cenário imposto pela pandemia do COVID-19, muitos colaboradores trancaram suas matriculas, aguardando o retorno ao modelo presencial de estudo.

2.29.9. NÃO HOUVE VALOR

2.30.1. NÃO HOUVE VALOR

2.30.2. NÃO HOUVE VALOR

2.30.3. Em virtude do atual cenário imposto pela pandemia do COVID-19, muitos colaboradores trancaram suas matriculas, aguardando o retorno ao modelo presencial de estudo.

2.31.1. NÃO HOUVE VALOR

2.31.2. NÃO HOUVE VALOR

Indicadores de Corpo Funcional(N° Total)

2.32. OPÇÕES INFORMADAS

Indicadores Organização e Gestão

3.1. NÃO HOUVE VALOR

3.2. NÃO HOUVE VALOR

3.6. Obedecendo a legislação em vigor, foi necessário ajuste proporcional às horas trabalhadas, tendo como base o piso salarial do estado do Rio de Janeiro.

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

3.7. OS VALORES FORAM DISTRIBUÍDOS 100% DIVIDIDOS ENTRE SOBRAS E LUCROS INTEGRADOS AO CAPITAL.

3.9. VALOR INFORMADO

3.26. NÃO HOUVE VALOR

Indicadores Econômicos

4.2. Não ocorreram

4.3. Devido cenário econômico em função da pandemia covid 19, houve queda nos rendimentos financeiros, inclusive meses com rendimentos negativos.

4.6. Inexiste

4.11.3. Redução de investimento devido a alteração de fornecedor, que resultou nesta economia.

4.11.4. No ano anterior possuíamos três estagiários, já em 2020, mudamos de parceria, em virtude de melhores valores e serviços, além de reduzirmos para apenas um estagiário.

4.16. Redução devido a diminuição na cobrança do produto federativo PARJ, Plano de Assistência do Rio de Janeiro, em conformidade com planejamento de reestruturação do produto.

4.17. Informado

Indicadores Sociais Internos(Cooperado(a)s / Sócios)

5.1. Sem cooperados

5.2. Sem Cooperados

5.3. Sem Cooperados

5.4. Sem Cooperados

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

- 5.5. Sem Cooperados
- 5.6. Sem Cooperados
 - 5.6.1. Sem Cooperados
- 5.8. Sem Cooperados
 - 5.8.1. Sem Cooperados
 - 5.8.2. Sem Cooperados
- 5.9. Sem Cooperados
 - 5.9.1. Sem Cooperados
- 5.10. Sem Cooperados
 - 5.10.1. Sem Cooperados
- 5.11. Sem Cooperados
 - 5.11.1. Sem Cooperados
- 5.12. Sem Cooperados
 - 5.12.1. Sem Cooperados
- 5.13. Sem Cooperados
 - 5.13.1. Sem Cooperados

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

5.13.2. Sem Cooperados

5.14. Sem Cooperados

5.15. Sem Cooperados

5.15.1. Sem Cooperados

5.16. Sem Cooperados

5.17. Sem Cooperados

5.18. Sem Cooperados

Indicadores Sociais Internos(Cooperado(a)s PJ)

5.1. Devido o cenário da pandemia covid 19, houve queda nos gastos de alimentação em função do Teletrabalho.

5.2. Não houve

5.3. NÃO HOUVE INVESTIMENTO

5.4. NÃO HOUVE VALOR

5.5. NÃO HOUVE VALOR

5.6. NÃO HOUVE VALOR

5.6.1. NÃO HOUVE VALOR

5.8. NÃO HOUVE VALOR

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

5.8.1. NÃO HOUVE VALOR

5.8.2. NÃO HOUVE VALOR

5.9. NÃO HOUVE VALOR

5.9.1. NÃO HOUVE VALOR

5.10. NÃO HOUVE VALOR

5.10.1. NÃO HOUVE VALOR

5.13. Não Houve investimentos em participações no ano de 2020

5.13.1. Não houve distribuição no ano 2020

5.13.2. NÃO HOUVE VALOR

5.14. NÃO HOUVE VALOR

5.15. NÃO HOUVE VALOR

5.15.1. NÃO HOUVE VALOR

5.16. NÃO HOUVE VALOR

5.17. NÃO HOUVE VALOR

5.18. NÃO HOUVE VALOR

Indicadores Sociais Internos(Empregado(a)s / Outros)

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

5.1. Diminuição em função do trabalho em home office por conta da pandemia

5.2. Não houve

5.4. Diminuição em função do trabalho em home office por conta da pandemia

5.7.1. Em virtude do atual cenário imposto pela pandemia do COVID-19, muitos colaboradores trancaram suas matrículas, aguardando o retorno ao modelo presencial de estudo.

5.7.3. Em virtude do atual cenário imposto pela pandemia do COVID-19, muitos colaboradores trancaram suas matrículas, aguardando o retorno ao modelo presencial de estudo.

5.8. Em virtude do atual cenário imposto pela pandemia do COVID-19, focamos esforços e investimentos em capacitações EAD, e na sua grande maioria custeadas pelo SESCOOP ou gratuitas, por isso a redução deste indicador.

5.8.2. Em virtude do atual cenário imposto pela pandemia do COVID-19, focamos esforços e investimentos em capacitações EAD, LIVES e devido ao grande volume de capacitações presenciais que foram postergadas, este indicador apresentou tal redução.

5.9. NÃO HOUVE VALOR

5.9.1. NÃO HOUVE VALOR

5.10. Devido ao atual cenário, muitas creches e escolas materno infantil fecharam suas portas devido ao isolamento imposto pela pandemia, muitos contratos foram extintos e por isso, a redução deste indicador.

5.10.1. Devido ao atual cenário, muitas creches e escolas materno infantil fecharam suas portas devido ao isolamento imposto pela pandemia, muitos contratos foram extintos e por isso, a redução deste indicador

5.13. NÃO HOUVE VALOR

5.14. Em virtude do atual cenário imposto pela pandemia do COVID-19, não houve pagamento de bonificação em 2020

5.15. NÃO HOUVE VALOR

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

5.15.1. NÃO HOUVE VALOR

5.16. NÃO HOUVE VALOR

5.17. NÃO HOUVE VALOR

5.18. NÃO HOUVE VALOR

5.19.1. NÃO HOUVE VALOR

5.19.2. NÃO HOUVE VALOR

5.20.1. NÃO HOUVE VALOR

5.20.2. NÃO HOUVE VALOR

Indicadores Sociais Externos

6.1. Em 2020, em função do momento de pandemia e da conjuntura que se colocou aos planos de saúde fluminenses, a cooperativa teve que reduzir o valor investido em ações sociais e ambientais, bem como o número de iniciativas. O apoio humanitário da organização se deu em outras frentes, com a disponibilização do app com score de covid-19, dentre outros que podem ser conhecidos a partir do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020.

6.4. Nossas iniciativas de voluntariado não requereram aporte orçamentário da cooperativa, pois foram todas realizadas por meio de parcerias e mobilização de voluntários.

6.4.1. Em função do ano pandêmico, algumas ações que faziam parte do calendário de iniciativas de voluntariado foram ser adiadas, contudo, por meio de parceria com o Instituto Dara, a cooperativa conseguiu desenvolver duas ações, nestas mobilizou 53 voluntários.

6.4.2. Em função do ano pandêmico, algumas ações que faziam parte do calendário de iniciativas de voluntariado foram ser adiadas, contudo, por meio de parceria com o Instituto Dara, conseguiu promover auxílio na alimentar para as famílias do Instituto Dara.

6.11. Os valores aqui reportados são referentes aos custos de prestação de contas à sociedade, contudo, no ano de 2020 a cooperativa não teve essa despesa.

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

Outras Informações

7.2. OS VALORES FORAM DISTRIBUÍDOS 100% DIVIDIDOS ENTRE SOBRAS E LUCROS INTEGRADOS AO CAPITAL.

7.8.1. Sem beneficiários, por isso não ocorreram demandas!

7.8.2. Sem beneficiários, por isso sem ocorrência de demandas.

7.8.3. Sem beneficiários, por isso sem demandas.

7.8.4. Sem beneficiários, e sem ocorrências

7.8.5. Sem beneficiários, sem demandas

7.8.6. Sem beneficiários, sem demandas

7.9.1. Sem demandas, sem respostas

7.9.2. Sem demandas, sem respostas

7.9.3. Sem demandas por não ter beneficiários e por isso sem respostas

7.9.4. Sem demandas e por isso sem respostas

7.9.5. Sem demandas

7.9.6. Sem demandas e por isso sem respostas

7.10. Sem demandas, sem indenizações

7.11. Valor menor devido situação gerada pela pandemia covid 19

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

7.11.1. Percentual informado

7.12. Valor Informado

Indicadores Ambientais

8.1. 8.3 - Os escopos 1 e 3 não foram preenchidos, pois em função da pandemia, com boa parte do efetivo operacional em regime de teletrabalho ou escalonamento, não houve gases de fuga e deslocamento de colaboradores.

8.4 - Errata: em 2019 o consumo de energia em KW/h foi de 287.802,00

8.2.1. NÃO HOUVE VALOR

8.2.2. NÃO HOUVE VALOR

8.2.3. NÃO HOUVE VALOR

8.2.4. NÃO HOUVE VALOR

8.2.5. NÃO HOUVE VALOR

8.2.6. NÃO HOUVE VALOR

8.2.7. NÃO HOUVE VALOR

8.3. INFORMADO

8.3.2. A variação se deve em função do consumo de energia ter sido menor e de maior parte do efetivo em regime de teletrabalho.

8.3.3. Não houve registro para o ano 2020

8.4. A variação se deve em função de maior parte do efetivo em regime de teletrabalho.

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

8.6.1. A redução na quantidade de papel utilizado pela cooperativa se deu em função da pandemia, que colocou maior parte do efetivo em regime de teletrabalho e tornou as informações digitais.

8.6.2. A redução na quantidade de copos de plástico utilizado pela cooperativa se deu em função da pandemia, que colocou maior parte do efetivo em regime de teletrabalho.

8.7.1. NÃO HOUVE VALOR

8.7.2. NÃO HOUVE VALOR

8.7.3. NÃO HOUVE VALOR

8.7.4. NÃO HOUVE VALOR

8.8. OPÇÃO INFORMADA

Demonstrativo Valor Adicionado(Geração de Riqueza)

a.3. NÃO HOUVE VALOR

b.1. NÃO HOUVE VALOR

b.2. NÃO HOUVE VALOR

d.1. NÃO HOUVE VALOR

d.2. NÃO HOUVE VALOR

e.1. NÃO HOUVE VALOR

e.2. NÃO HOUVE VALOR

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

e.4. Em virtude do atual cenário imposto pela pandemia do COVID-19, houve queda com gastos administrativos em função do tele trabalho

e.5. No ano de 2019 foi apropriado juros e atualização monetária dos parcelamentos referente a câmara de compensação, por isso a variação.

e.6. Acréscimo no grupo de despesas patrimoniais devido ajuste de Impearmeint feito nos imóveis adquirido pela Unimed Federação da Unimed Angra dos Reis.

e.7. NÃO HOUVE VALOR

i.1. Variação devido ao ano de 2019, termos apropriado juros e atualização monetária dos parcelamentos da câmara de compensação a pagar e receber.

i.2. NÃO HOUVE VALOR

Demonstrativo Valor Adicionado(Distribuição da riqueza)

a.1.1. NÃO HOUVE VALOR

a.1.2. NÃO HOUVE VALOR

a.2.2. Devido a pandemia enfrentada pela Covid 19, houve a diminuição da concessão de de alguns benefícios.

a.2.4. NÃO HOUVE VALOR

b.1. O recolhimento do IR e CSLL são proporcionais ao resultado, como em 2019 obtivemos resultado maior, logo os impostos ficaram maiores que 2020, que o resultado foi inferior

d.1. NÃO HOUVE VALOR

d.2. NÃO HOUVE VALOR

d.3. NÃO HOUVE VALOR

e.1. Resultado de 2020 inferior ao de 2019.

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

e.2. Valor inferior a 2019, devido ao resultado menor de 2020.

e.3. Sobras superiores ao ano anterior por ter receitas maiores

e.4. NÃO HOUVE VALOR

e.5. NÃO HOUVE VALOR

Balanço Social da Unimed

Confirmação de Responsabilidade

Diretor

Nome: João Alberto da Cruz

Data: 15/07/2021 07:28

Contador

Nome: Samuel Joaquim de Oliveira

Data: 14/07/2021 17:23

