



Relatório de

GESTÃO & **SUSTENTABILIDADE**

2021

Unimed 
Federação Rio

1.0 INTRODUÇÃO	3	7.2 Garantias Financeiras	29	7.22 Recursos Próprios	48
2.0 MENSAGEM DO PRESIDENTE	4	7.3 Precificação e Reajustes	31	7.22.1 Compra Consolidada	50
3.0 DIRETORIA EXECUTIVA	6	7.4 Câmaras técnicas	32	7.23 Ferramenta DISC	50
4.0 GOVERNANÇA	8	7.5 Consultoria Web em Especialidades Médicas	33	7.24 Trabalhe Conosco	51
5.0 A UNIMED FEDERAÇÃO RIO	10	7.6 Atendimentos	33	7.25 Consultorias em Gestão de Pessoas	52
6.0 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO	12	7.7 Central Estadual de Ressarcimento ao SUS (CERSUS)	36	7.26 Suporte em Tecnologia da Informação	53
6.1 Conecta Diretorias	13	7.8 Análise dos débitos do ressarcimento ao SUS	36	7.27 Prêmio Melhores Práticas	55
6.2 Criação do Comitê Estadual de Mercado	14	7.9 Assessoria regulatória	37	8.0 FORTALECIMENTO DA MARCA	56
6.3 Consultoria Comercial	15	7.10 Programa para Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (PROMOPREV)	37	8.1 Campanha publicitária	57
6.4 Cartão de Acesso	15	7.11 Monitoramentos Regulares da ANS	38	8.2 Dia do Desejo	58
6.5 Proximidade e Representatividade do estado no Sistema Unimed	16	7.12 Regula D.O.U	38	8.3 Inteligência de Mercado	58
6.6 Operadoras x Prestadoras	16	7.13 Sistema de Informações Regulatórias	38	8.4 Análises do mercado e da concorrência	61
6.7 Criação do Grupo Estadual das áreas de Relacionamento com o Cooperado	17	7.13.1 Sistema de Informação de Beneficiários (SIR/SIB)	39	8.5 Grupo Estadual de Comunicação, Marketing e Mídias Digitais	62
6.8 Alteração de fornecedor	17	7.13.2 Sistema de Informação de Beneficiários (SIR/Tree)	39	8.6 Assinatura Dreamstime	63
6.9 Mudanças de regime de trabalho que acompanham as curvas da Covid-19	18	7.13.3 Metas	40	8.7 Mídias digitais	63
6.10 Compromissos com o meio ambiente e cooperativismo	21	7.14 Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	40	8.8 Canais de comunicação	67
6.11 Integridade na Gestão e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	22	7.15 Transporte Aeromédico	41	8.9 Campanhas institucionais	68
6.12 Nova área federativa de Relacionamento com a rede assistencial	23	7.16 UTIWEB - Unidade de Terapia Inteligente	42	9.0 CAPACITAÇÃO	72
6.13 Negociações com o Sistema Unimed, entidades de classe e prestadores de serviços	24	7.17 PAC Cardiologia	44	9.1 Parceria com o Sistema OCB/RJ-SESCOOP/RJ	73
6.14 Recomposição Orçamentária	26	7.18 PAC Oncologia	45	9.2 Simpósio das Unimeds do Estado do Rio de Janeiro (SUERJ)	76
7.0 APERFEIÇOAMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS FEDERATIVOS PARA AUXILIAR NA SUSTENTABILIDADE DAS SINGULARES	27	7.19 Plano Assistencial do Rio de Janeiro (PARJ)	46	9.3 Encontro Regional das Unimeds Federações Minas, Rio e São Paulo	76
7.1 Taxa de Invasão de Área (TIA)	28	7.20 Comitê Técnico de Alto Custo (COTAC)	46	10 PREMIAÇÕES	77
		7.21 Programa de Amparo a Altos Sinistros (PAAS)	47	11 REPRESENTATIVIDADE EXPEDIENTE	79
					81

1.

Introdução

Este relatório tem o objetivo de prestar contas a todos os públicos de interesse da Unimed Federação Rio, acerca dos trabalhos desenvolvidos pela Diretoria Executiva referentes a 2021.

O primeiro ano da atual gestão foi dedicado em resgatar a representatividade do Sistema Unimed fluminense no cenário de Saúde nacional e expandir as oportunidades de mercado, no estado, com a maior proximidade com as Singulares, o Sistema Unimed, as entidades de classe e os órgãos públicos.

O documento a seguir pretende demonstrar de forma transparente os principais trabalhos desenvolvidos pelas áreas da cooperativa, em 2021, as metas e os desafios para que seja possível manter a sustentabilidade do negócio e traçar o plano de crescimento estadual satisfatório e em parceria com todas as Federadas fluminenses.

2.

Mensagem do
Diretor Presidente





Desafio. Esta palavra expressa o que seriam os próximos quatro anos de gestão da Unimed Federação Rio para o mandato que se iniciou, em abril de 2021, em meio a uma pandemia que trouxe um novo modelo de trabalho, no qual a grande maioria das pessoas trabalhavam em casa. Iniciamos nosso mandato regularizando e oficializando esta situação junto aos colaboradores, trazendo tranquilidade à corporação. Estreitamos o relacionamento com as Singulares por meio de videoconferências, em razão do distanciamento social ainda imposto pela necessidade de se preservar a saúde de todos.

Partimos para uma reestruturação das dependências da Unimed Federação Rio, alocada em quatro andares próprios, no Centro da cidade do Rio de Janeiro, com um custo que já não se justificava pela nova relação de trabalho dos colaboradores. Fizemos parceria com a Unimed do Brasil e Seguros Unimed que, hoje, dividem um andar disponibilizado para tal.

Crescer a carteira de clientes em um estado que se esvazia economicamente por diversas razões é um desafio importante a ser vencido. Uma campanha de comunicação e marketing será realizada, em 2022, em momento a ser definido e, caso o país e o estado voltem à normalidade com a recuperação do trabalho e renda da população.

O relatório a seguir é rico em números e informações sobre o Sistema Unimed fluminense e o serviço realizado pelas diretorias e suas áreas, em 2021. Estamos confiantes que, nos anos seguintes, venceremos outros desafios e, conseqüentemente, apresentaremos resultados cada vez melhores.

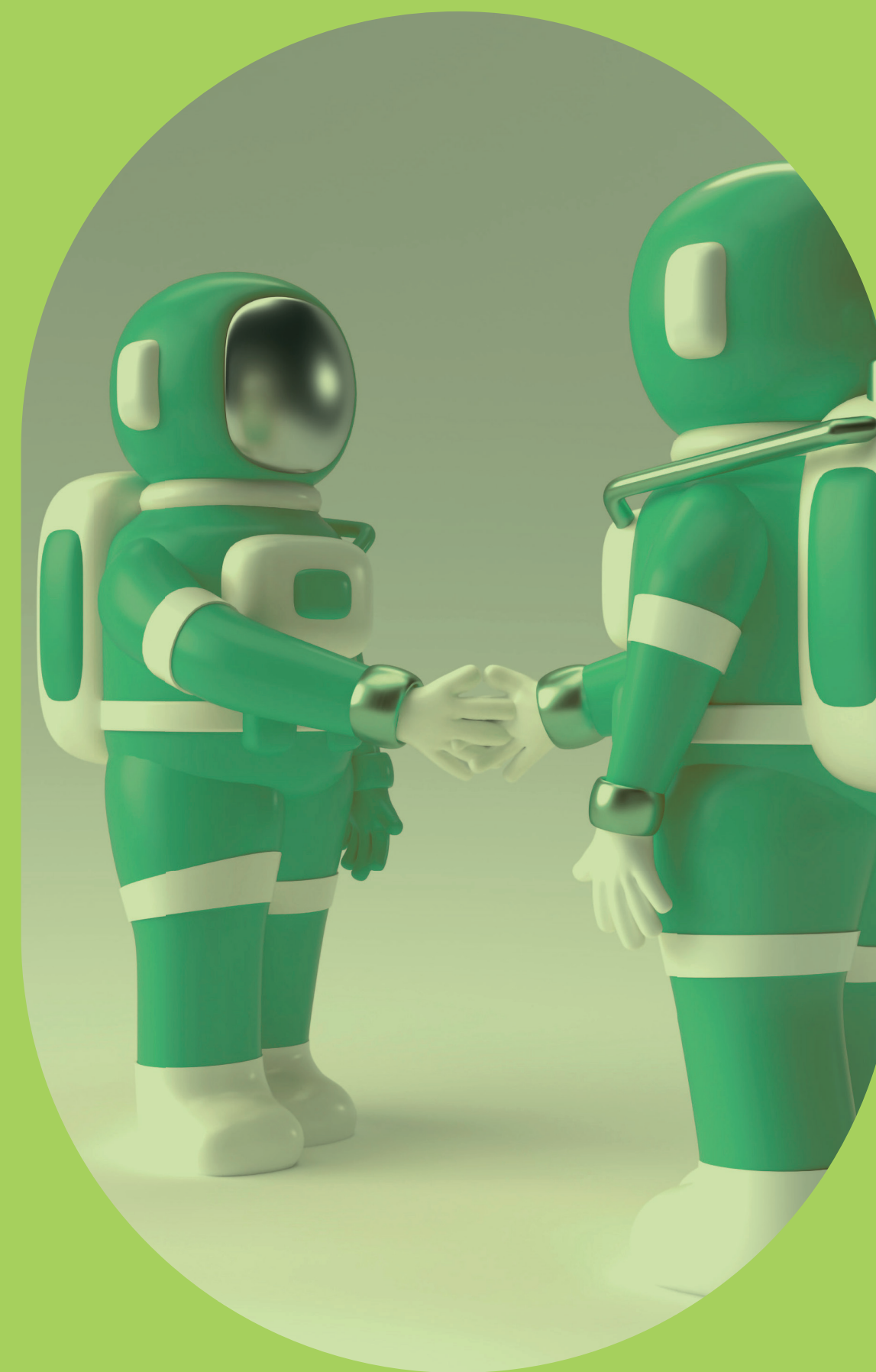
Boa leitura.

Dr. João Alberto da Cruz

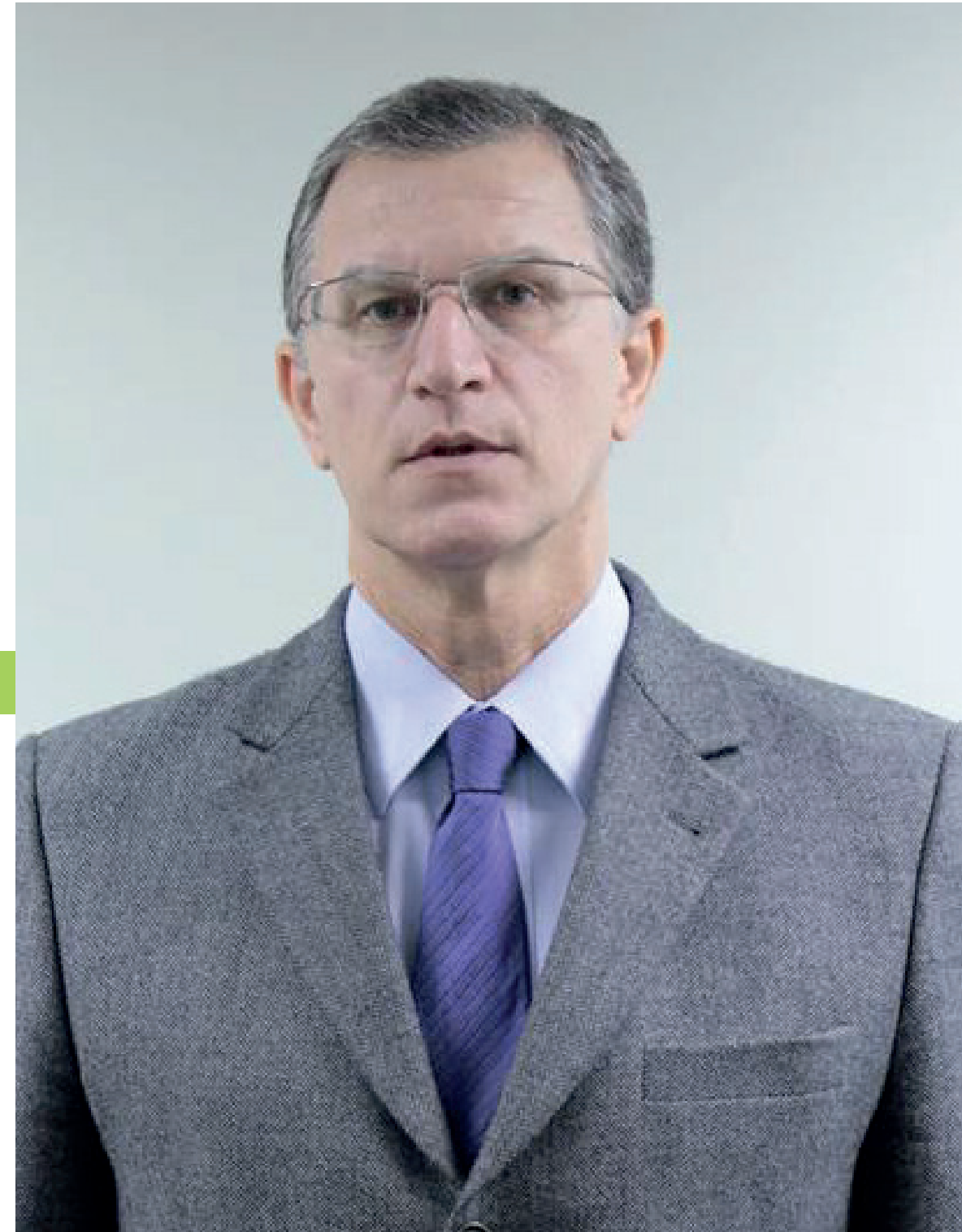
Diretor Presidente Unimed Federação Rio

3.

Diretoria
Executiva



**DIRETOR ADMINISTRATIVO
OPERACIONAL**
FÁBIO NASSER MONNERAT



**DIRETOR
PRESIDENTE**
JOÃO ALBERTO DA CRUZ



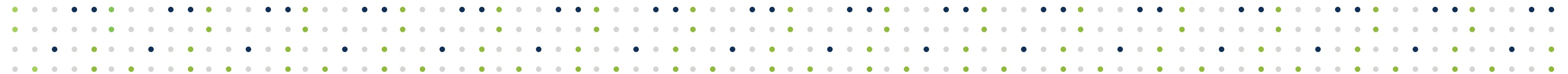
**DIRETOR
FINANCEIRO**
RODRIGO LUNA VENANCIO



**DIRETOR DE
MERCADO e
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO**
BENITO
PETRAGLIA



**DIRETOR DE
INTEGRAÇÃO E
INTERCÂMBIO**
JOSÉ MANES



4.



Governança





As eleições para a composição da Diretoria Executiva da Unimed Federação Rio acontecem a cada quatro anos. Em Assembleia Geral Ordinária (AGO), realizada em 29 de março de 2021, 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.

A última eleição ocorreu em formato on-line devido à pandemia da Covid-19 e representantes-delegados das 18 Singulares fluminenses elegeram a nova Diretoria Executiva da Unimed Federação Rio, com mandato para 2021 a 2025. Durante a AGO também foram eleitos os três titulares e três suplentes do Conselho Fiscal. A posse dos novos diretores e conselheiros eleitos aconteceu em 1º de abril de 2021, sendo a dos diretores, presencialmente, na sede da cooperativa.

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.

A Unimed
Federação Rio



Fundada em 20 de agosto de 1972, a Unimed Federação Rio está localizada na cidade do Rio de Janeiro. Com área de atuação restrita a este estado, temos como o nosso maior objetivo prestar serviços, subsidiando as 18 Unimed fluminenses, presentes nos 92 municípios do estado e um município de Minas Gerais. A cooperativa atua, também, junto ao Sistema Unimed, à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e às entidades de classe.

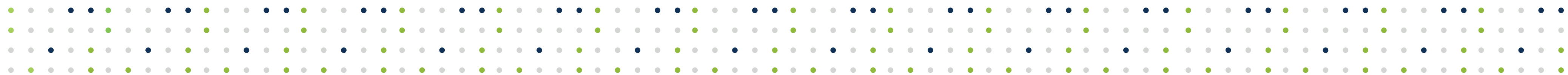
A atual Diretoria Executiva, ao assumir a Unimed Federação Rio, em abril de 2021, em meio a pandemia da Covid-19, encontrou os colaboradores em home office, um modelo de trabalho diferente do que todos estavam acostumados. A Diretoria regularizou a questão trabalhista para o teletrabalho e, a partir de agosto 2021, iniciou o modelo híbrido, no qual parte dos colaboradores trabalha em casa e outra parte presencial, em esquema de rodízio.

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 reflete 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.



- | | | | |
|--|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Araruama | <input type="checkbox"/> Costa do Sol | <input type="checkbox"/> Norte Fluminense | <input type="checkbox"/> Serrana RJ |
| <input type="checkbox"/> Barra Mansa | <input type="checkbox"/> Costa Verde | <input type="checkbox"/> Nova Iguaçu | <input type="checkbox"/> Três Rios |
| <input type="checkbox"/> Cabo Frio | <input type="checkbox"/> Leste Fluminense | <input type="checkbox"/> Petrópolis | <input type="checkbox"/> Volta Redonda |
| <input type="checkbox"/> Campos | <input type="checkbox"/> Marquês de Valença | <input type="checkbox"/> Resende | |
| <input type="checkbox"/> Centro Sul Fluminense | <input type="checkbox"/> Noroeste Fluminense | <input type="checkbox"/> Rio | |



6.

Responsabilidade na Gestão



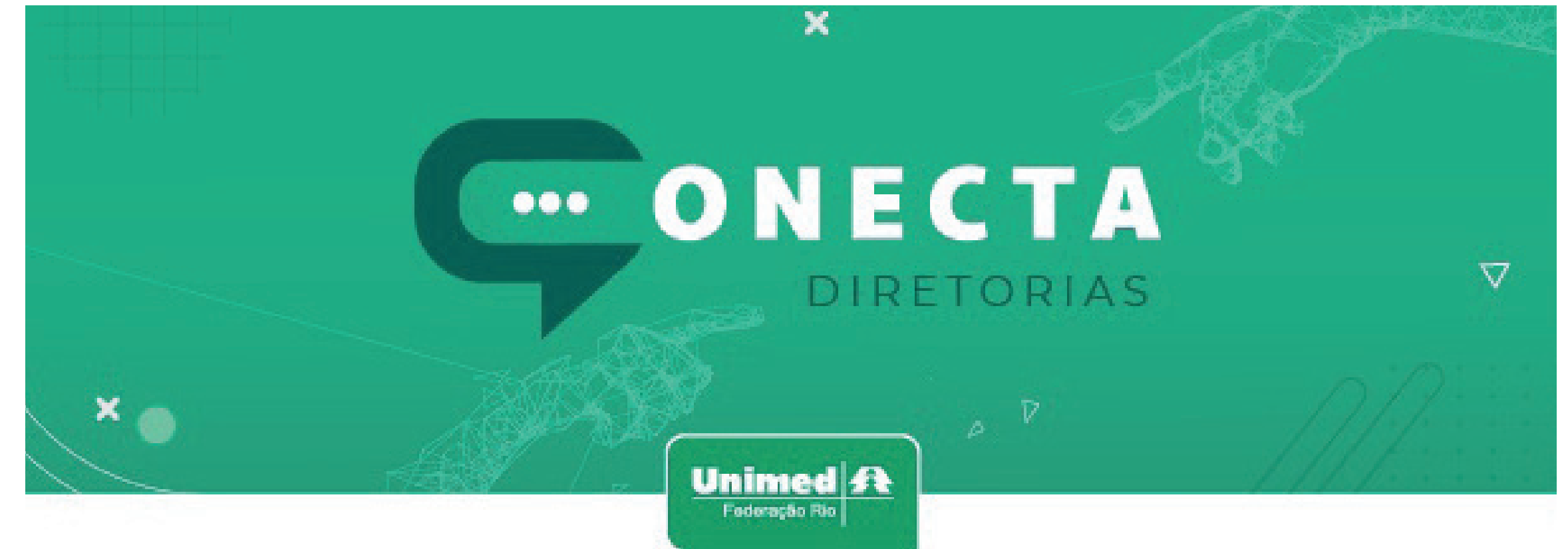
6.1 Conecta Diretorias

A nova Diretoria Executiva da Federação Rio, gestão 2021/2025, decidiu criar e implantar, por meio da Diretoria de Mercado, o boletim Conecta Diretorias, um canal exclusivo para todos os dirigentes do Sistema Unimed estadual, com periodicidade mensal e publicação às terças-feiras anteriores às reuniões do Conselho Federativo. É enviado via e-mail e por WhatsApp para o mailing seletivo de dirigentes estaduais. Suas edições anteriores ficam disponíveis no hotsite do boletim.

Este informativo é uma oportunidade de troca de experiências e, mais do que isso, apresentar a Unimed Federação Rio, a sua Diretoria, as decisões da gestão, as áreas e os respectivos gestores e os importantes trabalhos que fazem em prol das Singulares e do cooperativismo de trabalho médico.


Ao longo dos meses, são apresentadas as deliberações do Conselho Federativo e da Diretoria Executiva em suas reuniões, o trabalho dos setores, os assuntos relacionados às empresas que compõem o Sistema Unimed e que sejam do interesse de todos.

São informados e atualizados a todos os membros das Diretorias das Federadas para que os mesmos entendam a grandiosidade do Sistema Unimed, os seus problemas, os desafios e, assim, contribuam com sugestões para o fortalecimento da sua cooperativa, da Unimed Federação Rio e do estado como um todo.



Edição 01 - Ano 01

26 de julho de 2021



EDITORIAL

A nova Diretoria Executiva da Federação Rio, gestão 2021/2025, decidiu criar e implantar, por meio da Diretoria de Mercado, o boletim Conecta Diretorias, um canal exclusivo para todos os dirigentes do Sistema Unimed estadual, com periodicidade mensal e publicação às terças-feiras anteriores às...

[>>> Leia +](#)

Lançado em junho 2021, o Conecta Diretorias contou com seis edições, 88 matérias publicadas e 463 disparos de e-mails, ao longo do ano.

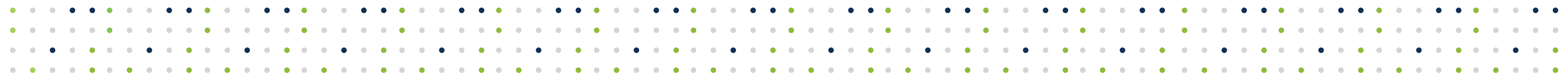


6.2 Criação do **Comitê Estadual de Mercado**

A Unimed Federação Rio realizou, em agosto de 2021, a primeira reunião do Comitê Estadual de Mercado, de forma on-line, para mais de 50 representantes das Unimeds do estado do Rio de Janeiro.

O encontro teve o objetivo de demonstrar ferramentas, cases e projetos de Unimeds parceiras para melhor atender os mais de 1,3 milhão de clientes das 18 Unimeds fluminenses e estar em constante progresso no mercado de Saúde Suplementar, além do acompanhamento deste mercado, mantendo as Singulares fluminenses informadas sobre as movimentações da concorrência, a evolução da carteira estadual e a manutenção do Comitê Estadual de Mercado, com reuniões periódicas e deliberações de formação de grupo para discussão de produto mais adequado ao mercado de baixo custo.

Dessa forma, foi fomentada a discussão sobre o acompanhamento do mercado para a tomada de decisão estratégica com a implementação de consultoria especializada para auxiliar as Singulares no planejamento das ações de 2022 e levantamento de cláusulas contratuais padrões para serem discutidas e implementadas com administradoras de benefícios para assegurar a operadora quando na comercialização do produto coletivo por adesão.



6.3 Consultoria Comercial

A Unimed Federação Rio negociou o valor da consultoria comercial com a Unimed Federação Minas para as Singulares do estado terem acesso ao produto, com um custo mais baixo para adesão via Federação e com a participação de dez operadoras fluminenses, já implementadas no final de 2021 e com planejamento de 2022 sendo executado.

A ferramenta de planejamento comercial conta com indicadores de desempenho de cada vendedor e a campanha de vendas executada, que munirão o gestor comercial e suas diretorias com relatórios para o auxílio na tomada de decisões, alinhadas à estratégia da cooperativa. Com a solução, todo o estado do Rio de Janeiro poderá ter acesso à ferramenta com um investimento mais atrativo e a Unimed Federação Rio poderá acompanhar e auxiliar na implantação de ações voltadas para o sucesso do setor comercial das Singulares aderentes.

6.4 Cartão de Acesso

Após decisão judicial favorável aos filiados à Sincoomed, onde estabelece a liberação da comercialização de cartões de saúde por operadoras, no entendimento de que não trata-se de uma nova modalidade de plano, mas de serviço e saúde, houve a negociação do cartão de acesso pela Unimed Federação Rio junto à Central de Serviços RS acerca da disponibilidade dos cartões de desconto em consultas para que as Singulares do estado possam oferecer, na sua área de ação, por valores atrativos e competitivos visando atingir as classes D e E, e ter uma outra fonte de renda, de baixo risco, para a operadora e, assim, auxiliar na manutenção da sustentabilidade da cooperativa.

A Central de Serviços RS foi o fornecedor escolhido, dentro outros estudados, por ter a proposta de entrega de valor para o cliente que a Federação buscava para apresentar para as Singulares do

estado, ser uma empresa do Sistema Unimed, ou seja, comprometida com a qualidade Unimed dos serviços prestados, e por não se tratar de uma operadora de saúde. Em caso de mudança do entendimento da liminar, ela continuaria com a comercialização liberada.

Atualmente, a Unimed Centro Sul Fluminense segue sendo a Singular piloto do produto, com a comercialização iniciada na sua área de ação, para que possíveis ajustes no processo possam ser finalizados para a ampla divulgação e adesão de outras Singulares.

6.5 Proximidade e Representatividade do estado no Sistema Unimed

Após as últimas eleições em instituições do Sistema Unimed, em 2021, o estado do Rio de Janeiro aumentou a sua representatividade, o que eleva a relevância das Singulares fluminenses na participação de tomadas de decisões e captação de recursos, além da visibilidade do mercado de saúde da região.

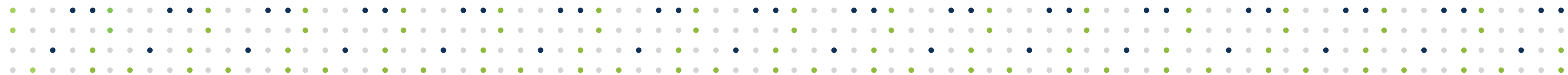
Na Unimed do Brasil, Emilson Ferreira Lorca foi eleito vice-presidente e Fábio Nasser Monnerat é membro da Câmara Arbitral. Na Central Nacional Unimed (CNU), Luis Paulo Tostes Coimbra é o presidente, Benito Petraglia e Sebastião Barbosa compõem o Conselho de Administração e Paulo Wesley Bragança é conselheiro fiscal. O presidente da Unimed Federação, João Alberto da Cruz, e Luiz Paulo Tostes Coimbra fazem parte do Conselho de Administração da Unimed Participações. Na Faculdade Unimed, José Marcos Barroso Pillar faz parte do Conselho de Curadores.

6.6 Operadoras x Prestadoras

A Unimed Nova Friburgo, código 54, CNPJ 29.135.795/0001-27, e com registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) nº 335479, alterou seu nome fantasia e agora chama-se Unimed Serrana RJ. Sua razão social, Unimed de Nova Friburgo Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos, e os demais dados permanecem inalterados.

Já a Unimed Serra dos Órgãos, código 276 e CNPJ 39.447.149/0001-59, decidiu por sua dissolução voluntária. Com essa mudança, o Sistema Unimed passa a ter 341 cooperativas, sendo, no estado do Rio de Janeiro, 18 Singulares operadoras e sem nenhuma Federada prestadora.

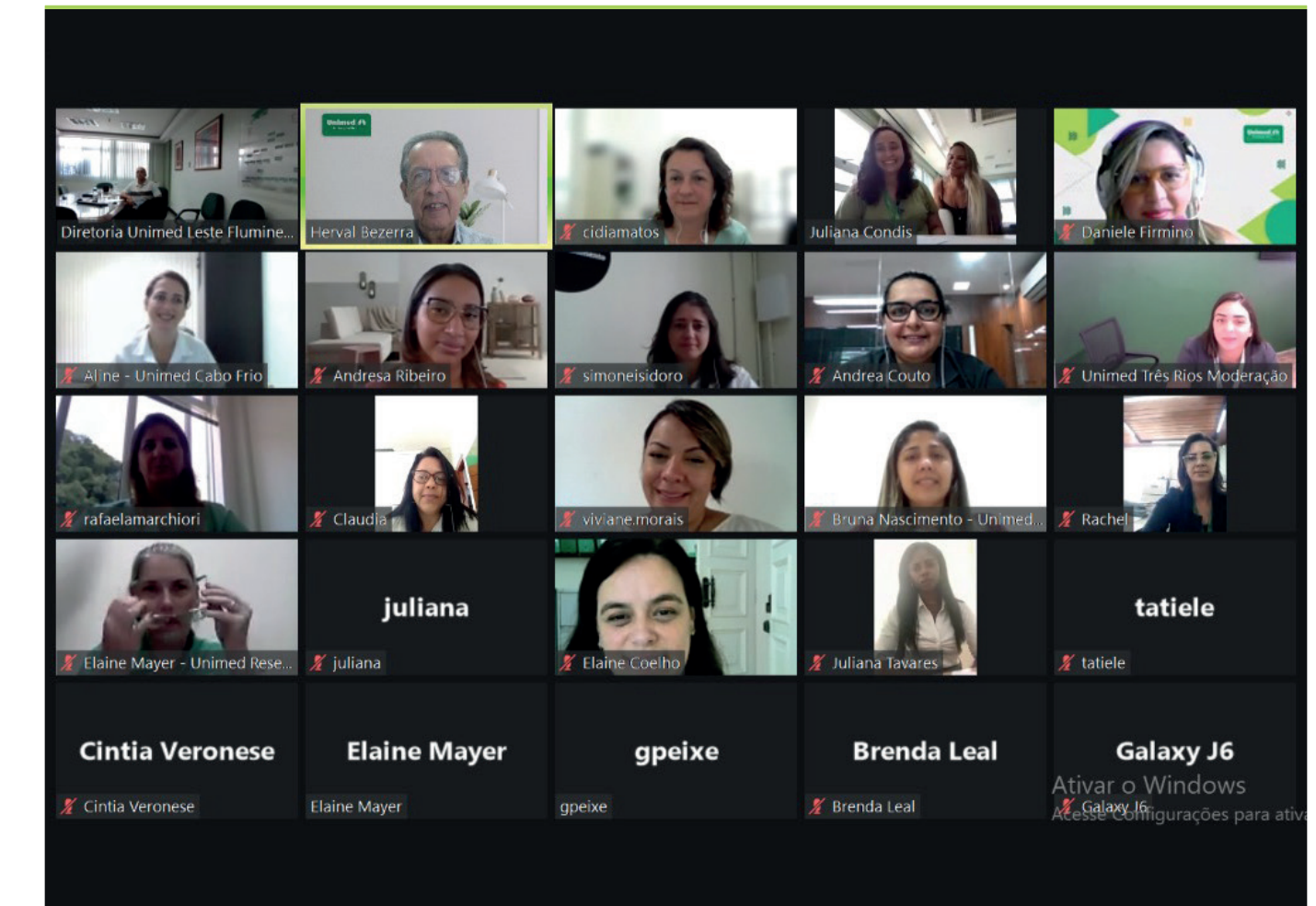
As alterações já constam no aplicativo Cadastro Nacional de Unimeds (CADU), onde também é possível acessar todos os dados cadastrais do Sistema Unimed.



6.7 Criação do Grupo Estadual das áreas de **Relacionamento com o Cooperado**

Em novembro de 2021, a cooperativa organizou o primeiro encontro das áreas de Relacionamento com o Cooperado do estado do Rio de Janeiro. O evento, que contou com 24 inscritos, levou aos participantes o compartilhamento de cases das Unimeds na região e oportunidades de treinamentos e ferramentas.

O desafio para o próximo exercício é ingressar no Programa Nacional de Valorização do Médico Cooperado, a fim de trazer mais soluções para as Singulares do estado e fortalecer a gestão, retenção e oxigenação do corpo cooperado.

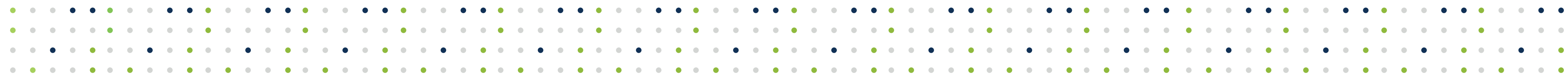


6.8 Alteração de **fornecedor**

Em virtude do melhor custo x benefício, a área de Gestão de Pessoas, juntamente com o núcleo de Compras, promoveu a troca do fornecedor, visando uma parceria mais vantajosa para a Unimed Federação Rio e o seus colaboradores, com a substituição do Alelo Refeição e Alimentação, que passaram a ser da Ticket.

Esta mudança se deu por uma negociação estadual oferecida para todas as Singulares do estado, com o objetivo de gerar a redução de custos com a isenção das taxas de cobrança de emissão dos cartões e de administração sobre o volume contratado, além de obter comercial que poderá ser aplicado sobre o pedido mensal de todas as Federadas que possuem este benefício oferecido aos seus colaboradores.

No caso da Federação, foi alcançado o desconto de 4% sobre o total do pedido, o que gerou a economia de R\$97mil, em 2021. A projeção de desconto para 2022 é de R\$110 mil.



6.9 Mudanças de **regime de trabalho** que acompanham as curvas da **Covid-19**



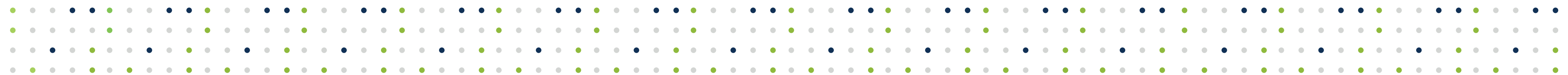
Com início de mandato em 2021, em meio ao período pandêmico, a Diretoria Executiva da Unimed Federação Rio assumiu o cargo com 70% dos colaboradores em regime de teletrabalho. Para sua segurança, a decisão foi mantida até setembro, quando a situação favorável apontava para a diminuição dos níveis de contaminação por Covid-19 e afrouxamento das medidas pelos órgãos públicos governamentais. Neste mês, estes colaboradores iniciaram o retorno ao regime híbrido de trabalho com adoção de dias em teletrabalho e na instituição.

Acompanhando o cenário mundial BANI (sigla inglesa que significa frágil, ansioso, não-linear e incompreensível), que demandou das empresas respostas mais rápidas, mudanças de fluxo repentinas e foco no planejamento de curto prazo, frente às incertezas, em novembro de 2021, com acentuada diminuição dos indicadores

de acometimentos do novo coronavírus, a Diretoria Executiva optou pelo retorno presencial do corpo funcional para que, ainda que por um momento, tivesse a oportunidade de ter contato mais próximo aos colaboradores cujas funções permitam desempenhar atividades externas, antes de instaurar, novamente, o regime híbrido de trabalho, mais condizente com a realidade conjuntural.

Passado um mês, com vistas no custo-benefício e interesses de colaboradores e Singulares, a cooperativa anunciou o retorno ao regime híbrido, que oportuniza a locação de espaços e concede a rentabilização do imobiliário da Unimed Federação Rio. A proposta foi apresentada com vistas de cumprimento, a partir de janeiro de 2022.

Neste mesmo movimento, ainda em 2021, a cooperativa iniciou o processo de locação de seus espaços. Parte do 11º andar da sede foi arrendado pela Seguros Unimed e escritório regional da Unimed do Brasil.

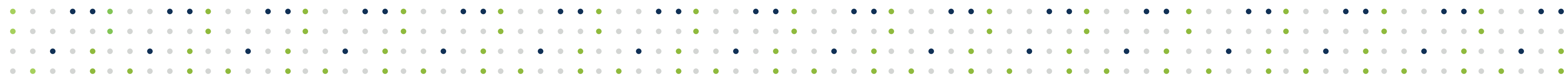


Esta medida acarretou na redução de custos com o referido pavimento representando uma economia de R\$51 mil, em 2021. A projeção de economia para 2022 é de R\$130 mil com redução, anual, das despesas com este pavimento, além de uma receita, anual, de locação de R\$48 mil.

A expectativa é que, em 2022, o 10º andar seja disponibilizado para negócio, com uma pequena alteração no layout dos andares, sem obras de alvenaria, o que permitirá um trabalho com segurança e conforto para todos.

Esta ligeira movimentação demonstrou ainda os benefícios da opção pelo regime híbrido, com um leve aumento em alguns dos custos operacionais, se observados individualmente. Apesar disso, em sua maioria, as despesas puderam ser contornadas com ações estratégicas e revisões contratuais com fornecedores.

Deste modo, os custos operacionais como vale transporte, limpeza, passagem, hospedagem, material de escritório, conservação, dentre outros, fecharam o exercício com uma redução de R\$ 29.814,02, se comparado a 2020, e quase 1 milhão de reais, se contrastado com os valores despendidos, em 2019.



ACOMPANHE ALGUNS DE NOSSOS INVESTIMENTOS NOS ÚLTIMOS ANOS



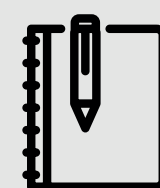
AUXÍLIO CRECHE

2019	R\$ 49.406,89 12 colaboradores beneficiados
2020	R\$ 28.748,95 11 colaboradores beneficiados
2021	R\$ 26.918,41 12 colaboradores beneficiados



ENERGIA

2019	290.902,35
2020	224.198,94
2021	251.472,55



MATERIAL DE EXPEDIENTE

2019	R\$ 104.877,59
2020	R\$ 38.796,92
2021	R\$ 42.799,26



MATERIAL DE LIMPEZA

2019	R\$ 25.322,44
2020	R\$ 13.643,73
2021	R\$ 15.450,76



HORAS DE TREINAMENTO

2019	10.159:55
2020	3.149:28
2021	10.797:05



DESPESAS DIGITALIZAÇÃO

2019	R\$ 22.208,10
2020	R\$ 1.374,47
2021	R\$ 1.636,69



PASSAGEM E HOSPEDAGEM

2019	R\$ 416.763,67
2020	R\$ 101.902,84
2021	R\$ 10.563,55



AUXÍLIO EDUCAÇÃO

2019	R\$ 63.326,65 19 colaboradores beneficiados
2020	R\$ 45.058,03 15 colaboradores beneficiados
2021	R\$ 29.362,03 15 colaboradores beneficiados



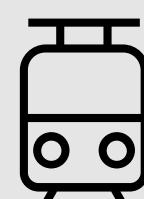
CONDOMÍNIO

2019	R\$ 388.530,24
2020	R\$ 406.450,14
2021	R\$ 345.695,36



TURNOVER

2019	1,2	30 CONTRATAÇÕES 28 DESLIGAMENTOS
2020	0,7	13 CONTRATAÇÕES 16 DESLIGAMENTOS
2021	0,4	6 CONTRATAÇÕES 13 DESLIGAMENTOS



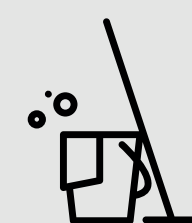
VALE TRANSPORTE

2019	R\$ 207.236,24
2020	R\$ 73.273,92
2021	R\$ 68.975,65



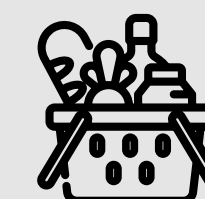
ABSENTEÍSMO

2019	605
2020	338
2021	294



CONSERVAÇÃO E LIMPEZA

2019	169.749,84
2020	173.913,33
2021	89.300,59



DESPESAS COPA

2019	R\$ 53.469,70
2020	R\$ 13.986,36
2021	R\$ 27.284,31



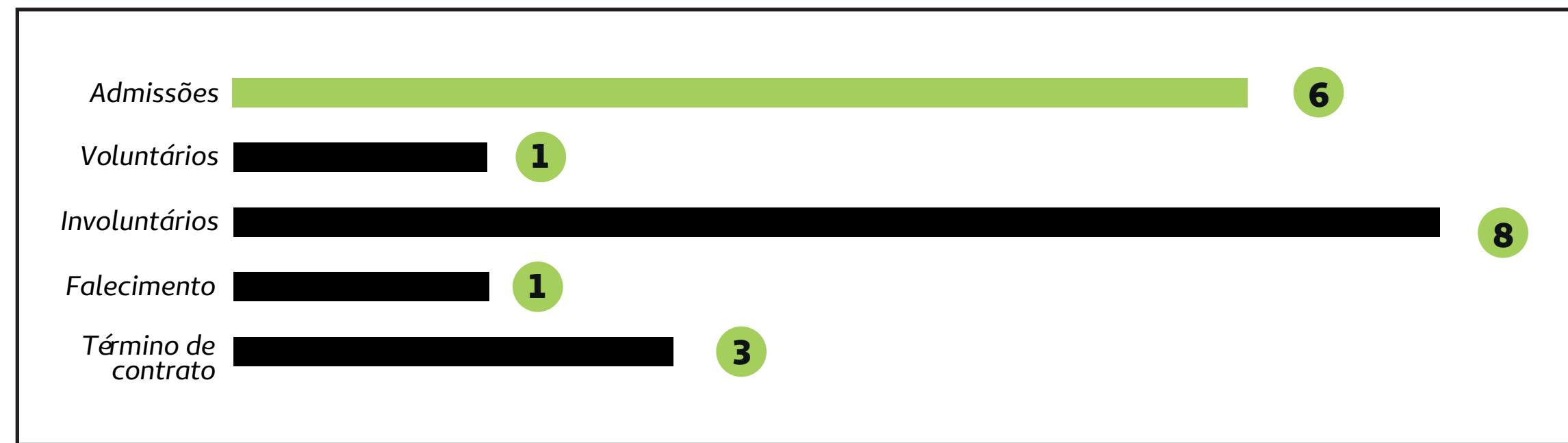
VR & VA

2019	R\$ 2.814.919,09
2020	R\$ 2.520.295,65
2021	R\$ 2.692.591,51

economia de R\$ 26.185,39

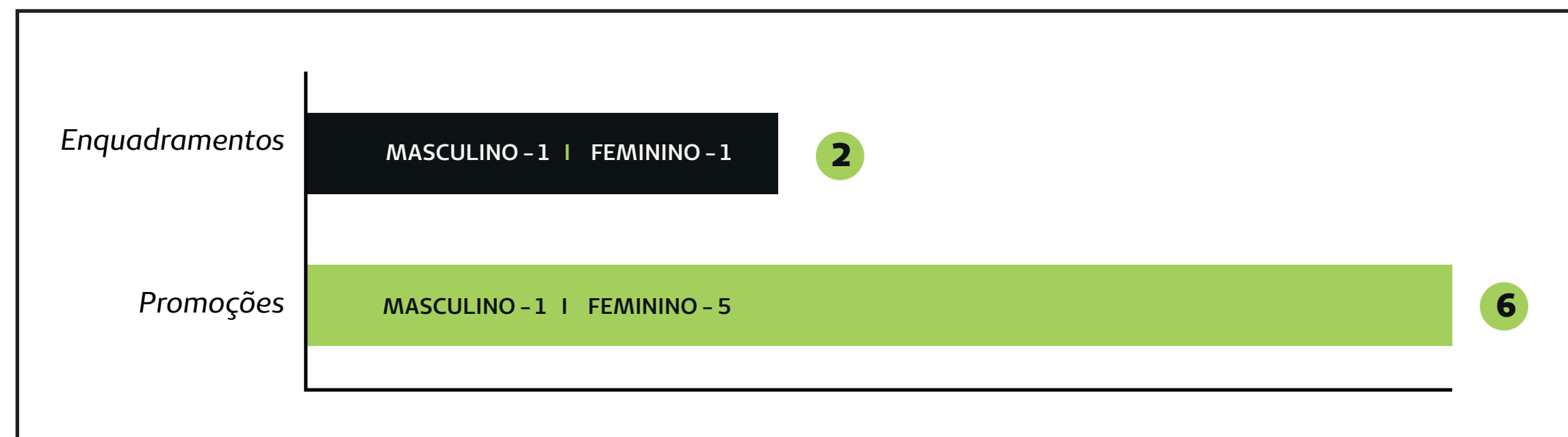
economia de R\$ 97.158,49

Admissões e Desligamentos em 2021



A Unimed Federação Rio orgulha-se de possuir um corpo de profissionais diverso, e por portarem-se formalmente contra qualquer prática de discriminação e promover equidade de gênero por meio de suas ações. Deste modo, a maior parte dos benefícios concedidos por meio da política de valorização da cooperativa contemplou o público feminino, que representa 55% do corpo funcional e 43% das lideranças da organização.

Política de Valorização – Quantidade de Steps e promoções por gênero



6.10 Compromissos com o meio ambiente e cooperativismo

Com as mudanças de formatação e regime de trabalho, a cooperativa iniciou, em agosto, um trabalho de limpeza dos andares, o que proporcionou a segregação de quantidade significativa de resíduos recicláveis, como papéis, plásticos, eletrônicos e lonas vinílicas. Por meio da parceria com a cooperativa COOPAMA, foi possível a destinação adequada do resíduo e emissão dos manifestos pelo INEA (Instituto Estadual do Ambiente).

Em três meses foi possível destinar três toneladas de lixo eletrônico e 1 quilo de materiais de escritório para o tratamento adequado. Um compromisso com o meio ambiente, com a comunidade e com o cooperativismo.

Em 2022, a meta é formalizar a segregação de, no mínimo, 70% dos resíduos recicláveis produzidos pelas atividades da cooperativa.



6.11 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.

Comprometidos com a sustentabilidade das Singulares do estado, a cooperativa disponibilizou, em 2021, dois treinamentos, Código de Conduta e Introdução à Sustentabilidade, ambos por demanda das federadas Três Rios e Costa do Sol, respectivamente.

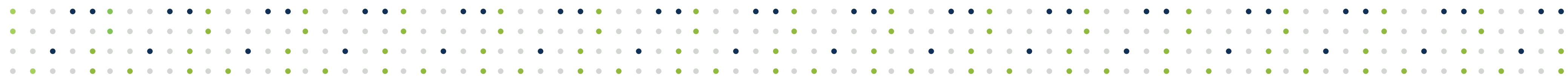
Em paralelo, disponibilizou também um canal de denúncias on-line à Unimed Três Rios, com suporte de um comitê multidisciplinar para recepção e tratativa inicial das queixas relacionadas a desvirtuação do Código de Conduta da cooperativa. O canal conta com critérios de segurança de dados, e foi implantado com vistas na norma RN452 e na Lei Geral de Proteção de Dados, para oferecer mais segurança à cooperativa e aos denunciantes. Com a entrega em versão degustação do canal de denúncias, a Singular teve uma economia de cerca de três mil reais por mês, totalizando aproximadamente R\$27 mil. O serviço já foi apresentado para as Unimeds Barra Mansa e Costa do Sol e está disponível para todas as cooperativas do estado.

O desafio para 2022 é expandir o serviço para, pelo menos, outras duas cooperativas do estado, além de dar continuidade ao Programa de Integridade da Unimed Federação Rio, com a implantação do canal de denúncias digital na Unimed Federação Rio e do Comitê de Denúncias Federativo.

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 formou um grupo de trabalho para levantamento de dados sensíveis e discussões relacionadas a esta proteção. Por meio deste trabalho, foi possível completar o relatório de Operações de Tratamento de Dados, o que permitiu a identificação dos principais riscos envolvidos no tratamento de dados pessoais no contexto da cooperativa, e, em consequência, a implantação da solução de autenticação de dois fatores (Duo) que dificulta ataques cibernéticos, cumprindo a meta traçada no ano.

Para 2022, o plano é implantar uma solução de armazenamento de arquivos e e-mails na nuvem (Office 365), em conformidade com a referida legislação.



6.12 **Nova área federativa de Relacionamento com a rede assistencial**



Em 2021, para melhorar o atendimento à necessidade das Singulares, a Unimed Federação Rio criou a área de Relacionamento com a rede assistencial para atuar, principalmente, nas negociações com a rede assistencial da cooperativa. A meta é firmar acordos que garantam a sustentabilidade das Federadas fluminenses, com atuação das negociações, com apresentação de Indicadores de desempenho e a ponderação com valores de mercado dos credenciados ao PAC-Cardiologia e à rede federativa.

O relacionamento entre as operadoras e os prestadores credenciados tem um papel de extrema importância para os resultados alcançados e, assim, garantir a manutenção da qualidade nos serviços assistenciais de saúde prestados aos beneficiários.

O objetivo do setor é apontar alternativas para a condução e a melhoria do processo de atendimento, ao mesmo tempo em que propõe reavaliações de diversos outros aspectos que afetam a qualidade dos serviços assistenciais de saúde oferecidos pelos hospitais, centros de diagnóstico e centros de diagnósticos por imagens. Há grande influência na agilidade do atendimento e, conseqüentemente, afeta também a percepção do beneficiário a respeito do serviço.

Investir no estreitamento da relação com os prestadores credenciados e criar um canal de comunicação específico são alternativas que certamente contribuem bastante para a conquista de mais qualidade nos serviços de Saúde Suplementar.

Quando o propósito é gerir a rede prestadora, treinar e orientar são iniciativas essenciais. Essa é a demanda apresentada e sobre a qual está sendo realizada a estruturação da nova gerência de Relacionamento com a rede assistencial.



6.13 **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 de proximidade, escuta e 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, de 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.

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. Em 2021, foi negociado o Hospital do Câncer para integrar a rede de intercâmbio federativa e garantir, assim, a manutenção e fluidez do atendimento aos clientes em intercâmbio com o aumento da oferta de leitos, com custo-efetividade para as Singulares e permitindo um

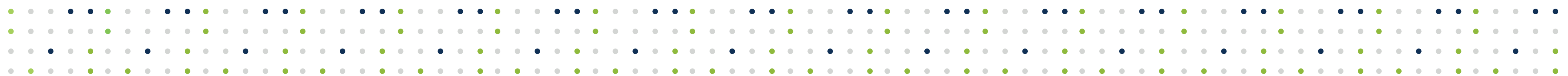
atendimento integrado aos pacientes oncológicos, na cidade do Rio de Janeiro. Foram negociados protocolos de quimioterapia pré-definidos e acordados com o hospital, inclusive com o fechamento de negociação de uma tabela para os cuidados paliativos, inédita no estado, e analisados também 3.065 pacotes para a publicação no SISPAC.

Realizadas adequações e tratativas operacionais junto à Unimed do Brasil, inerentes ao processo de comunicação e validação dos dados, com base nos arquivos TISS/ANS e arquivos PTUs utilizados nos processos de intercâmbio, em atenção ao cumprimento do indicador do ranking das Unimeds “Transparência Envio e Disponibilidade”.

Por meio da intermediação da Unimed Federação Rio, o processo de qualificação hospitalar, com base nos indicadores do QUALISS/ANS (Estrutura, Segurança, Efetividade e Centralidade no paciente), realizado pela equipe de gestão de redes da Unimed do Brasil e da empresa IAG Saúde, foi concluído nos 11 hospitais próprios das Federadas.

Houve também a assessoria nas tratativas referentes a homologação da nova versão dos arquivos de cobrança, (PTUs A500, 560, etc), além das adequações sistêmicas, tendo em vista os impactos operacionais no processo do faturamento de intercâmbio entre as cooperativas, decorrentes do processo e atualização dos PTUs; o monitoramento dos resultados do ranking das Unimeds para garantir a manutenção da classificação das Singulares nos níveis de excelência; atuação e mediação no processo de reclassificação dos prestadores das Singulares no software de rede junto a Unimed do Brasil.

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.



Câmara de Compensação Regional

	FATURAS INTERCÂMBIO CO	PRODUTOS FEDERATIVOS	ACORDOS DE CRÉDITO	MOVIMENTAÇÃO TOTAL CCR	VARIAÇÃO
2020	R\$ 1.143.525.141,93	R\$ 124.628.886,45	R\$ 3.025.712,48	R\$ 1.271.179.740,86	31,94%
2021	R\$ 1.524.615.993,27	R\$ 149.075.072,71	R\$ 3.517.744,87	R\$ 1.677.208.810,85	



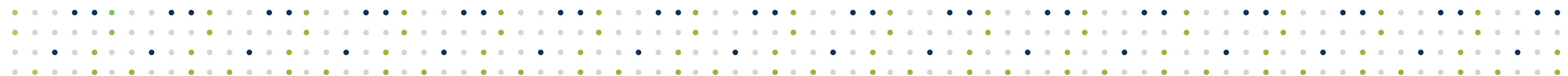
Câmara de Compensação Interfederativa

	FATURAS INTERFEDERATIVAS	VARIAÇÃO
2020	R\$ 28.046.313,25	-75,75%
2021	R\$ 6.800.243,90	

Rede de Intercâmbio Federativa

A Rede de Intercâmbio Federativa, constituída com o objetivo de garantir a manutenção e fluidez do atendimento aos clientes em Intercâmbio na cidade do Rio de Janeiro, foi ampliada com a contratação do Hospital do Câncer, em agosto de 2021.

	FATURAMENTO	VARIAÇÃO
2020	R\$ 34.710.826,18	24,77%
2021	R\$ 43.307.840,50	



6.14 **Recomposição Orçamentária**

O exercício de 2021 registrou a recuperação nas receitas federativas, com aumento de cerca de 7% em relação a 2020, em virtude dos efeitos econômicos negativos da pandemia da Covid-19 terem sido economicamente mais amenos. Registrou-se também um crescimento nas receitas financeiras decorrentes do aumento das taxas de juros e do fluxo financeiro, principalmente, pela alta no volume da Câmara de Compensação Federativa.

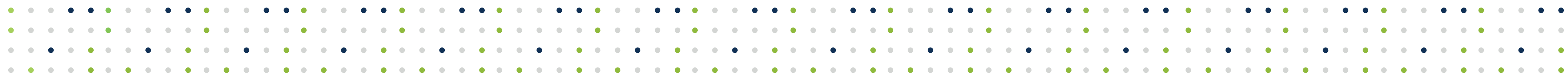
Com isso, os ativos totais da cooperativa tiveram o crescimento de 29% em relação ao exercício anterior, tendo como principal item a Câmara de Compensação, com a evolução de 42% nos saldos, e investimentos, com 8%. As aplicações financeiras vinculadas tiveram um acréscimo de 15%, porém, as aplicações livres tiveram um decréscimo de 69%, o que resultou em uma diminuição das aplicações na ordem de 7%.

O planejamento orçamentário de 2021 foi pautado nessas premissas de recuperação das receitas, com a aplicação de reajuste baseado nos índices inflacionários na contribuição social e cobrança dos produtos federativos, com base na utilização e visando a manutenção da estrutura federativa, com uma sobra controlada, com equilíbrio econômico para a cooperativa e na cobrança junto às suas Federadas.

O exercício de 2021 registrou a recuperação nas receitas federativas, com aumento de cerca de 7% em relação a 2020, em virtude dos efeitos econômicos negativos da pandemia da Covid-19 terem sido economicamente mais amenos. Registrou-se também um crescimento nas receitas financeiras decorrentes do aumento das taxas de juros e do fluxo financeiro, principalmente, pela alta no volume da Câmara de Compensação Federativa.

A Unimed Federação Rio manteve a sua consultoria contábil permanente para as Singulares, pautada na análise dos indicadores econômicos financeiros, para auxiliá-las no curso normal de suas atividades e, principalmente, para os casos de recuperação econômica e direção fiscal.

As sobras apuradas anualmente, se mantiveram alinhadas ao que foi projetado e impactadas positivamente pela valorização dos investimentos permanentes nas empresas do Sistema Unimed. Em 2021, a sobra apurada antes das destinações legais e estatutárias, apresentou o montante de R\$ 3,4 milhões, num crescimento de 240% em relação ao ano anterior. O rateio para as Federadas será de acordo com o percentual de utilização dos produtos e serviços federativos.



7.

Aperfeiçoamento de produtos e serviços federativos para auxiliar na sustentabilidade das Singulares



7.1 Taxa de Invasão de Área (TIA)

Em 2021, houve negociações entre as Unimed Federação Rio e Rio em busca da melhor solução para reduzir os impactos e atender ao interesse de todas as cooperativas acerca dos termos da Taxa de Invasão de Área (TIA).

Em junho, em reunião do Conselho Federativo, foi deliberado pela redução do percentual até então vigente, a exclusão dos atendimentos realizados nos Prontos Atendimentos e a inclusão dos procedimentos eletivos. A proposta foi encaminhada para a Unimed-Rio para o aceite, restando a discussão sobre o pagamento dos valores interrompidos, na Câmara de Compensação de outubro de 2020. Os cálculos foram refeitos pela área de Tecnologia da Informação da Federação Rio e validados.



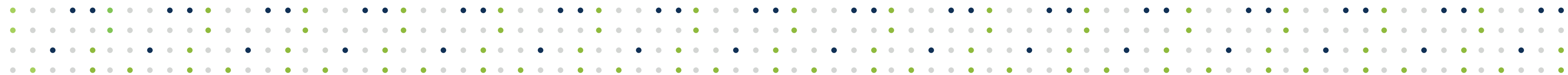
A Unimed-Rio assinou o acordo para encerrar a pendência, na Câmara Arbitral, com o reprocessamento das competências represadas da TIA. Foram acordadas a mudança do percentual da taxa para 10% e a exclusão dos atendimentos de Pronto Atendimento, deliberada pelo Conselho Federativo.

Em outubro, foi aprovado, no Conselho Federativo, o regulamento da TIA. Assim, ao longo de novembro, o documento foi enviado às Federadas para a realização da sua assinatura digital e, posteriormente, todas receberam a sua via.

Vale destacar que, em maio de 2018, a plataforma Taxa de Invasão de Área (TIA) realizou o seu primeiro processamento. A TIA monitorou, até dezembro de 2021, em torno, de 265.976 mil CPFs de clientes das Unimed do Rio de Janeiro vinculados ao tipo de contratação, Coletivo Adesão, que foram comercializados por administradoras de benefícios. Em 2021, a TIA identificou e enquadrou, por meio dos seus critérios de elegibilidade, aproximadamente, 138.401 mil consultas médicas, 595.268 mil exames ambulatoriais e 7.699 eventos de internações hospitalares.

As Singulares receberam um valor proporcional à sua demanda, após o encerramento da disputa, na Câmara Arbitral.

A Unimed Federação Rio é segura em relação a 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)

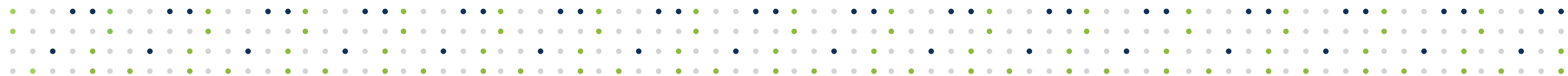
A Unimed Federação Rio se empenha em cumprir a sua missão e prestar um serviço de excelência às Federadas também com serviços voltados às demandas relativas à área Atuarial e de Estratégia. Assim, houve a intensificação do trabalho no âmbito atuarial para atender a implementação da norma relativa à Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados no SUS (PEONA SUS) e à Provisão para Insuficiência de Prêmios/Contraprestações (PIC), que entrou em vigor 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.

Como constante desenvolvimento e implementações nos serviços prestados, destacamos a elaboração de Nota Técnica de Inadimplência, cálculo de Capital Baseado em Risco, de Provisão de Insuficiência de Contraprestação, desenvolvimento de novos produtos, atualização de normas da ANS relativas a temas atuariais e de produtos e o novo informativo Conexão On-line Atuarial, exclusivo sobre a Concorrência e Indicadores do Mercado de Saúde Suplementar.

Com a necessidade de divulgação rápida e eficaz, em 2021, a Gerência Atuarial e de Estratégia intensificou a divulgação das novas regras da ANS inerentes à Área Atuarial, pareceres técnicos, indicadores relevantes do mercado, entre outros, por meio do informativo Plantão Atuarial e de Estratégia.

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. Quanto às novas provisões, em 2021, a Unimed Federação Rio calculou e informou os valores da PEONA SUS e PIC das Federadas. Já em 2019, a cooperativa havia efetuado os respectivos cálculos para as Singulares do estado do Rio, com monitoramento ao longo de 2020, para o conhecimento e providências relativas à constituição destas provisões por parte das Singulares.

Com a publicação da RN nº 451/2020, que dispõe sobre a nova Regra de Capital Regulatório (CR), que permite às operadoras optarem, até dezembro de 2022, entre continuar no regime até então vigente ou optar pela adoção antecipada do Capital Baseado em Riscos (CBR), a Unimed Federação Rio passou a calcular também, desde 2020, o Capital Regulatório (CR) e CBR, unicamente com o risco de subscrição às Singulares. Para a adoção antecipada da CBR, as Federadas contaram com o suporte técnico federativo

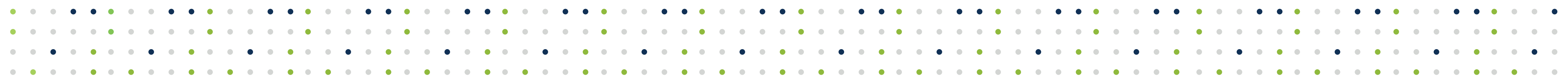


à tomada de decisão. Em 2021, estas cooperativas tiveram também o implemento dos riscos de crédito, operacional e legal que, prontamente, foram incorporados aos cálculos efetuados pela Unimed Federação Rio. Para as Singulares que adotaram a antecipação da adoção do Capital Baseado em Riscos, houve congelamento em 75% do percentual aplicado sobre a Margem de Solvência, caracterizando a redução na necessidade de Capital.

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.

Periodicamente, é efetuada análise dos dados das Singulares que ainda não possuem nota técnica atuarial, para a verificação do efetivo valor da provisão com possibilidade de redução do mesmo. Relativo à Margem de Solvência, devido à aprovação da nota técnica de inadimplência, para algumas Singulares, para os eventos em modalidade de preço pós-estabelecido, foi atingido em valores percentuais até 40% de redução da margem, e em valores absolutos, até R\$ 12 milhões.



7.3 Precificação e Reajustes

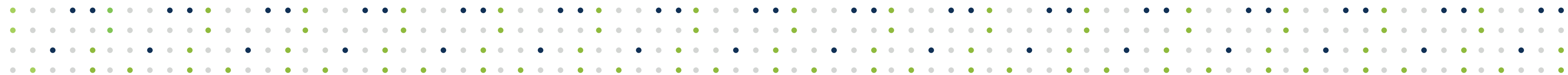
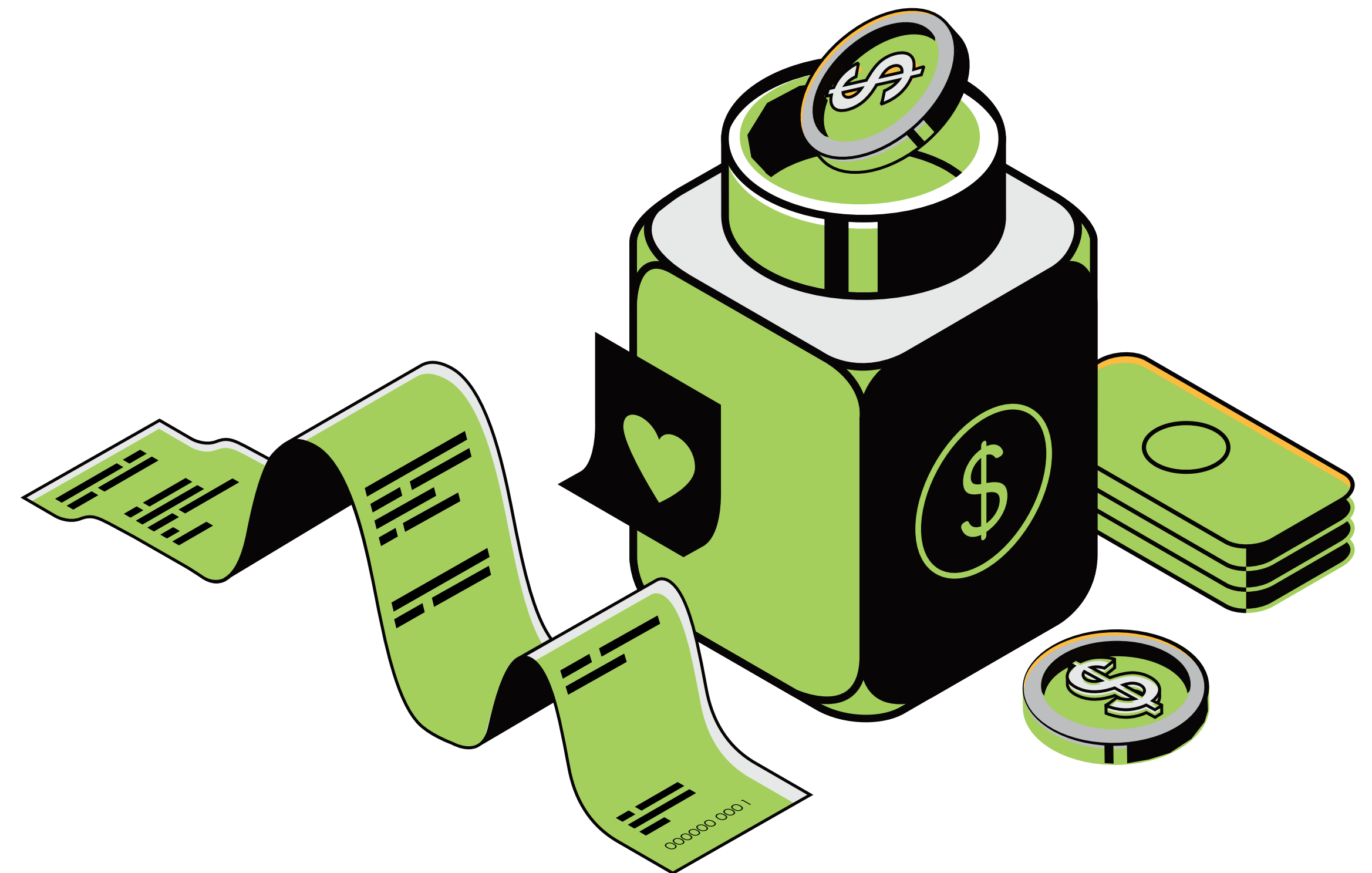
A precificação e o reajuste adequados para os planos comercializados, serviço prestado pela Unimed Federação Rio, é foco imprescindível para a saúde financeira das Singulares, com a geração de receita suficiente para manter o equilíbrio da carteira e a competitividade dos planos oferecidos pelas cooperativas.

Relativamente ao percentual de reajuste negativo de -8,19% dos planos individuais, divulgado pela ANS no ano passado, para contribuir com as ações estratégicas estabelecidas pelas Singulares, a cooperativa elaborou para cada uma delas um estudo detalhado do impacto estimado do novo reajuste.

Em 2021, a Unimed Federação Rio realizou notas técnicas de mais de 200 produtos, dentre a atualização e o registro de novos planos. Esse serviço é essencial para a precificação dos produtos, de acordo com os riscos do negócio e atendimento às normas da ANS. Com métricas alinhadas ao comportamento da carteira, tabelas de preços praticadas no mercado, características do contrato, dentre outras variantes, foram precificados mais de 300 produtos/contratos, durante o último ano.

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.

Mais de 96% dos cálculos de reajuste entregues em até cinco dias úteis e 93% das precificações efetuadas no mesmo prazo.



7.4 Câmaras técnicas

A Câmara Técnica Arbitral em Auditoria em Saúde para análise de Glosas e Contestações com emissão de parecer, em 2021, verificou 4.836 faturas, no sistema Ajius. Este número engloba as faturas que foram analisadas pelos médicos, somadas àquelas analisadas separadamente pela enfermagem, bem como as faturas cujos pareceres foram revisados. No entanto, ela não reflete a quantidade de itens efetivamente, revisados, pois variam acerca de cada caso. Foram recebidas no total 543 solicitações, as quais também refletem, apenas parcialmente, na quantidade de itens de fato analisados.



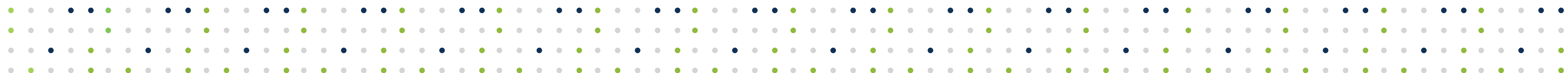
Para a publicação, no sistema E-Services de Pacotes e Acordos, 2.116 novos pacotes foram estudados e houve 79 reajustes de tabelas, a partir da manutenção dos custos em níveis aceitáveis para o intercâmbio federativo.

Os médicos auditores plantonistas da área da Central de Relacionamento da Unimed Federação Rio examinaram 23.449 solicitações de autorização, por meio do Sistema SAFE, além de 907 atendimentos telefônicos. Para o sistema UTIWEB, 187 solicitações de atendimento foram conferidas.



Câmara Técnica Arbitral

QUANTITATIVO E VALORAÇÃO FATURAS FINALIZADAS CÂMARA TÉCNICA ARBITRAL 202/2021			
	2020	VARIAÇÃO	2021
QUANTIDADE DE FATURAS AJIUS	5.168	-18,50%	4.212
VALORAÇÃO CONTESTAÇÃO	R\$ 34.232.583,06	-16,11%	R\$ 28.718.508,91



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 14 anos e conta com mais de 18 mil pareceres emitidos, oferece especialidades em Neurocirurgia/Coluna, Neurorradiologia Intervencionista, 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.

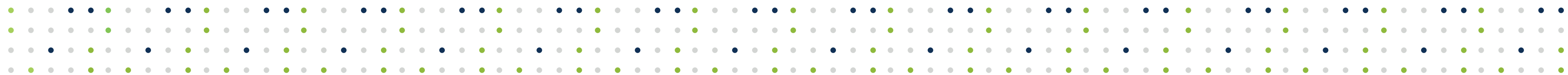
Em 2021, houve um total de 1.754 pareceres emitidos somando as consultorias e as Juntas Médicas.

Em 2021, 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 do 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 Atendimentos

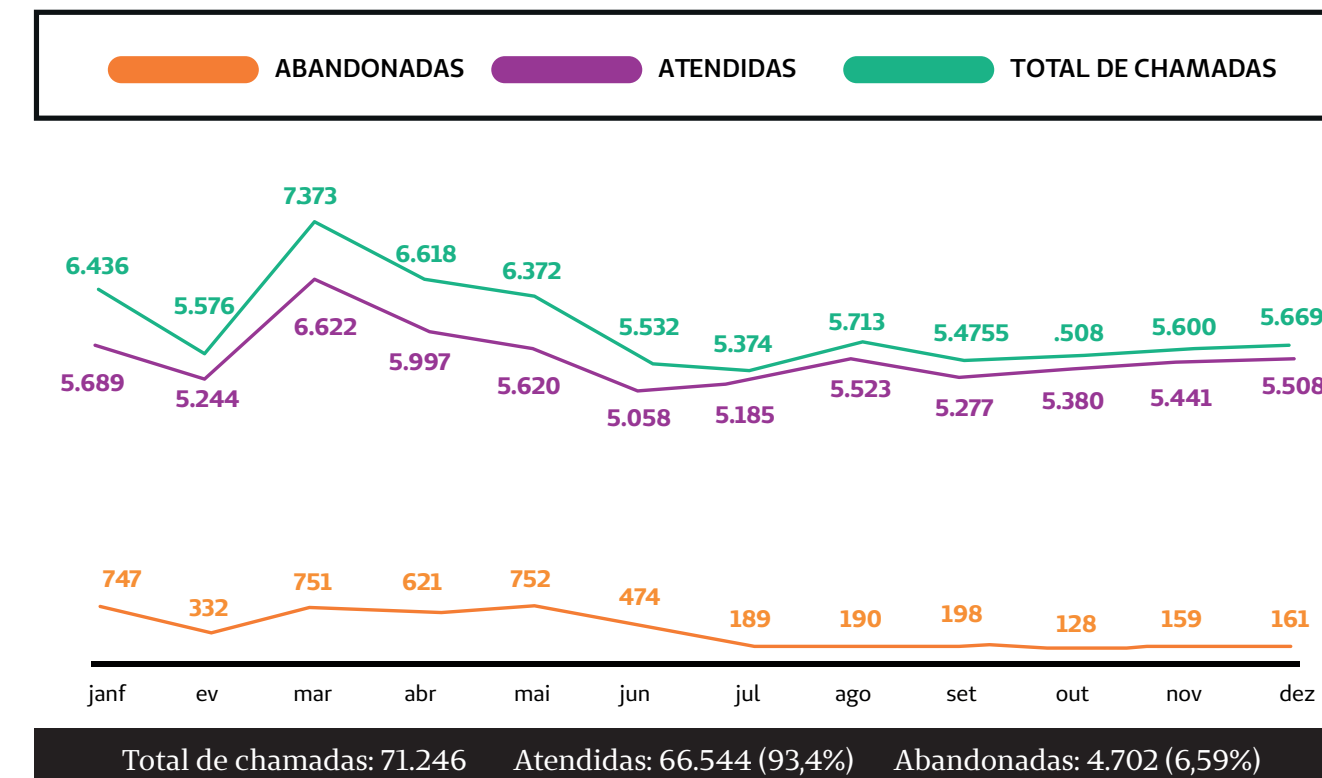
A Central de Relacionamento disponibiliza o serviço de assessoria e suporte às federadas nos serviços de atendimento ao cliente, autorizações de procedimentos e atuação junto à rede credenciada e a Rede de Intercâmbio Federativa. Em 2021, a cooperativa trouxe uma inovação, a implantação do WhatsApp como mais um canal virtual de contato com o cliente, com objetivo de facilitar e agilizar o atendimento através de um número único, que integra inteligência artificial e humana. Essa iniciativa visa redução gradativa nos custos com a telefonia 0800.

Outra novidade ficou por conta dos relatórios de acompanhamento de performance, desenvolvidos pela célula de Monitoria e Qualidade da cooperativa. As metas para 2022 são atingir as métricas de atendimento do projeto Qualys da ANS; ampliar as demandas advindas do canal Fale Conosco; implantar sistema de gerenciador de e-mails; adequar as estações de trabalho da equipe de backoffice à norma NR17; estimular nas Singulares do estado a criação de autoserviço, mecanismo pelo qual os clientes poderão acompanhar suas demandas abertas no SAC e solicitação de autorização; segmentar o atendimento dos skills consultório e aquisição de planos para melhorar o desempenho do canal SAC e, por conseguinte, o do Programa Qualifica; implantar novo modelo de capacitação, avaliação e monitoramento do operador; inserir programa de qualidade de vida do operador, com acompanhamento periódico com cuidados da voz/audição, dicas de alimentação, ginástica laboral periódica, etc.



Atendimento Receptivo	Atendimento Ativo
Autorização Clínicas, consultórios, hospitais e remoções	Marketing de Relacionamento Retenção de Clientes
SAC: Serviço de Atendimento ao Cliente (cliente, consultório e aquisição de planos)	Não realizamos os serviços de Pós-venda e Pesquisa de Satisfação de Beneficiário, em 2020, devido à pandemia da Covid-19, iniciada em março.
Atendimento Virtual: Atendimento on-line ao cliente por meio das ferramentas WhatsApp e ATON	
Quantidade de chamadas, em 2021, de todos os canais Total: 208.942 Atendidas: 188.393 (90,16%) Abandonadas: 20.549 (9,83%)	

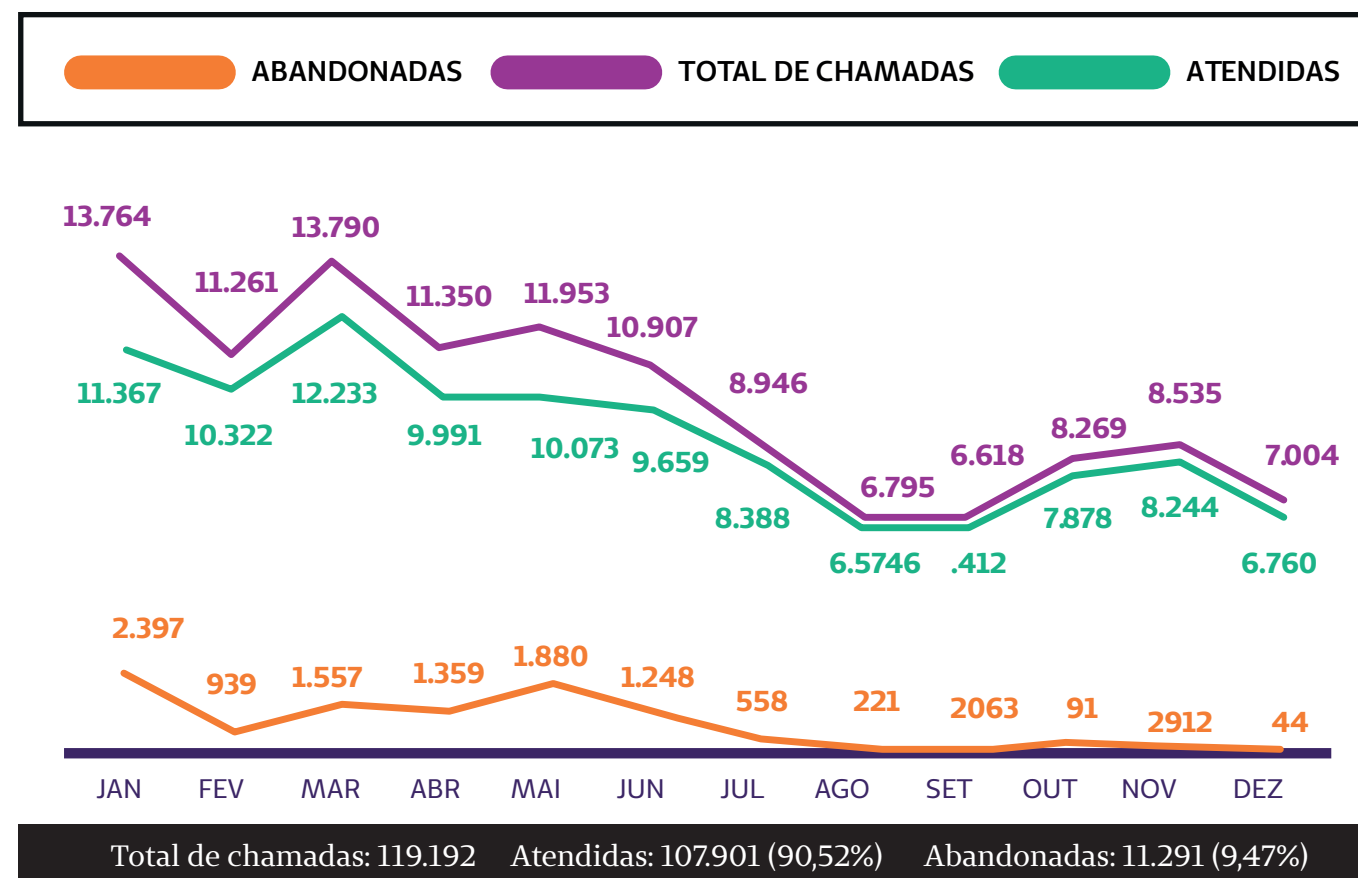
Chamadas - Canal Prestador 2021



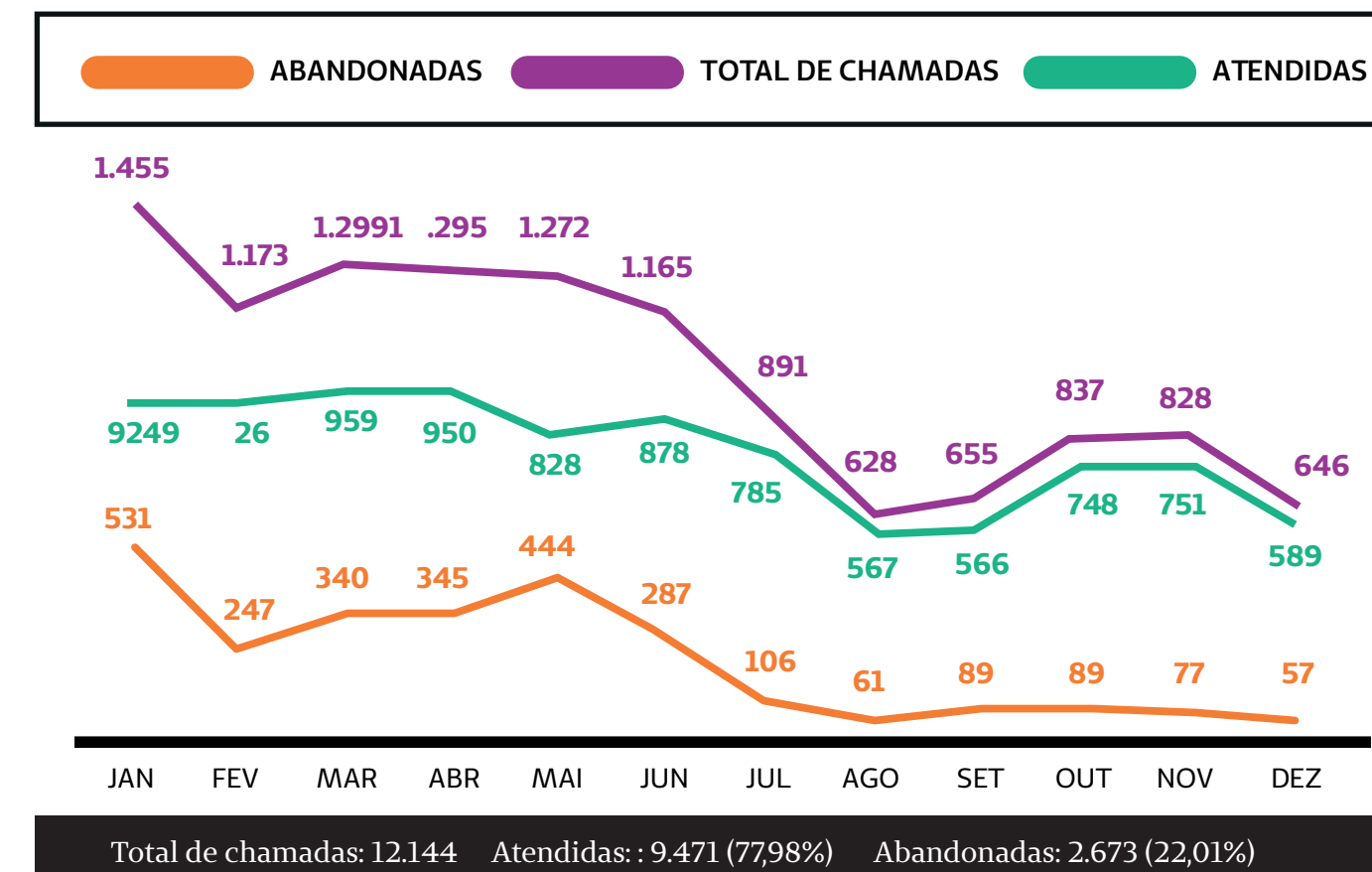
SAC Serviço de Atendimento ao Cliente

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

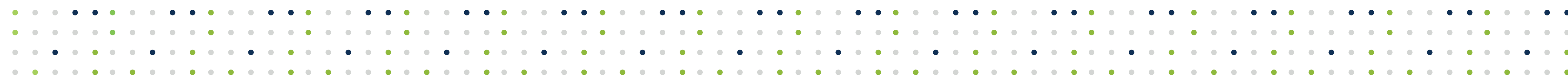
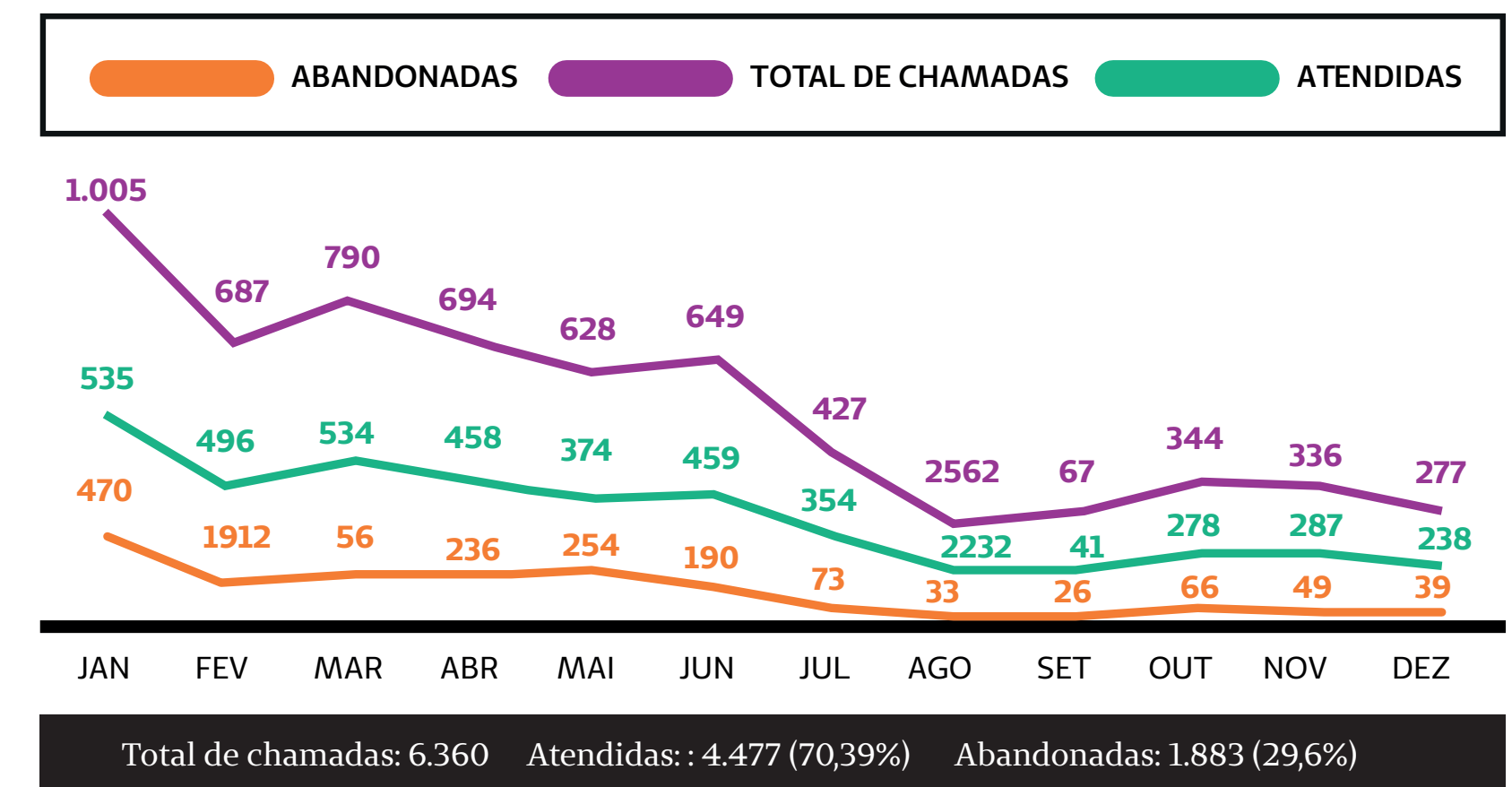
Chamadas - Cliente 2021



Chamadas - Consultório 2021



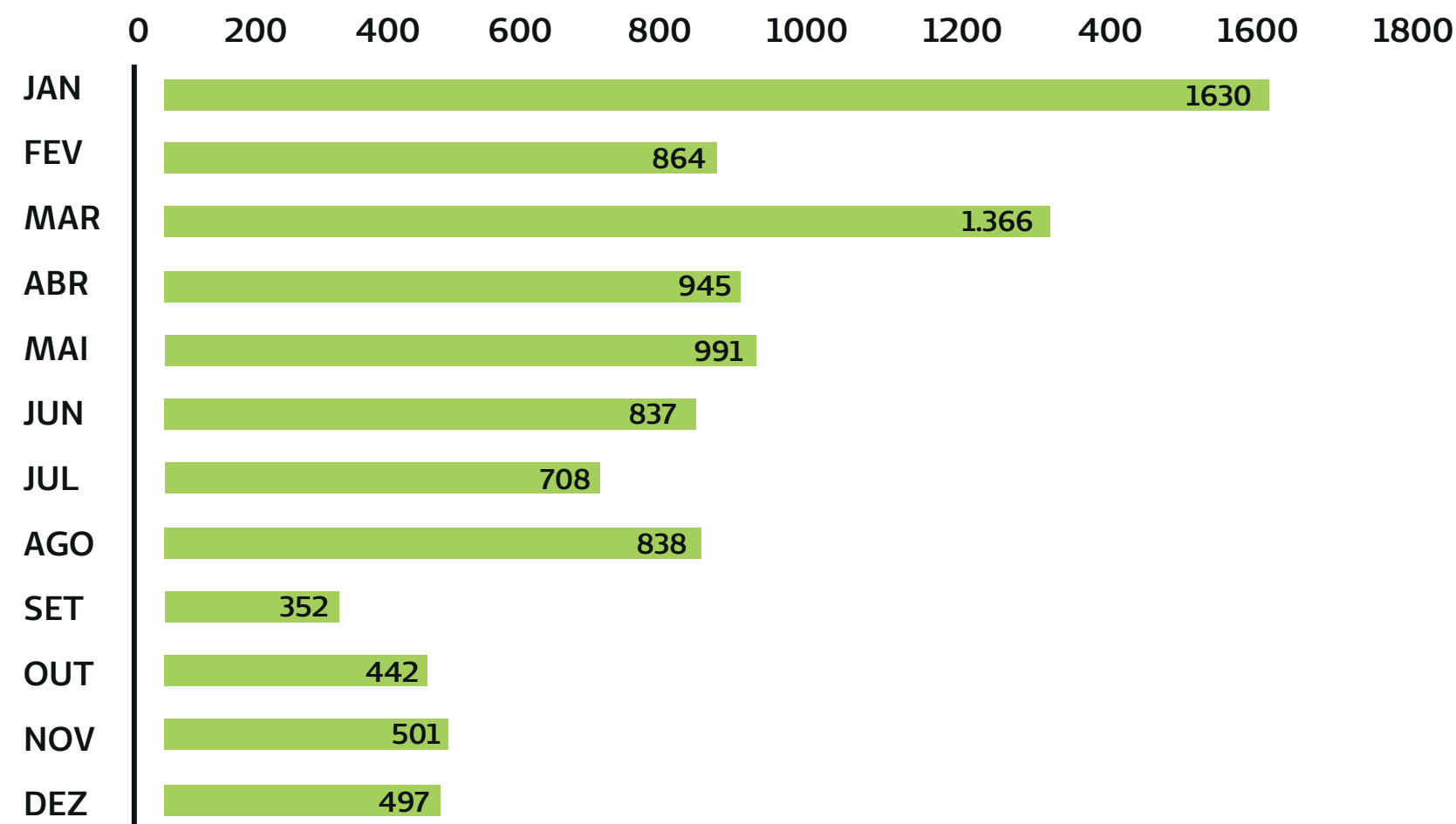
Chamadas - Aquisição de planos 2021



Ferramentas WhatsApp e ATON

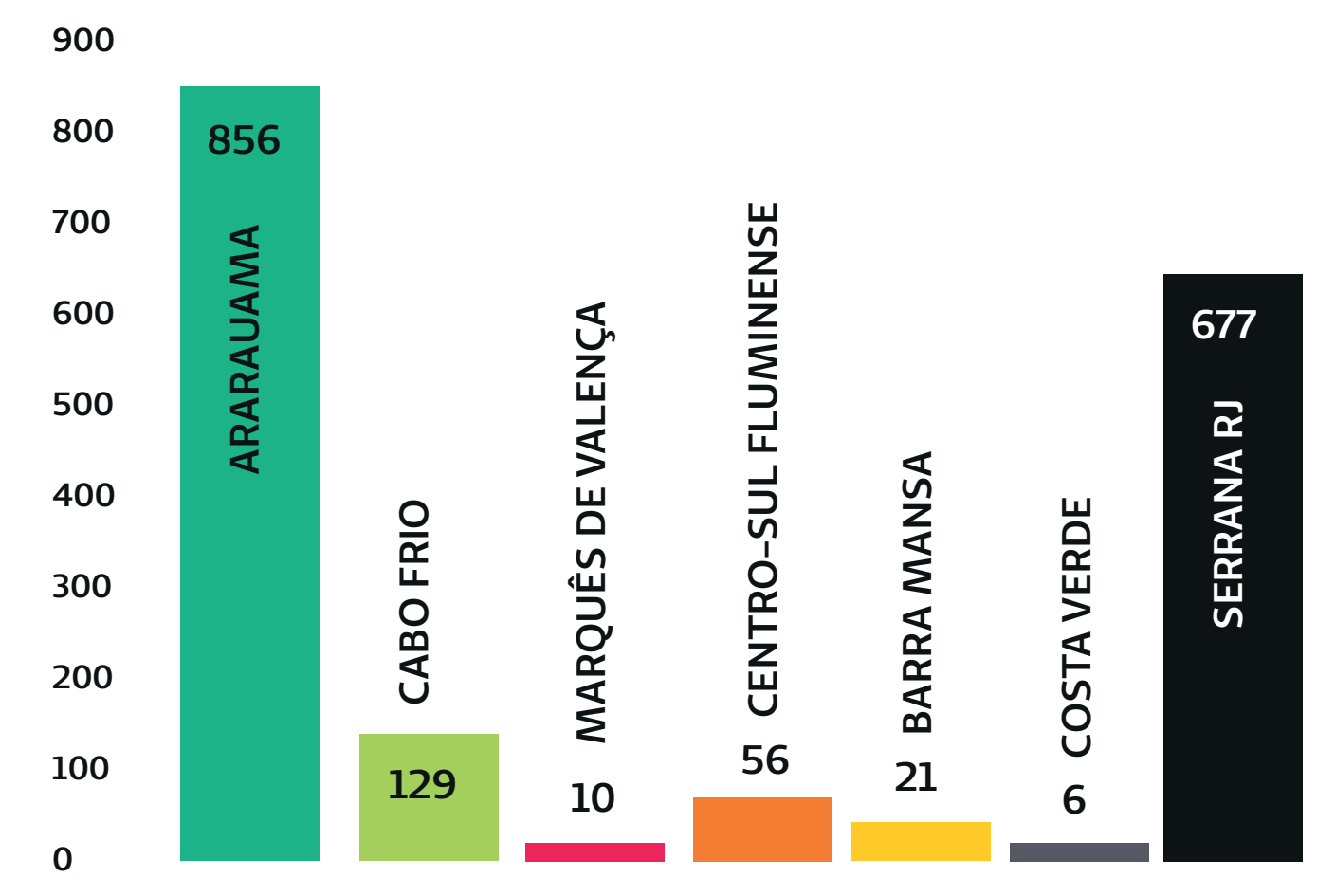
A Unimed Federação Rio disponibiliza colaboradores dedicados no Atendimento Virtual (ATON e WhatsApp), que visa atender à demanda e aumentar a adesão destas ferramentas para reduzir a quantidade de contatos pelo canal 0800 e também o tempo de espera do cliente.

Atendimentos ATON 2021

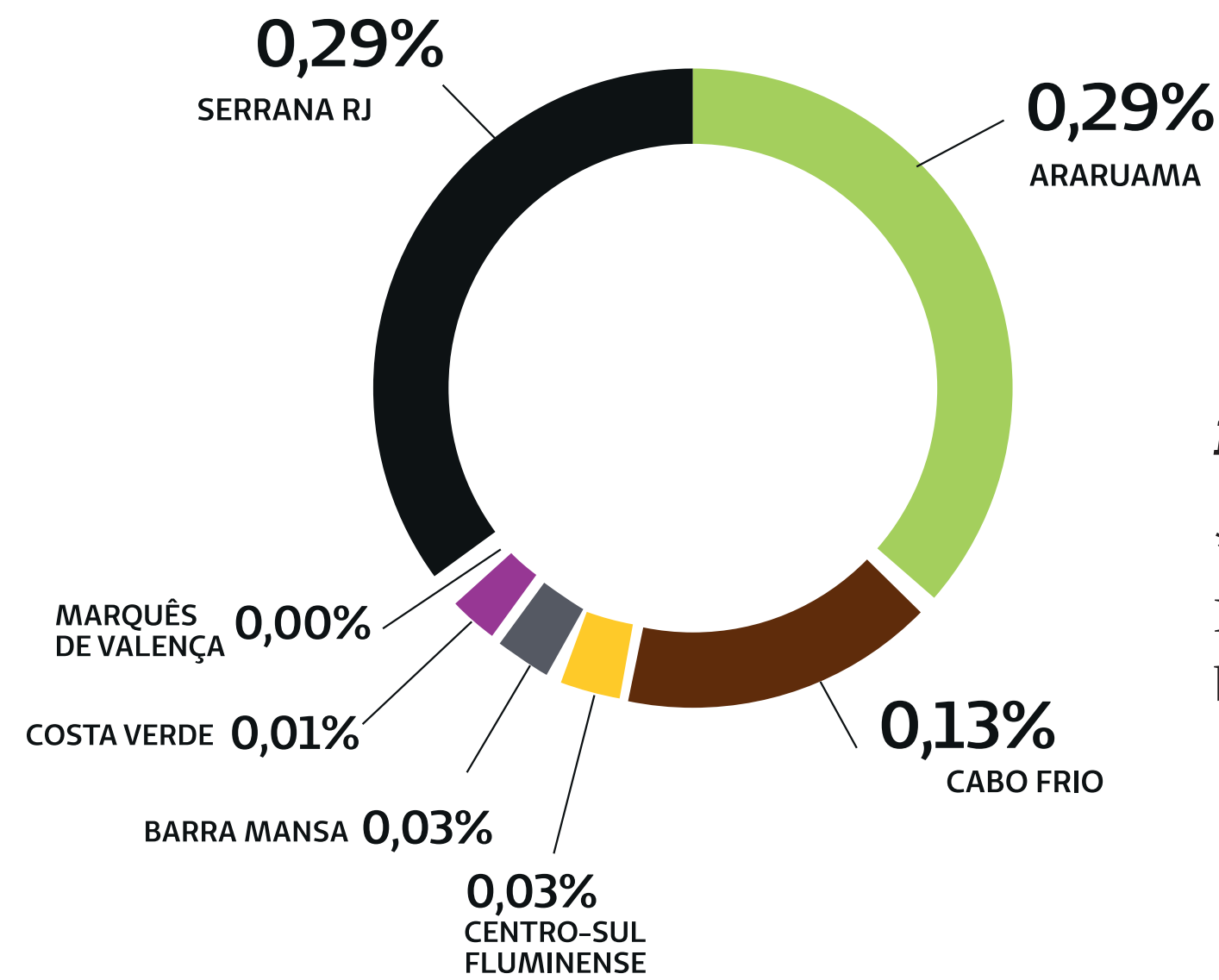


Total de atendimentos: 9.971

Ferramenta WHATSAPP 2021

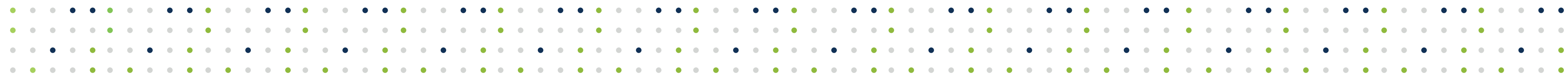
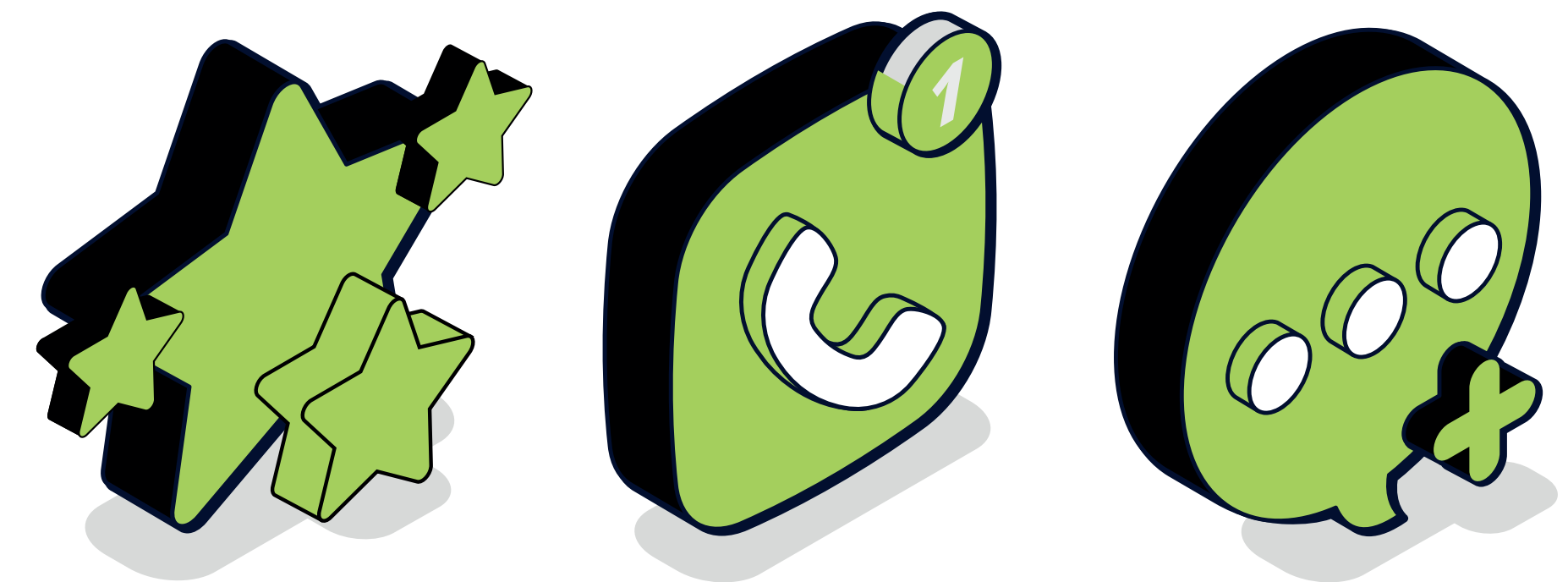


Total de atendimentos: 1.755



Engajamento Digital dez/21

**Engajamento Digital é a % de clientes atendidos na Ferramenta WhatsApp em relação ao total da carteira de beneficiários no mês.



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 de Relacionamento 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.

No último exercício, a economia gerada para as Federadas, tendo como base as defesas de ressarcimento ao SUS protocoladas na ANS, foi de quase R\$400 mil. Neste período, de 952 atendimentos protocolados, 397 foram deferidos.

É importante destacar que a maior parte dos atendimentos não tiveram decisão divulgada pela ANS no ano de 2021, podendo aumentar a economia final gerada nesse serviço.

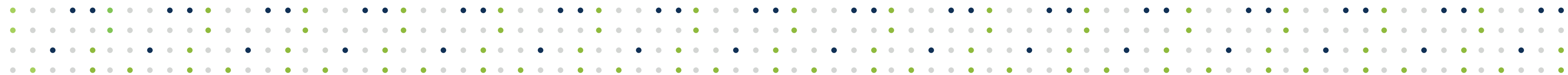
O índice de deferimentos de ressarcimento ao SUS para tratativas AIHs e APACs foi satisfatório, tendo como base o total de recursos concedidos e quantidade de atendimentos protocolados com alegação de decisão proferida, que em 2021 fechou com consolidado de 80,86%.

7.8 Análise dos débitos do ressarcimento ao SUS

A análise dos débitos do ressarcimento ao SUS, iniciada em 2019, está disponível a todas as Unimeds 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.

No último ano, a assessoria regulatória respondeu a 378 demandas encaminhadas pelas Singulares, onde foram prestados esclarecimentos e orientações sobre diversos assuntos, abrangendo a quase totalidade de normas publicadas pela Agência.

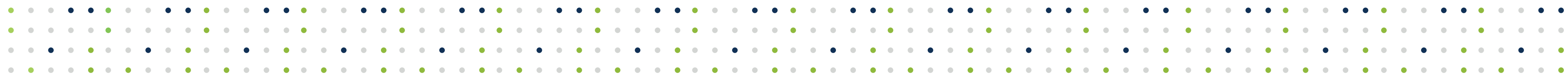
Dentre os temas mais demandados, durante esse período, destacam-se a fiscalização; a autorização de funcionamento e registro de operadora; e a Troca de Informações da Saúde Suplementar (TISS). A média de tempo de resposta, se considerado o total de dias de espera sobre total de demandas recebidas no ano foi de 0,88, o que representa menos de um dia para o retorno.

Em 2022, pretende-se realizar treinamentos regulatórios para as Federadas, com abordagem das principais normas da ANS e impacto nas Singulares e realização de pesquisa regulatória nas demandas de Assessoria Regulatória.

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

Tem o intuito de orientar às Unimed 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 2021, a Unimed Federação Rio foi corresponsável pela aprovação e continuidade de PROMOPREVs das Unimed Unimed Nova Iguaçu, Unimed Leste Fluminense, Unimed Petrópolis, Unimed Três Rios e Unimed Volta Redonda.



7.11 Monitoramentos Regulares da ANS

Ao longo de cada ano, com objetivo de divulgar para as operadoras dados relevantes sobre seus desempenhos em diversas áreas, a ANS publica 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, por meio de sua área de Regulação, divulga esses dados para cada Singular, munindo-as de análises sobre as informações de cada monitoramento, com objetivo de auxiliar na compreensão desses indicadores e na tomada de decisões referentes a eles.

7.12 Regula D.O.U

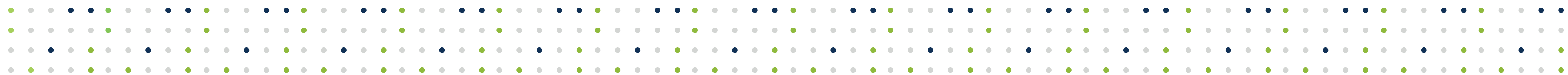
É um serviço prestado com o objetivo de supervisionar e informar às Unimed sobre as decisões publicadas pela ANS, no Diário Oficial da União (D.O.U.). Uma vez que esse acompanhamento é feito, torna-se possível solicitar a cópia do processo para posterior averiguação da Unimed. Dentre os benefícios desse 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.

Os processos administrativos em trâmite na ANS têm seu conteúdo acessado pela Unimed Federação Rio, que monitora a data de abertura do protocolo do pedido na Agência e a data final de envio da cópia para a Singular, com vistas na obtenção do dado de quantidade de dias sobre a de pedidos.

Em 2021, o resultado desse indicador foi de 4,3 dias para a obtenção da referida cópia.

7.13 Sistema de Informações Regulatórias

O Sistema de Informação Regulatória - SIR, é um software de business intelligence (BI) inovador que proporciona aos usuários do sistema um posicionamento e acompanhamento detalhado de todas as informações regulatórias.





7.13.1 Sistema de Informação de Beneficiários (SIR/SIB)

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 Singulares. 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 de dados da operadora quanto na da ANS na época do cálculo da taxa; e
- Diminuição do esforço administrativo em função da redução do número de notificações.

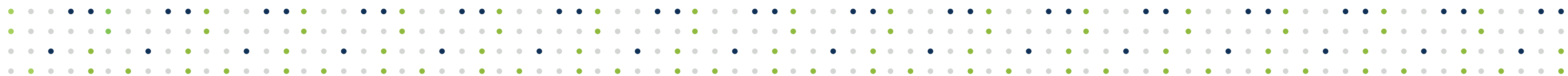
Ao longo do trabalho feito nesse último ano no SIR/SIB, foi possível chegar ao percentual de apenas 0,69% de risco regulatório oriundo de inconsistências cadastrais nas Unimed aderentes ao SIR/SIB na base de dados da ANS.

A evolução da higienização da base de dados das Unimed considera a diminuição dos registros incorretos ou o aumento percentual dos registros corretos. Com isso, em 2021, quase 89% das Federadas aumentaram o percentual de registros corretos, o que comprova a eficiência da ferramenta.



7.13.2 Sistema de Informação de Beneficiários (SIR/Tree)

Criado em 2020, o SIR/TREE foi customizado e implementadas as melhorias no sistema, permitindo a geração de relatórios de forma prática e ágil. A ferramenta, conhecida como a árvore de conhecimento, é uma biblioteca virtual para armazenamento de dados, demandas regulatórias e respostas da ANS a ofícios e questionamentos enviados pela Gerência de Regulação. O SIR/Tree visa facilitar a recuperação de entendimentos e informações referentes às normas da ANS.



7.13.3 Metas

Implementação do sistema SIR/RPS para todas as Unimed do estado: automatização do processo de gerenciamento da rede das Singulares no RPS da ANS;

Implantação do sistema SIR/TISS: automatização do processo de gerenciamento das Guias do Padrão TISS enviadas pelas Singulares à ANS;

Implementação do sistema SIR/TREE em todas as áreas da Unimed Federação Rio: disponibilização do sistema automatizado para arquivamento das demandas e respostas enviadas às Singulares, repositório de dúvidas (árvore do conhecimento);

Sistema SIR/SIB: realização de workshops de capacitação das Singulares.

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 17 Singulares aderentes. O processo consiste em receber e analisar as respostas elaboradas pelas Federadas.

Caso a resposta possua alguma inconformidade, são realizadas sugestões de adequação na defesa, a fim de evitar possível abertura de processo administrativo por parte da ANS; do

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.

Neste quesito, os indicadores corporativos indicam 97,29% de efetividade nas entregas.

Vale destacar que, 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.

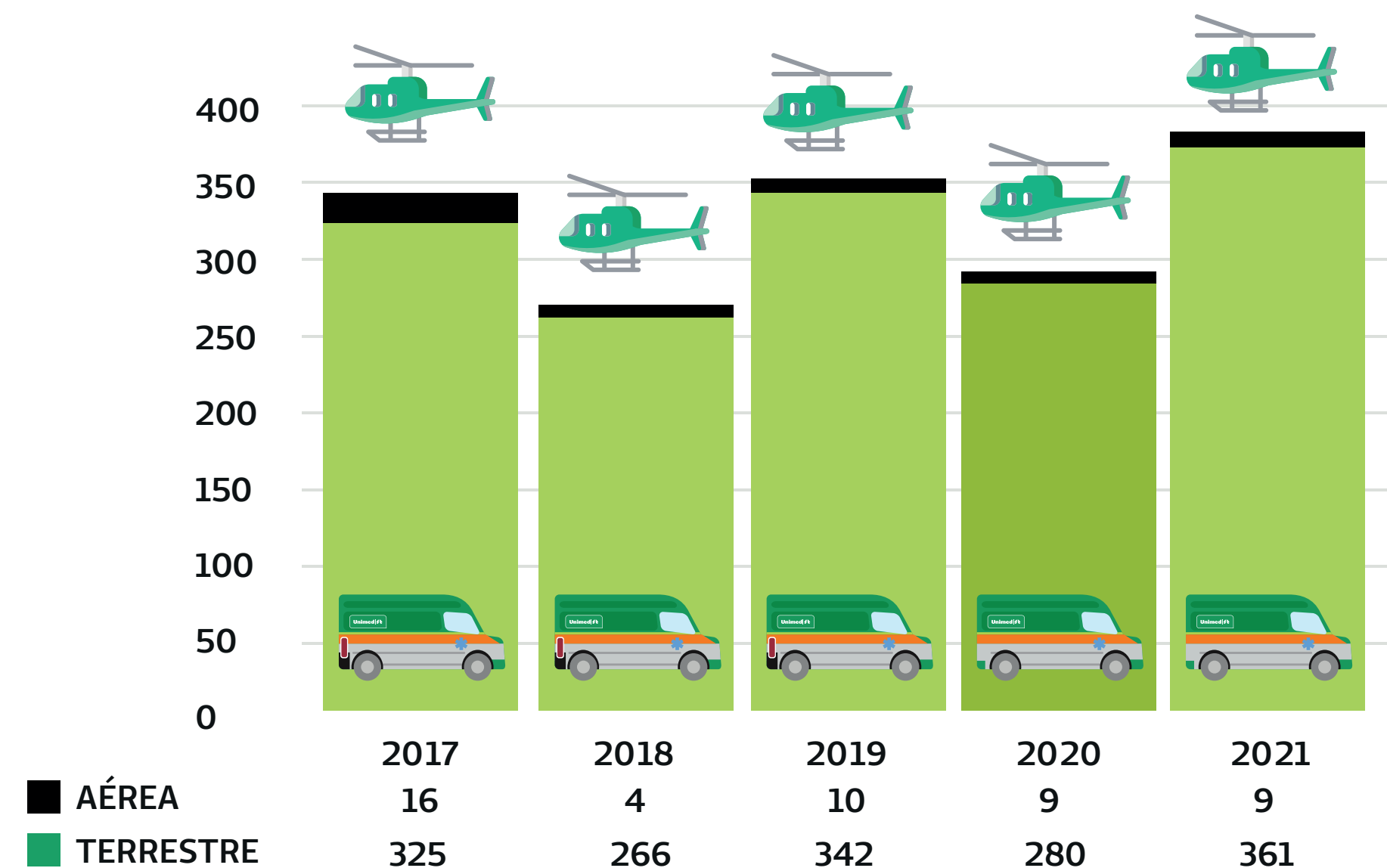
Em 2022, a Unimed Federação Rio tem dentre suas ações mapeadas, a criação de um Comitê Estadual de NIPs, com a finalidade de dar suporte às Singulares do estado no tratamento das reclamações dos beneficiários, criando estratégias para redução no número de demandas recebidas, de modo a atuar de forma preventiva e corretiva no tratamento das demandas.

7.15 Transporte Aeromédico

A Unimed Federação Rio oferece o transporte aeromédico às Singulares fluminenses pela parceria com a Unimed Aeromédica, por meio dos serviços de remoções aéreas, quando o cliente/paciente, por estrita indicação médica, necessita de recursos hospitalares não disponíveis no local de atendimento. A distância mínima entre o hospital de origem e o sugerido deve ser superior a 50 quilômetros.

Em 2021, foram realizadas 361 remoções terrestres e nove aéreas com suporte da Unimed Aeromédica, no estado do Rio de Janeiro.

Remoções realizadas



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.

Em 2021, A Unimed Aeromédica realizou a Campanha Top Vendas para impulsionar as vendas do serviço aeromédico para as contratações dos clientes Unimed que ainda não têm o serviço e aos novos clientes contratantes, no período de 1º de janeiro a 1º de dezembro de 2021, com premiações mensais, semestrais e anuais. Participaram Unimeds dos estados da BA, CE, ES, GO, MG, MS, MT, SP, RJ e TO que foram divididas em quatro grupos, de acordo com a quantidade de vidas das operadoras.

No estado do Rio de Janeiro, as Unimeds Cabo Frio e Noroeste Fluminense foram premiadas pelo desempenho, no primeiro semestre de 2021, por se destacarem na comercialização do produto aeromédico, durante o período.

Já a Unimed Volta Redonda, por sua conta, disponibilizou aos seus novos e antigos beneficiários que incluíram, em seus planos, o opcional da Aeromédica, a gratuidade, nos três primeiros meses de utilização do serviço.

7.16 **UTIWEB** – *Unidade de Terapia Inteligente*

É uma plataforma de performance de UTI e parecer, que estabelece critérios clínicos para ratificar a internação em Unidade de Terapia Intensiva, baseado nos critérios estabelecidos pela AMIB e pelo Conselho Federal de Medicina.

Tem como finalidade acompanhar e qualificar internações em semi-intensiva e UTI, com suporte de uma inteligência na plataforma para suporte da auditoria e fornece consultoria especializada em Terapia Intensiva Adulto, pediátrica e Neonatal, por meio do uso de escores de gravidade internacionalmente aceitos (SOFA, PMODS e SNAPPE II).

São disponibilizados uma gama de Indicadores que auxiliam na gestão das internações em UTI, bem como qualificação e comparativos de resultados da rede hospitalar.

No Encontro Regional entre as Federações Minas, Rio e São Paulo, no painel “Uma oportunidade para sua Unimed”, onde as três Federações expuseram uma boa prática, o UTI web foi o projeto indicado para apresentação pela Unimed Federação Rio.

Unimed
Federação Rio

UTI. Web

Gerenciamento e monitoramento em UTI como você nunca viu.

- Gerenciamento de custos
- Gerenciamento de indicadores
- Gestão de Medicação de alto custo e dietas especiais
- Consultoria especializada 24 horas
- Gestão adulto, neonatal e pediátrica
- Plataforma inovadora

Consultoria especializada 24 horas

Monitore internações de onde estiver.

Adesão da Unimed Rio - 2021

21.453 internações **46.262** prorrogações **175.703** diárias analisadas

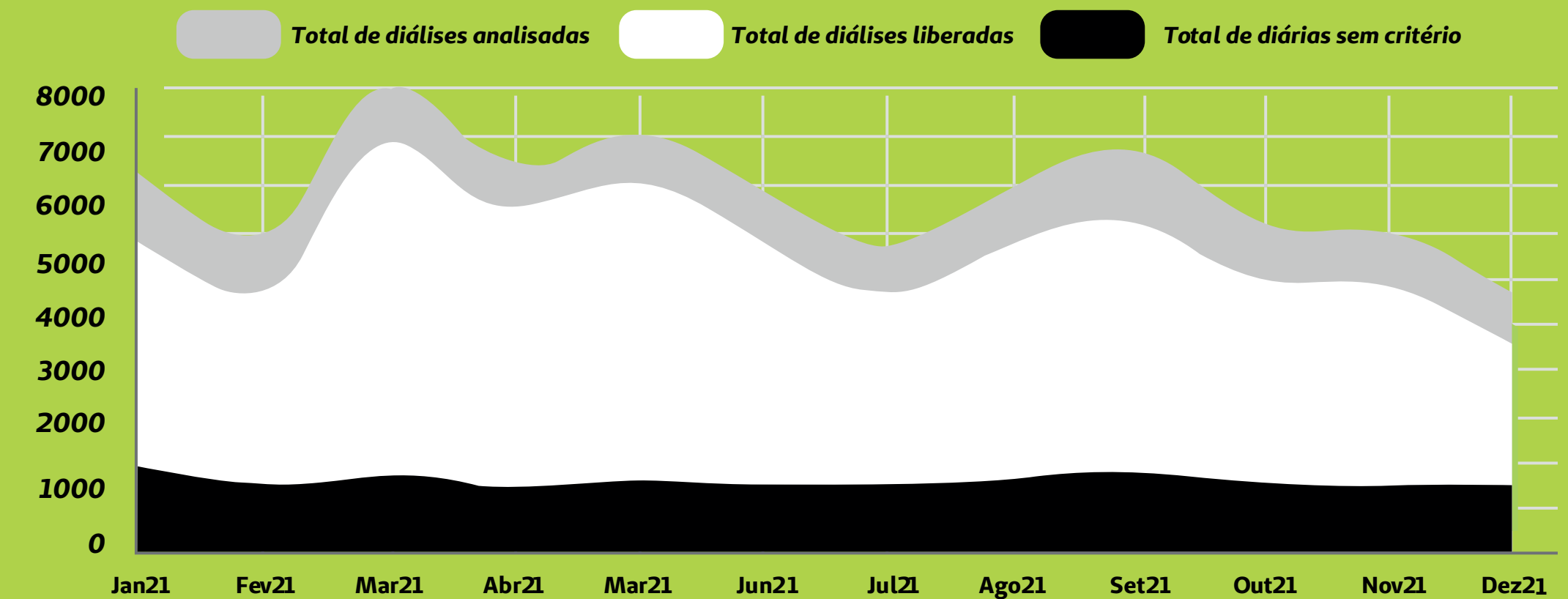
	Internações	Prorrogações	Diárias	%Diárias sem crédito
2017	50	115	540	24,8%
2018	1.527	3.431	14.024	15,5%
2019	4.716	9.492	38.648	15,9%
2020	5.569	11.304	46.326	14,6%
2021	8.615	17.881	72.597	10,9%

Discussão clínica dos casos.

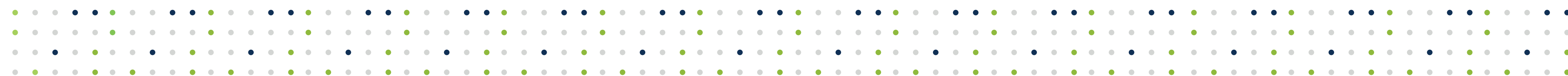
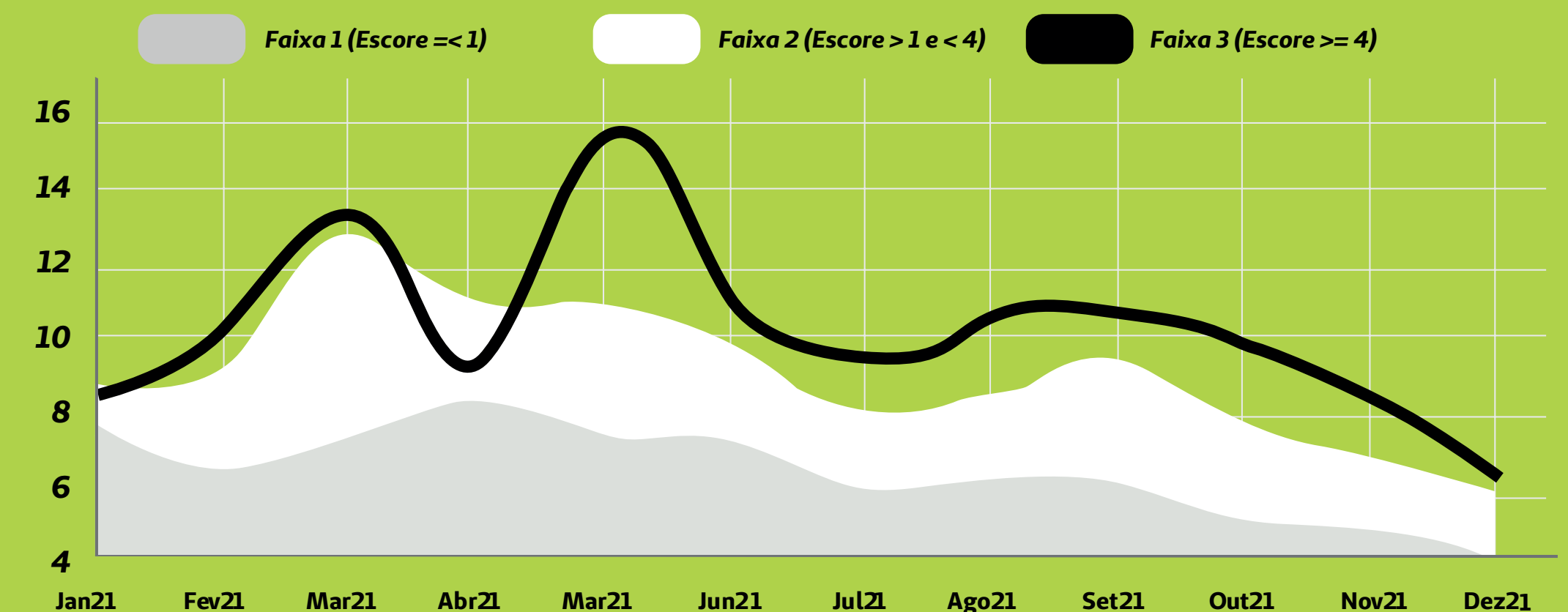
Ao longo de 2021, foram realizadas 24 reuniões para o acompanhamento e o suporte às Singulares, com discussão clínica de cada caso, referente às internações monitoradas pelos produtos administrados pela área federativa de Operações e Custos Assistenciais.

A reunião é conduzida pelos médicos especialistas da área e pela equipe administrativa de cada produto.

Diárias analisadas




Tempo médio de permanência em UTI por faixa de escore paliativo

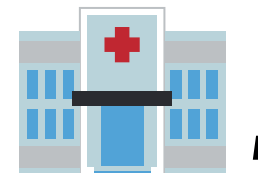


7.17 PAC Cardiologia


O programa gerencia procedimentos em cardiologia para 17 Singulares, alcançando mais de 640 mil beneficiários, em 2021, com a realização de mais de 66 mil procedimentos, ao longo dos anos.



21 anos
de programa




17
Singulares




644 mil
beneficiários

66 mil
procedimentos



27
Prestadores

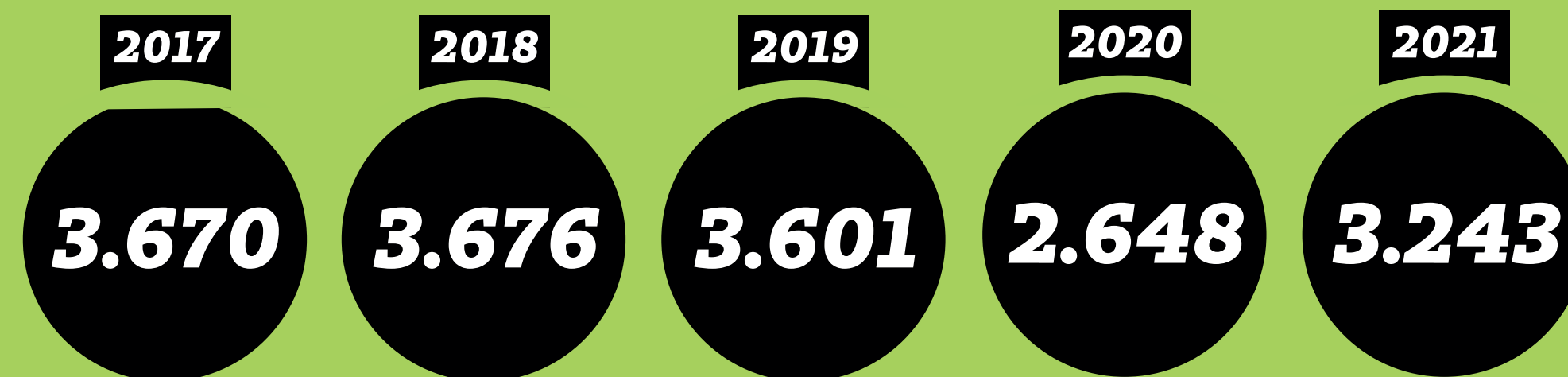


PROCEDIMENTOS 2002			
REGIONALIZAÇÃO	BENEFICIÁRIOS	PROCEDIMENTOS	%
Leste Fluminense Lagos	17,45%	110	9,39%
Serrana	19,40%		
Sul Fluminense	22,40%	69	5,89%
Baixada Fluminense	26,62%		
Norte Fluminense	14,14%	264	22,53%
Rio de Janeiro	0,0%	729	62,20%
TOTAL	100,00%	1.172	100,00%

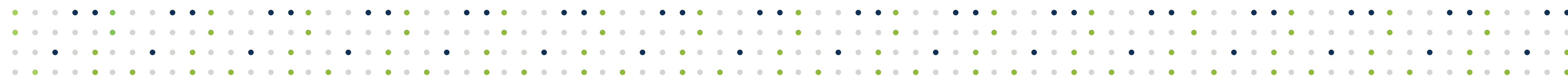
PROCEDIMENTOS 2021			
REGIONALIZAÇÃO	BENEFICIÁRIOS	PROCEDIMENTOS	%
Leste Fluminense Lagos	37,04%	436	13,88%
Serrana	14,66%	801	25,50%
Sul Fluminense	23,59%	758	24,13%
Baixada Fluminense	11,97%	273	8,69%
Norte Fluminense	12,73%	652	20,76%
Rio de Janeiro	0,0%	323	10,28%
TOTAL	100,00%	3.243	100,00%

Com a análise dos dados apresentados, observa-se que, em 2002, não havia clientes, no Rio de Janeiro, porém, 62% dos procedimentos eram realizados, na cidade. Ao realizar a a mesma análise, em 2021, obteve-se somente 10% dos procedimentos autorizados via PAC-Cardiologia.

Procedimentos realizados



Com a regionalização dos hospitais credenciados ao PAC, pode-se observar uma análise interessante na distribuição dos procedimentos realizados. Inicialmente, eram concentrados na cidade do Rio de Janeiro e fora do estado, hoje, observa-se a realização dentro da própria área de ação da Singular.





7.18 PAC Oncologia

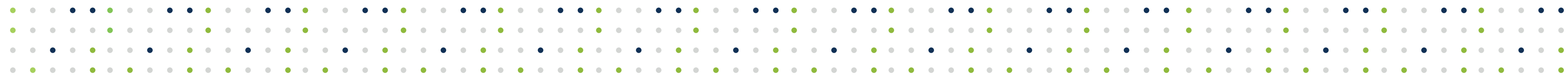
A plataforma ONCOWEB é uma ferramenta de gestão, auditoria e avaliação continuada desenvolvida para auxiliar as UnimedS atuando como facilitadora. Com ela é possível analisar as solicitações realizadas por prestadores, tanto do ponto de vista técnico como regulatório, e emitir pareceres às Federadas, 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, permitindo o acompanhamento epidemiológico, proporcionando aos gestores a adequação, a previsão e o planejamento da carteira desses clientes.

Ao longo de 2021, foram incorporadas 14 medicações ao sistema de Oncologia, após a inclusão no Rol de Procedimentos.

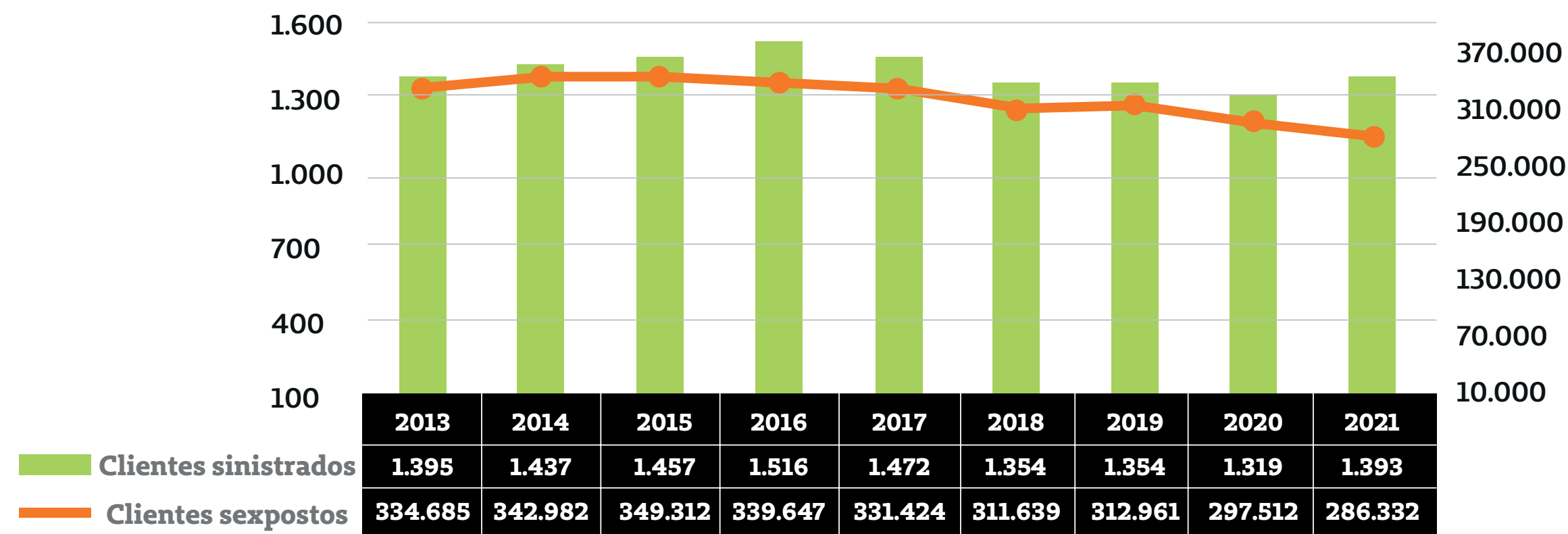
Foram realizadas quatro solicitações de junta médica e, destas, três foram favoráveis ao gestor do PAC Oncologia.

Indicadores PAC Oncologia



7.19 Plano Assistencial do Rio de Janeiro (PARJ)

O PARJ é um produto opcional, oferecido pela Unimed Federação Rio às Singulares. 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 das treze Singulares participantes.



7.20 Comitê Técnico de Alto Custo (COTAC)

Com suporte, padronização e orientação às Singulares, o COTAC busca alcançar as melhores condições nas aquisições de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) e privilegiar a qualidade, a origem e o menor custo para o Sistema Unimed, a partir da adoção de políticas e estratégias únicas nas Singulares.

A tabela oficial do COTAC tem mais de 10,3 mil itens negociados no total, entre individuais e kits, com um percentual médio de redução de 20,89%.

CAPACITAÇÃO
Treinamento do grupo para aprimoramento das técnicas de negociações

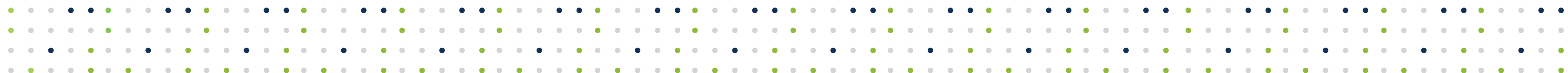
CARDIOLOGIA
Renegociação dos materiais utilizados na cardiologia com redução de 40%

AÇÕES JUDICIAIS
Embasamento técnico científico nas liminares

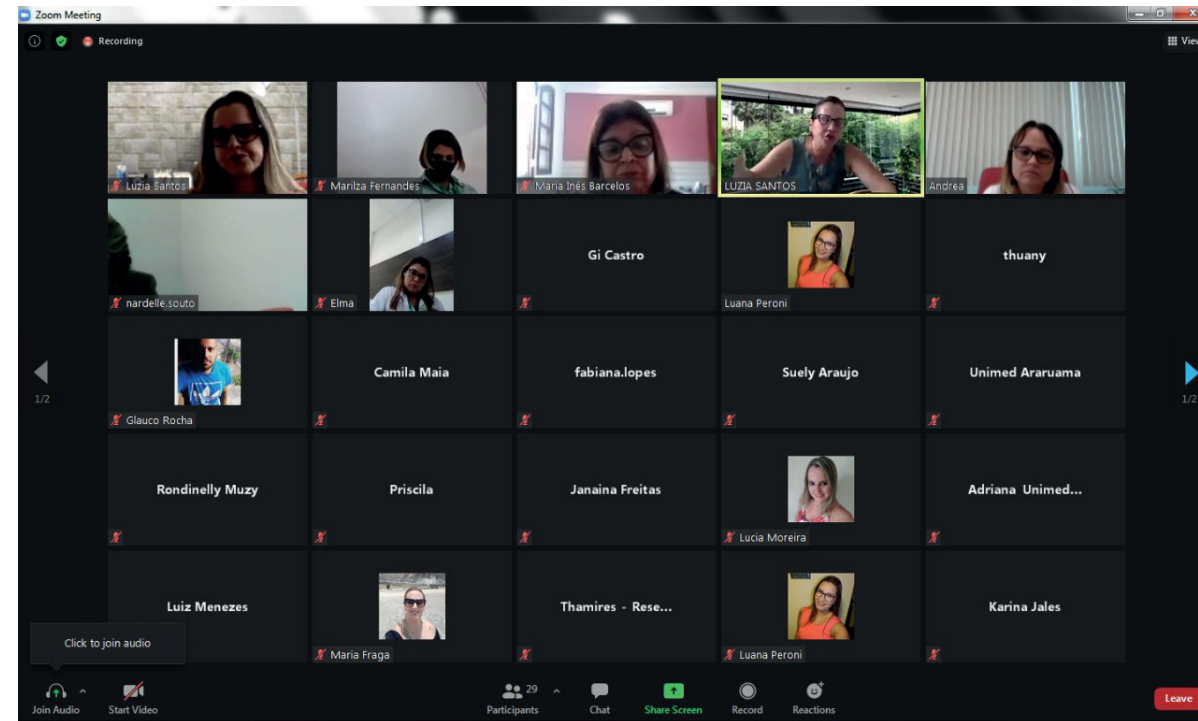
PROTOCOLOS DE UTILIZAÇÃO
Negociação de kits alinhados com os Colégios Nacional e Estadual de Auditores, Comitê de MBE e Câmaras Técnicas

NEGOCIAÇÕES
Negociação com fabricantes ou importadores das linhas por demanda

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



Em 2021, a Unimed Federação Rio realizou seis treinamentos on-line para capacitar os técnicos das Federadas e da cooperativa. Dentre os principais temas abordados estão neurocirurgia de coluna, pela empresa Nuvasive; implante coclear, pela Medel; o novo Rol de Procedimentos, apresentado pela Andrea Bergamini; cirurgia endoscópica de coluna, pela Strattner; e os procedimentos minimamente invasivos de coluna.



O ano teve início com o término de isenção de ICMS para convênios relacionados a prestação de serviços de saúde, no estado de São Paulo, a partir de 1º de janeiro de 2021. O impacto dessa mudança no COTAC foi significativo, uma vez que muitos produtos negociados pelo comitê são oriundos daquele estado.

Os fabricantes e as empresas fornecedoras solicitaram o reajuste dos produtos que passaram a ser tributados. Da mesma forma, os OPMEs negociados pelo Comitê Técnico da Unimed do Brasil (CTNPM) tiveram alteração de valores para trafegar no Intercâmbio Nacional.

Foram realizados vários treinamentos com a equipe técnica, o setor tributário da Unimed Federação Rio e a consultoria Gestão OPME para entendimento do cenário e a capacitação para conduzir as negociações e prestar o suporte às Singulares fluminenses.

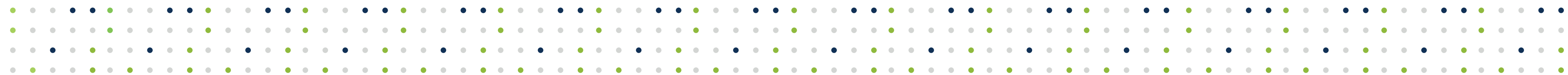
Ao longo de 2021, foram finalizadas 14 negociações com percentual médio de redução de 17,52%.

Ressalta-se ainda que, com a incorporação do Implante Transcateter de Prótese Valvar aórtica (TAVI), no Rol de Procedimentos de cobertura mínimas da ANS, o COTAC obteve uma redução média de 22% nos valores das próteses.

7.21 Programa de Amparo a Altos Sinistros (PAAS)

O programa 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.

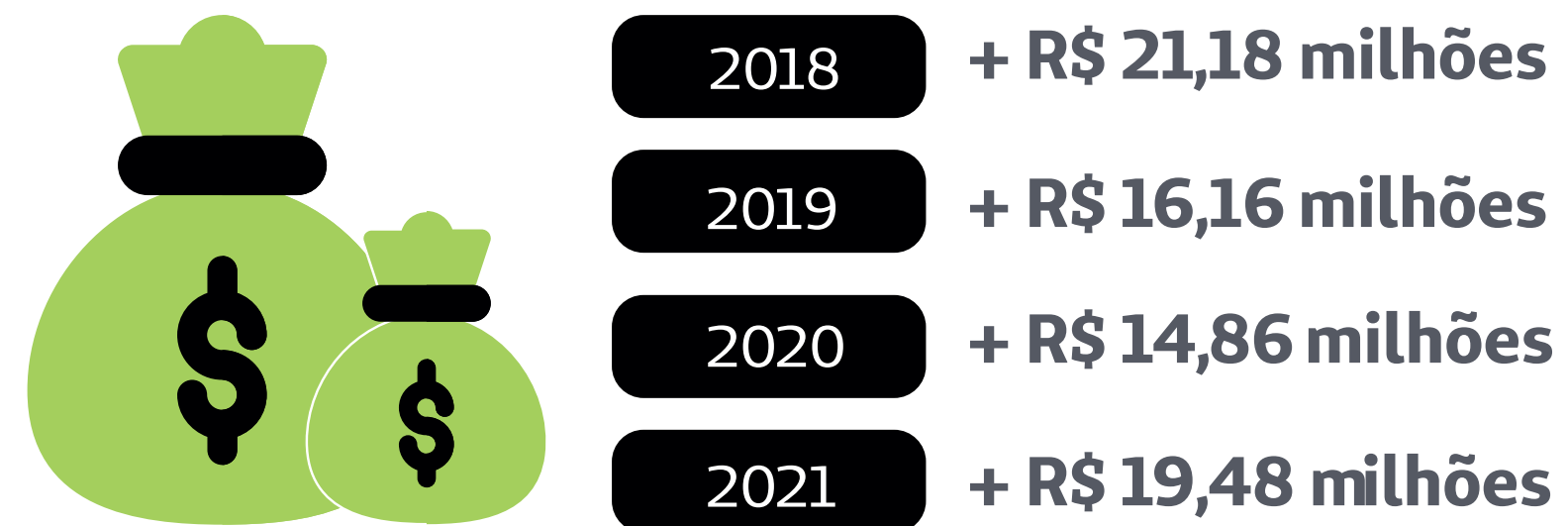
Visitas realizadas pela equipe de Auditoria Externa



Em 2021, foi lançado o novo sistema de acompanhamentos dos pacientes internados, que está em fase de experiência no PAC-Cardiologia.

Bimestralmente são ressarcidos parte dos valores das contas.

Reembolso efetuados via CCRJ pagos às Singulares participantes



7.22 Recursos Próprios

Este é um grupo formado por diretores, gestores e especialistas dos Recursos Próprios das Unimed do estado do Rio de Janeiro. Possui como objetivo alavancar a troca de informações e ações conjuntas.






Em 2021, foram incrementadas as ações para o grupo de Recursos Próprios com reativação dos comitês de trabalho para a análise de tabelas, indicadores, custos e melhorias.

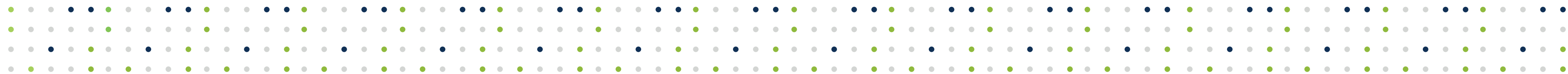
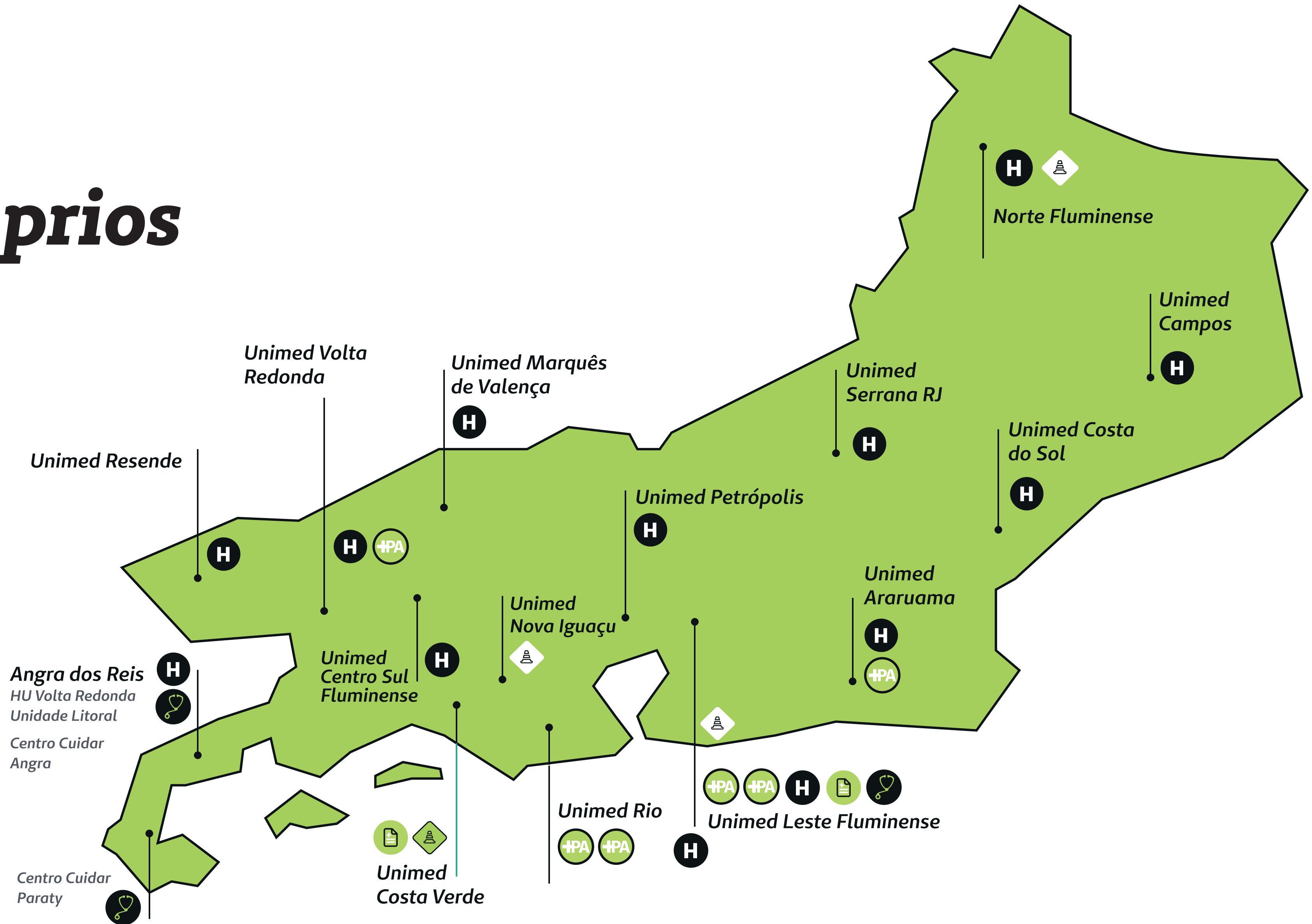
Foram realizadas as seguintes reuniões:



Em razão do desabastecimento, durante a pandemia, de medicamentos fundamentais ao tratamento em Terapia Intensiva, houve, em parceria com a Unimed Costa do Sol, um processo de importação destes medicamentos para todas as Singulares que necessitavam deste apoio.

Mapa de Recursos Próprios

-  **3** Centros de Atendimento
-  **13** Hospitais em funcionamento
-  **2** Centros de Diagnóstico
-  **3** Hospitais em construção
-  **1** PA em construção
-  **7** Prontos-atendimentos



7.22.1 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\$ 34 milhões, o que gerou uma economia real de R\$ 4,5 milhões, ou seja, 11,51%.

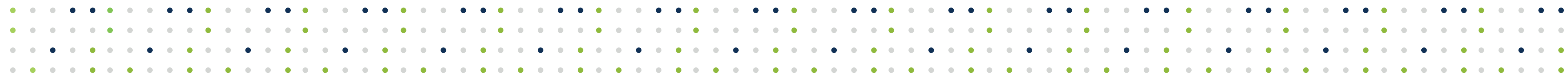
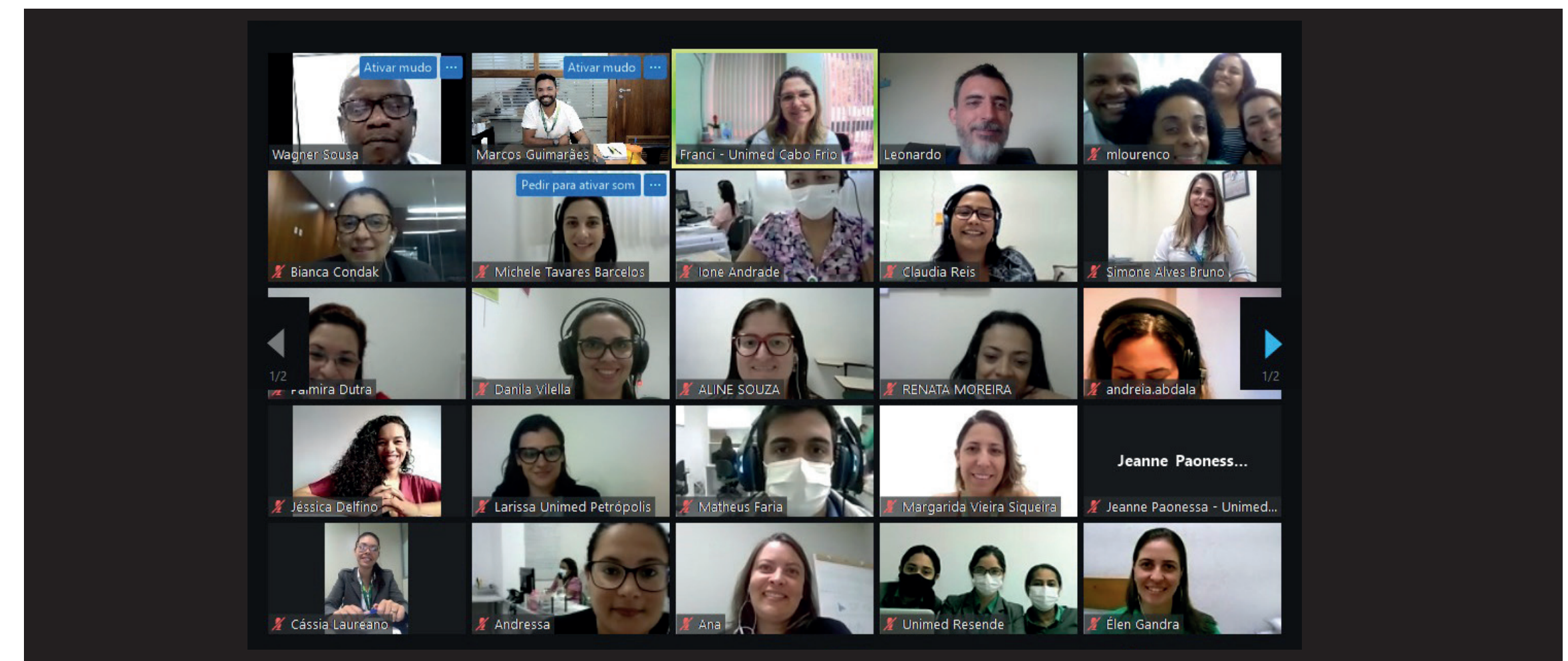
Em 2021, foram realizadas três compras consolidadas de materiais e medicamentos. Os compradores do Comitê optaram por não realizar a compra quadrimestral, em dezembro de 2021, devido ao alto estoque de materiais e medicamentos padronizados como a curva A nos hospitais.

Já para a compra das soluções, o comitê em reunião com a empresa B Braum, estendeu o contrato com os valores negociados para 2021 até março de 2022, quando então será realizada uma nova negociação.

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 2021, por meio da aquisição de uma bolsa de créditos compartilhada da ferramenta de avaliação comportamental DISC, foi possível poupar R\$3.780,00 às Singulares do estado.



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:

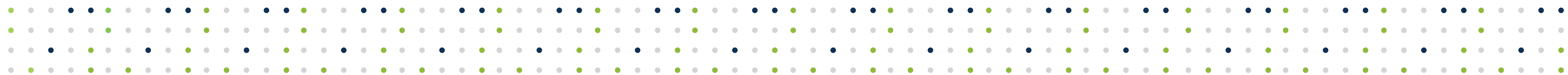
- Padronizar os processos seletivos;
- Ser uma ferramenta eficaz na captação de currículos;
- Gerar indicadores de performance da efetividade do processo;
- Otimizar os processos de recrutamento e seleção;
- Trabalhar a sustentabilidade da cooperativa.

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 2021, foram cadastradas 247 vagas, de 12 Unimeds fluminenses. Para essas, foi possível mapear 1853 candidatos dentro dos perfis solicitados, dos quais 80 foram contratados. No exercício, a plataforma gerou uma economia às Singulares de mais de R\$197.7 mil, se comparado com as plataformas de mercado que oferecem esses serviços.



7.25 Consultorias em Gestão de Pessoas

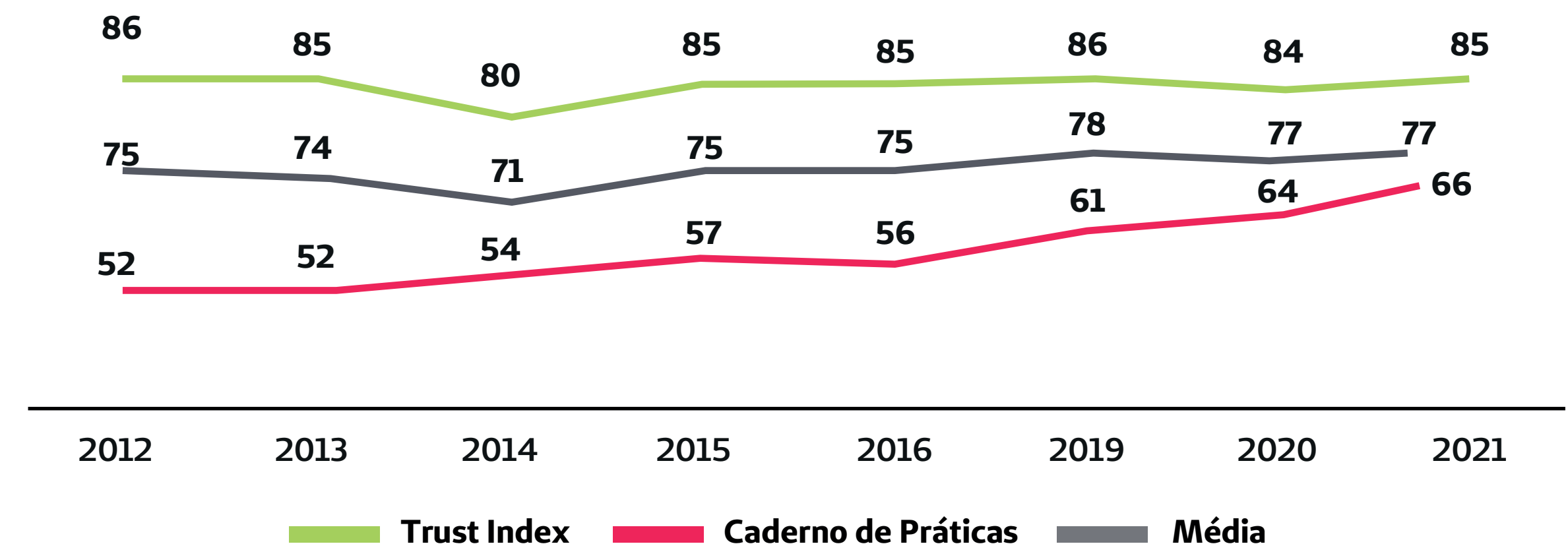
A Unimed Federação Rio manteve também as consultorias gratuitas para Pesquisa de Clima, Avaliação de Desempenho e Processos Seletivos de vagas estratégicas, além de acompanhamento e gestão da verba descentralizada via SESCOOP, que disponibilizou mais de R\$ 300 mil para capacitação das Singulares.

Comprometida com o desenvolvimento e a disponibilização de ferramentas às áreas de Gestão de Pessoas das Federadas, a Unimed Federação Rio manteve os contratos guarda-chuvas com parceiros como Solides, T-miner 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.

A empresa T-miner, oferece o serviço de cuidado dos ambientes da avaliação de desempenho das nossas federadas. Neste ano foram atendidas oito Singulares, 4142 colaboradores avaliados, com uma economia gerada através de negociação e ganho em escala de R\$ 45 mil, número que inspira projeção nos próximos anos, com a adesão de novas federadas, já que está disponível para as 18 cooperativas do estado.

Com o instituto GPTW foi garantido também uma economia na ordem de R\$186 mil às Singulares fluminenses que aderiram ao produto de pesquisa de clima organizacional, certificação e premiação.

Por meio do gráfico é possível acompanhar a evolução, ao longo dos anos, com relação a participação no GPTW:



7.26 *Suporte em Tecnologia da Informação*

Focado em eficácia e geração de valor para a Unimed Federação Rio e para auxiliar a melhoria contínua dos processos operacionais das Federadas por meio da Fábrica de Software do Polo de Tecnologia, a cada novo produto e versão, a cooperativa trabalha para reduzir os custos e desenvolver novas soluções de negócio e inovação por meio de produtos digitais, consultorias e treinamentos externos. Atua-se na especificação de novos serviços e módulos que inovam, automatizam e facilitam o dia a dia das cooperativas a ter mais controle e redução de custos assistenciais. Trabalha-se junto com os clientes na descoberta, validação, desenvolvimento e entrega de novas e melhores formas de serviço que apoiam a transformação digital na operadora.

Em 2021, a Unimed Federação Rio, via time de Suporte à Infra Estrutura e Segurança, auxiliou na atualização de todos os equipamentos dos servidores da Unimed Araruama; prestou suporte ao projeto de instalação do novo Pronto Atendimento da Unimed Costa Verde; contribuiu com as mudanças das sedes das Unimeds Centro Sul Fluminense e Marquês de Valença; implantou o servidor de acesso seguro Hospital Unimed Nova Friburgo, além da sua integração com o serviço QlikView na nuvem; implantou o sistema de segurança CloudFlare para a Unimed Barra Mansa; fez a migração do autorizador da Unimed Cabo Frio para a nuvem.

Já com o time de Suporte em Gestão de Controladoria, responsável pelo Suporte de Sistemas no apoio ao compliance regulatório, fiscal e contábil, a cooperativa atuou no estreitamento e alinhamento entre as áreas de negócios (Financeiro, contabilidade e RH) com a área de TI, nos desafios de atualização dos processos visando a conformidade legal e do ambiente de

desenvolvimento das soluções tecnológicas. Através da análise de dados foi possível sugerir estratégias, avaliar processos, diagnosticar exigências, demandas dos clientes e fornecer recomendações/estudos e relatórios para as Singulares e stakeholders, bem como no âmbito interno da própria Unimed Federação Rio.

A estrutura do Suporte em Controladoria segmentou assim seus atendimentos:

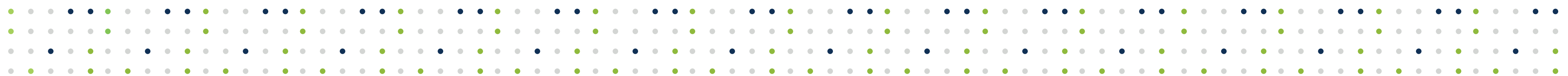
- ▶ Sistema de UNICOO/ TOTVS - responsável por todo o cadastro e transações de finanças e contabilidade das Singulares;

- ▶ Sistema Totvs 12 - suporte ao sistema de backoffice, responsável por todo cadastro e transações de gestão de folha de pagamento, finanças e contabilidade das Unimeds Serrana-RJ, Volta Redonda e Federação Rio;

- ▶ TAF (Totvs Automação Fiscal) é o sistema de mensageria entre os sistemas de gestão e bases governamentais no atendimento ao eSocial e EFD-Reinf.

Ainda para jornada em questão, foi possível propor e executar todos os atendimentos, reuniões e implantações de forma totalmente remota e, assim, diminuir os custos com traslados e estadias com atendimentos presenciais nas Singulares.

Em 2021, por meio dos times de Suporte a Sistemas de Gestão e Suporte a Sistemas internos, também foram priorizados os projetos Portal de Transparência, PTU on-line 8.0, Faturamento de Intercâmbio - A500 e A550 XML, todos da Unimed do Brasil, além das demais demandas a seguir para as operadoras.



Migração de Dados Unicoo x Soul MV

A Unimed Federação Rio desenvolveu todos os scripts para a extração e carga dos dados do sistema Unicoo para o sistema Soul MV. O sistema Soul MV entrou em produção na Unimed Nova Iguaçu e está em implantação na Unimed Campos. Esta ação contribui fortemente na redução do custo de consultoria com o fornecedor e garante a correta transferência dos dados entre os sistemas, o que acarretará em um melhor aproveitamento das funcionalidades do novo sistema.

Voxis

É um sistema de auditoria de contas médicas. Atuamos principalmente na validação das configurações do sistema nas cooperativas para garantir, desta forma, o correto pagamento das contas discutidas com os prestadores na fase de auditoria. Na Unimed Centro Sul Fluminense, o serviço foi mais extenso, com o ajuste nas tabelas dos preços acordadas entre prestadores e operadora, nas regras de glosas automáticas e nas demais configurações, o que reduziu em mais de 80% o volume de trabalho realizado pelos auditores até então.

NTISS

É o sistema de captura de autorizações. Em 2021, homologamos o módulo de requisição de exames, o qual permite que os médicos, após a realização da consulta médica, solicitem os exames via sistema, evitando, desta forma, o uso de formulários em papel. Além disso, esse novo modelo também reduz os custos de possíveis desvios no momento da execução dos exames, uma vez que o prestador só tem acesso a executar os itens solicitados pelo cooperado, não podendo incluir ou alterar nenhum procedimento.

Pagamento Digital

A plataforma disponibiliza para os usuários uma forma de obter a linha digitável da fatura para pagamento. Esta solução é fundamental, principalmente, quando os Correios não foram capazes de entregar a fatura física em tempo hábil. Até o momento, as Unimeds Araruama, Centro Sul Fluminense, Costa Verde, Marquês de Valença, Nova Iguaçu, Noroeste Fluminense, Norte Fluminense e Três Rios aderiram ao serviço.

Suporte de Sistemas de Gestão de Plano de Saúde

Este trabalho elimina, na maioria das vezes, os custos de consultoria que as Singulares teriam para atualizar sistemas, implantar os novos módulos, configurar os novos recursos, rastrear os problemas e sanar as dúvidas, nos processos diários.

Radar Federativo

Oferece suporte à tomada de decisão e ao monitoramento dos resultados da dinâmica assistencial das federadas e da Unimed Federação Rio.

UnionWeb RJ

Controla todo o fluxo financeiro de cobrança entre as Unimeds na Câmara de Compensação, e as informações de Contestação, lançadas através de integração com a Unimed do Brasil.

DwWeb

É o banco de dados federativo onde estão armazenadas as informações dos custos assistenciais e de receitas das Unimeds do estado do Rio de Janeiro.

Banco de Imagem

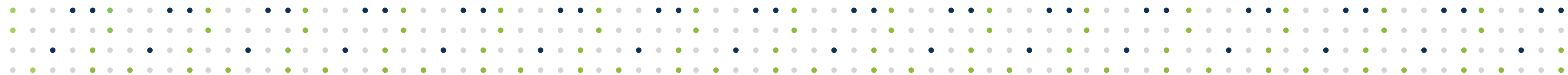
É o repositório de arquivo de documentos que tramitam nos processos internos da Unimed Federação Rio. Cada documento arquivado tem o seu índice para uma fácil localização.

GIU

(Gestão Institucional Unimed) – É desenvolvido pela Unimed do Brasil e coordenado no RJ pela TI e pela área de Intercâmbio com o objetivo de centralizar o acesso às aplicações do Portal Unimed.

E-Services

Responsável pelo controle dos serviços prestados pela Unimed Federação Rio às Singulares em oncologia, pacotes e acordos, por exemplo.



7.27 Prêmio Melhores Práticas

O Prêmio Melhores Práticas foi elaborado para reconhecer o empenho das Singulares no fortalecimento do Sistema Unimed fluminense.

A Unimed Federação Rio tem acompanhado 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 função da pandemia de Covid-19, as edições de 2020 e 2021 foram canceladas, juntamente ao SUERJ, assim como os prêmios oferecidos pela Unimed do Brasil.

A Unimed Federação Rio já confirmou a edição de 2022 do PMP que contará, agora, com a categoria Comunicação, Marketing e Mídias Digitais. A necessidade de acompanharmos o mercado de saúde e inovações na área mostrou que os profissionais do Sistema Unimed fluminense estão alinhados na ânsia por atingirmos uma nova etapa de maturidade para as áreas de Comunicação, Marketing e Mídias Digitais no estado. Sentimento este que ficou latente no XXVIII SUERJ, onde vislumbramos a possibilidade da criação de um movimento para que tenhamos representatividade e reconhecimento do esforço de trabalho, além de padronizar o seguimento das diretrizes de marca, dar transparência, motivar o relacionamento com todos os públicos, e, por consequência, gerar uma melhor prestação de serviço das Singulares com seus stakeholders. O objetivo é promover o desenvolvimento das áreas de Comunicação, Marketing e Mídias Digitais nas Singulares, ajustando processos e alinhando diretrizes às estabelecidas pela Unimed do Brasil e seguindo as melhores práticas de mercado para que possam pleitear uma colocação mais estratégica na perenidade do negócio e evolução da marca.

Assim como na última edição da premiação, a Unimed Federação Rio manteve a parceria com o Great Place to Work (GPTW), uma autoridade global no mundo do trabalho e especialistas 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 seis Unimed, sendo cinco certificadas como um GPTW. Dessas, três incorporaram as listas de melhores empresas para se trabalhar no Rio de Janeiro.

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.



8.

Fortalecimento
da marca



8.1 Campanha publicitária

A Campanha Institucional Unimed 2022 foi desenvolvida pela Unimed Federação Rio para as Singulares fluminenses, visa o público jovem e traz uma linguagem bem-humorada. A ação foi aprovada em Conselho Federativo, em 2021, após a concorrência entre três agências de publicidade.

Com um custo total de R\$100.253,00, a produtora Vira-Lata, em parceria com a Agência 11:21, ganharam a concorrência. Elas produziram e criaram as peças da campanha, que inclui filmes para TV/plataformas digitais de 15 e 30 segundos, spots para rádio, peças para mobiliários urbanos, outdoor e busdoor, posts para redes sociais e ainda um podcast exclusivo.

Com a entrada de novos players e soluções para a saúde no mercado estadual, o Sistema Unimed fluminense apresentou em pesquisa de público conduzindo a importância de manter uma conexão dos jovens com a marca sempre presente na lembrança do consumidor.

A carteira Unimed do estado, nos primeiros quatro meses de 2021, perdeu mais de 12 mil vidas, número considerado alto quando comparado ao mercado de Saúde Suplementar em geral, que perdeu apenas três mil vidas, no país, no mês período.

A Unimed é a operadora de saúde líder em 76 municípios, no Rio de Janeiro, e deve querer mais. Assim, o objetivo, com o desenvolvimento desta campanha, é mostrar a relevância e a grandeza da marca Unimed, evidenciando seus valores e traduzindo sua essência.

Todas as peças serão compartilhadas com as Singulares do estado, no início de 2022, para que cada uma desenvolva a sua melhor estratégia e adapte à sua real necessidade. Com isso, a Unimed Federação Rio reafirma seu compromisso com as Federadas de sempre integrar, representar e promover o desenvolvimento e fortalecimento das cooperativas.



8.2 *Dia do Desejo*



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 surpreendeu às expectativas, houve grande repercussão e mídia espontânea em todo o estado. 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 e 2021, a ação foi cancelada por causa da pandemia da Covid-19. Em 2022, a ação está prevista para acontecer, em outubro, em acompanhamento ao cenário pandêmico, no país.

8.3 *Inteligência de Mercado*

A Unimed Federação Rio vem trabalhando junto às áreas comerciais das Singulares do estado do Rio de Janeiro para a troca de informações e o desenvolvimento dos profissionais visando a sustentabilidade do negócio, atrair novos e reter clientes, acompanhando as movimentações do mercado de Saúde Suplementar fluminense.

Em 2021, houve dois encontros de maneira on-line com a participação de 15 Singulares e obteve 97% de satisfação dos participantes, apontada em pesquisa. Na primeira reunião, foram discutidos o mercado de Saúde Suplementar e produtos Low Cost e a apresentação do case da Federação Santa Catarina para basear a criação do grupo de trabalho multidisciplinar para estudo de viabilidade de produto estadual; na segunda parte da reunião, a Unimed Volta Redonda apresentou a solução de cartão de acesso Cartão Saúde Leve, que vem sendo ofertada pela operadora na sua região e apresentando resultados favoráveis como diferente fonte de renda para a operadora e a Central de Serviços RS apresentou a solução que eles oferecem e tem condição diferenciada para o estado por uma parceria via Unimed Federação Rio.

Já no segundo encontro foram debatidos os números do mercado de Saúde Suplementar do estado do Rio de Janeiro, apresentado o acompanhamento realizado sobre a carteira estadual, case da Unimed Volta Redonda sobre o Dia Imbatível, o pregão de vendas realizado pela operadora, após tivemos a apresentação de pontos de atenção em contratos com administradores de benefícios e a deliberação sobre o jurídico da Unimed Federação Rio auxiliar as Singulares do estado formulando um modelo de contrato para assegurar as operadoras nessa modalidade de contrato. Para finalizar, o diretor da área apresentou o status da TIA e canal de denúncias da Unimed do Brasil para oficializar as queixas de invasão de área no estado.



Em função da decisão proposta no Comitê de Mercado, houve a implantação de grupo de trabalho de produto Low Cost, que vinha sendo proposto e entrou em funcionamento, em 2021, com o objetivo de estruturar proposta de um produto que venha atender uma demanda do mercado fluminense por produtos de baixo custo para atender uma camada maior da população do estado, que se encontra em crise, porém desejando ter plano de saúde. Este grupo encontra-se pausado, após a sua primeira reunião virtual, com a participação de mais de 40 técnicos e dirigentes, de apresentação de cases e discussão de modelo e viabilidade de trabalho para o estado, aguardando diretrizes que venham ser trabalhadas pela Confederação para atender a demanda das Singulares.

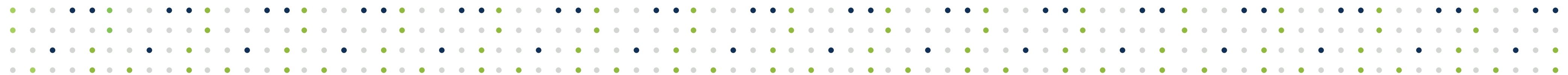
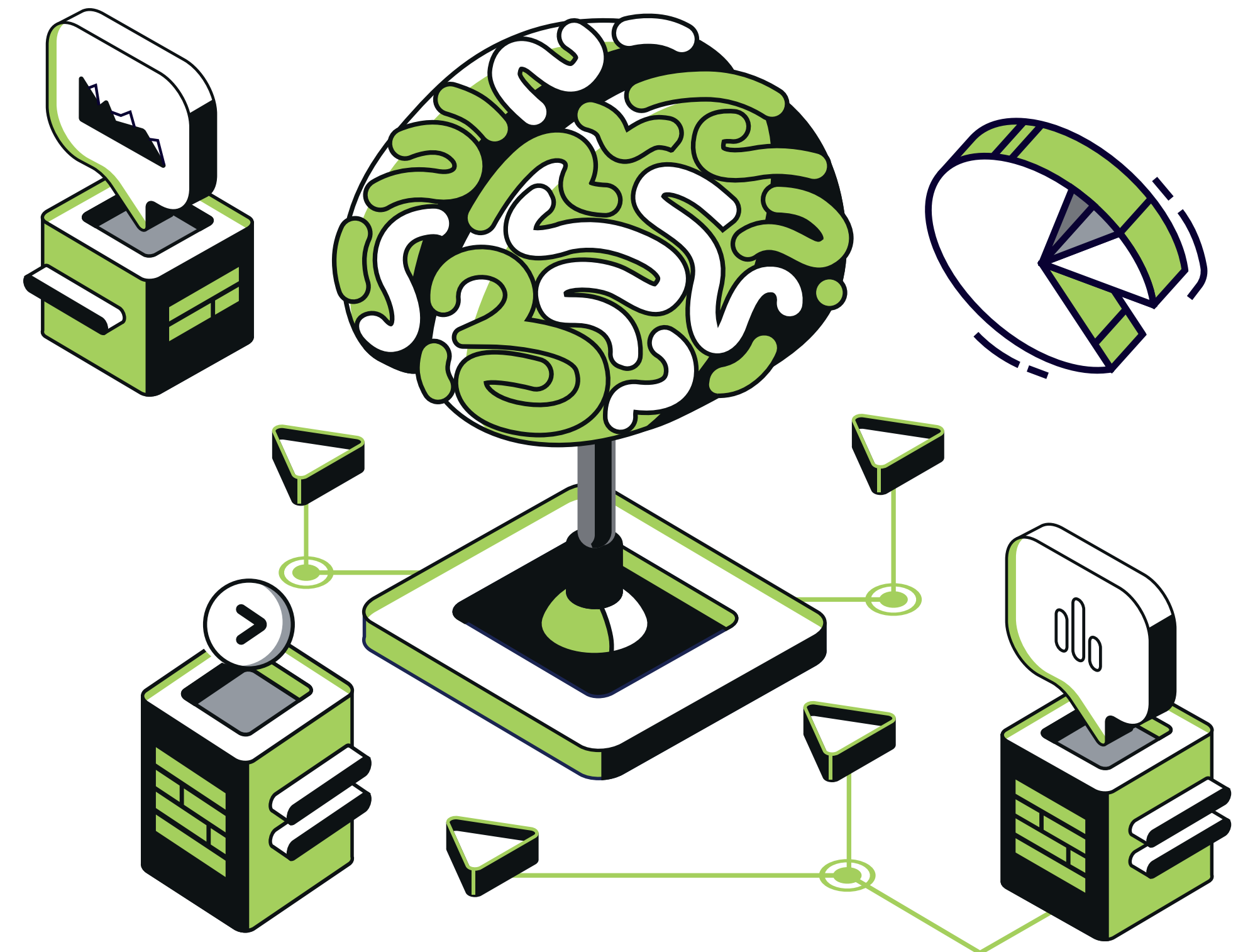
Todas as atividades voltadas à inteligência de mercado puderam ser discutidas e viabilizadas por meio do Comitê Estadual de Mercado, que agregou também o Grupo Comercial e é composto por dirigentes e profissionais das áreas de Mercado, Comercial, Comunicação, Marketing e Digital das Singulares do estado.

O foco das Singulares do estado manteve-se voltado à manutenção da carteira.

Houve um decréscimo de beneficiários fluminenses, 1.372.789, em janeiro de 2021, para 1.347.475, em dezembro do mesmo ano.

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 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.

O Monitor de Mercado estadual federativo, um boletim online trimestral, também auxilia as Singulares para acompanharem as movimentações do mercado dentro do estado e até mesmo na área de ação da própria, acompanhando o perfil de contratação, quantitativo de beneficiários por operadoras, ranking de operadoras entre outros indicadores que precisam ser acompanhados para a produção de campanhas e produtos que venham ao encontro do exigido pelo mercado de Saúde Suplementar.





MONITOR DE MERCADO

Performance das Singulares do estado do Rio de Janeiro e o mercado fluminense



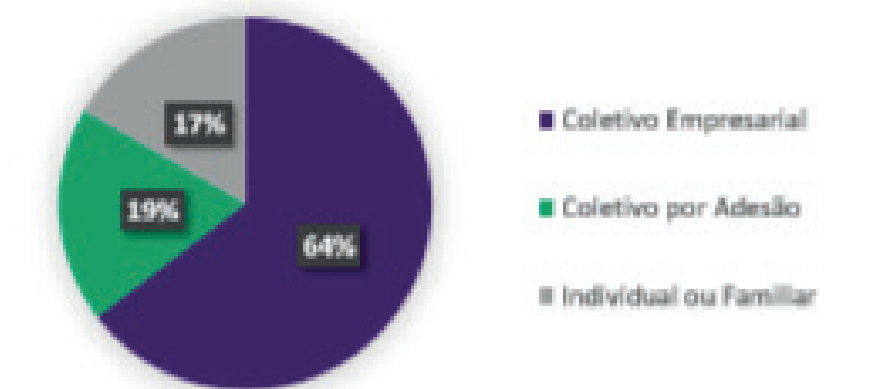
Característica do mercado fluminense



Perfil das operadoras

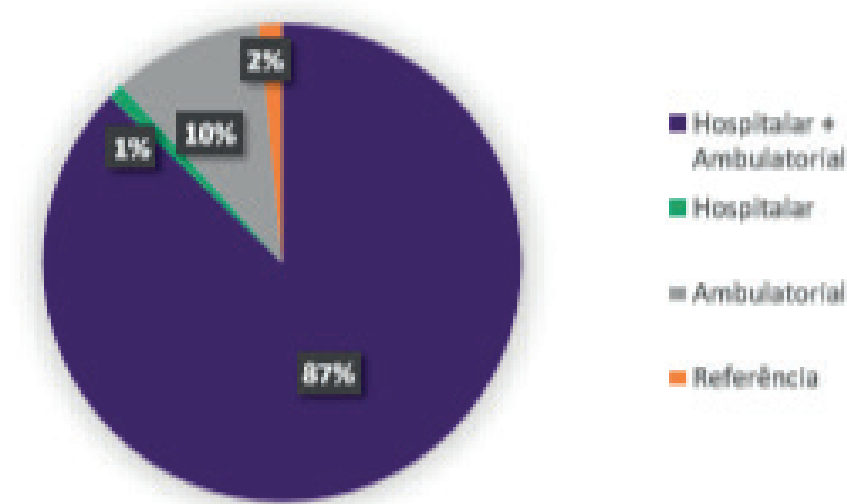
Modalidade	Quant. Abril	% do mercado	Vidas Abril	Varição (abr-jun)	% do mercado
AUTOGESTÃO	99	19%	436.250	-3.718	8%
COOPERATIVA MÉDICA	237	46%	1.387.904	-1.547	26%
FILANTROPIA	22	4%	5.398	326	0%
MEDICINA DE GRUPO	149	29%	2.538.810	15.320	48%
SEGURADORA	7	1%	963.970	3.793	18%

Perfil de contratação

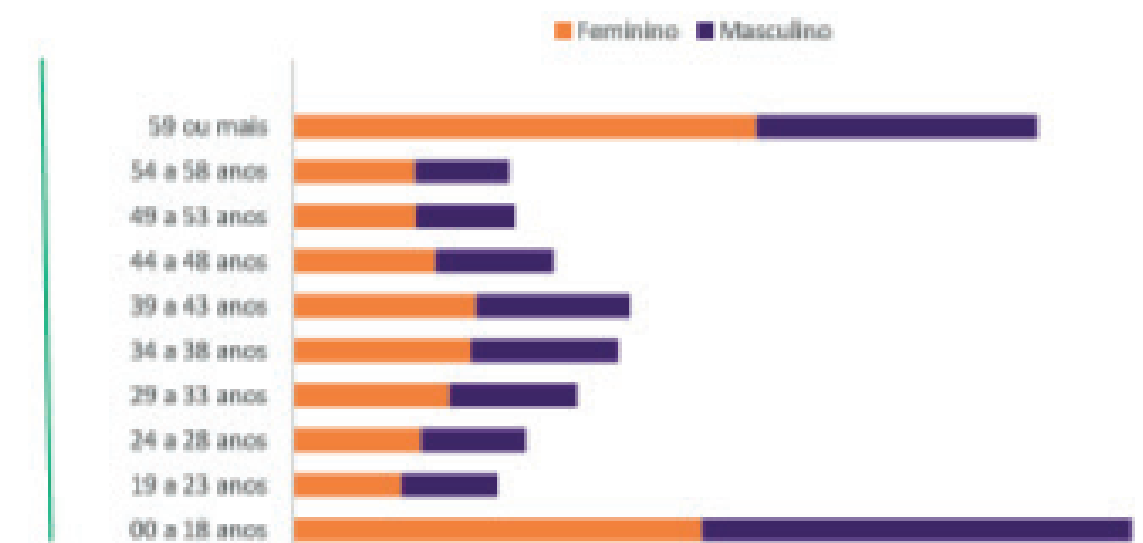


Não houve alteração no percentual, apesar da retração de vidas em planos individuais ou familiar e crescimento de planos empresariais.

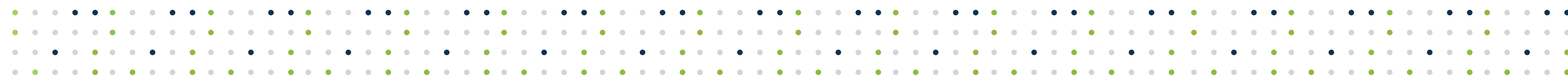
Segmentação do plano



Faixa etária



Crescimento na faixa de 39 a 43 anos e na seguinte foram os mais expressivos.



8.4 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 do Rol de 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.

Com a declaração da pandemia, a Unimed Federação Rio, atenta ao novo movimento e aos impactos no mercado de Saúde Suplementar, monitorou o impacto da pandemia na evolução dos indicadores: número de beneficiários, taxa de sinistralidade e frequência de utilização de consultas, exames e internações dos dados das Singulares do estado do Rio de Janeiro.

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.

37,7%

MARKET SHARE DO SISTEMA NACIONAL UNIMED

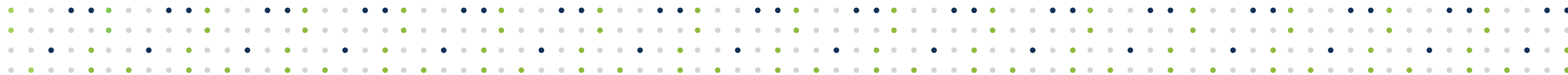
23,6%

MARKET SHARE DO SISTEMA UNIMED RJ

18,8%

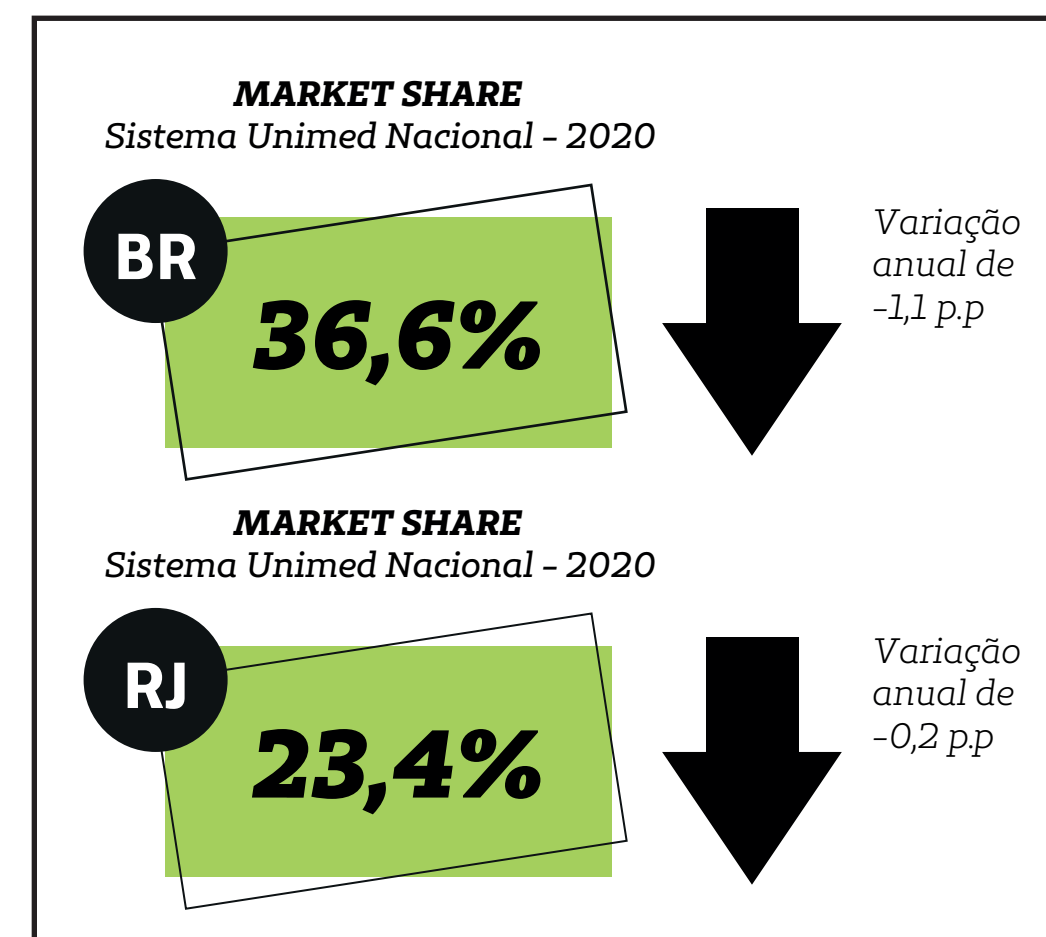
MARKET SHARE DO SISTEMA UNIMED RJ (ÁREA DE AÇÃO)

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:

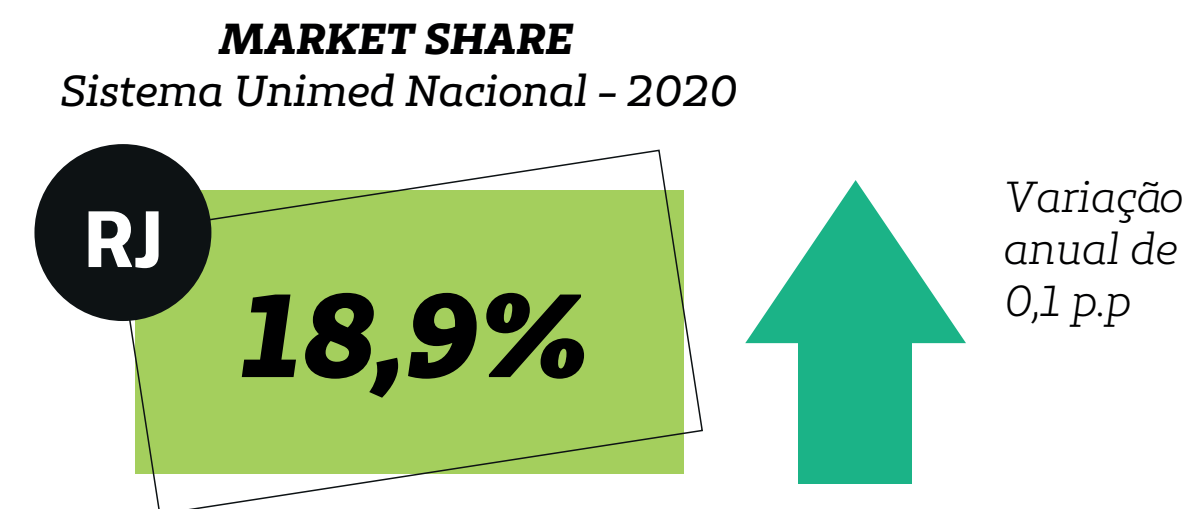


A publicação trimestral do Informe Atuarial e de Estratégia, que passou a ser digital por causa da pandemia da Covid-19, e sazonal do livro “Aspectos Estratégicos do Sistema Unimed e do Mercado de Saúde Suplementar” são ferramentas complementares a estas análises, e que subsidiam as cooperativas fluminenses 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.

Ao estudo Market Share desenvolvido pela Gerência Atuarial e de Estratégia, desde 2020, foram incorporados novos indicadores, em 2021, como demonstrativo da evolução anual da quantidade de beneficiários, taxa de cobertura e market share (Brasil, estado do Rio de Janeiro e área de ação da Singular), nos anos base 2019 e 2020, com o objetivo do acompanhamento da atuação da concorrência e da participação da Singular na sua área de ação.



A partir da análise específica de cada Unimed do estado do Rio de Janeiro, na totalidade de beneficiários de assistência médica relativa à sua área de ação, observa-se:



8.5 Grupo Estadual de Comunicação, Marketing e Mídias Digitais

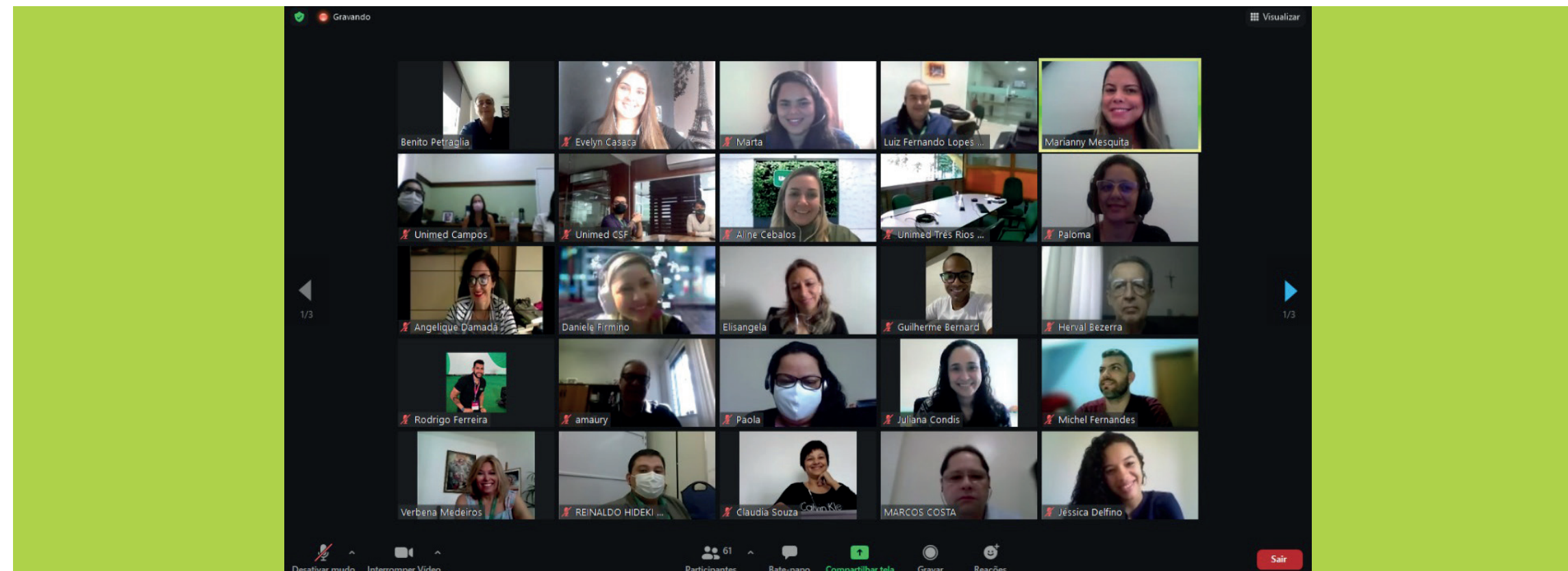
Com 100% de satisfação pelos participantes no modelo de reunião on-line, em 2021, houve dois encontros, em junho e outubro, além de reuniões extraordinárias e grupos de trabalho, com a participação de todas as Singulares e algumas outras cooperativas do Sistema Unimed como a Unimed do Brasil, Faculdade Unimed, Estação Inova Portal, Central Nacional Unimed, entre outras, além de importantes palestrantes do mercado.

Nessas duas reuniões, a cooperativa buscou orientar as Singulares fluminenses a respeito de assuntos como fraudes em ambiente virtual, marketing social, cuidados com as fake news, LinkedIn, entre outros, sempre pensando em manter longe do Sistema Unimed uma potencial crise. O GT também foi utilizado para apresentar o planejamento estratégico para o LinkedIn Federativo que vem crescendo, diariamente.

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.

A Unimed Federação Rio se mantém como ativa no atendimento à imprensa, como membro do Comitê Institucional Unimed e disseminador das boas diretrizes entre os colaboradores do estado.

Com o papel ativo em gestão da marca diante da pandemia, a cooperativa realizou para todos os colaboradores das Singulares do estado do Rio de Janeiro e da Unimed Vitória, em parceria com esta, a Live - Livre de Mentiras, apresentada pelo diretor de Mercado da Unimed Vitória, Gustavo Peixoto. O encontro on-line teve o objetivo de esclarecer dúvidas e ensinar como checar a veracidade de uma informação em combate à fake news. A campanha Livre de Mentiras, criada pela Unimed Vitória, é referência no Sistema Unimed e recebeu o Prêmio Aberje, região Sudeste, na categoria sociedade.



8.6 Assinatura Dreamstime

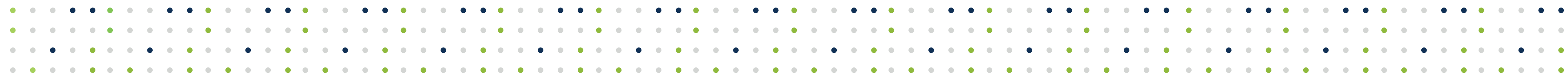
A Unimed Federação Rio passou a oferecer às Singulares do estado do Rio de Janeiro a assinatura do Dreamstime. O banco de imagens possui uma grande cartela de fotografias e grafismos profissionais em alta qualidade para dar suporte na criação de materiais e campanhas on-line e off-line. Com o conteúdo diversificado, a plataforma proporciona mais oportunidades na comunicação visual e evita problemas com os direitos autorais, uma vez que as imagens contidas são devidamente registradas e liberadas para o uso.

8.7 Mídias digitais

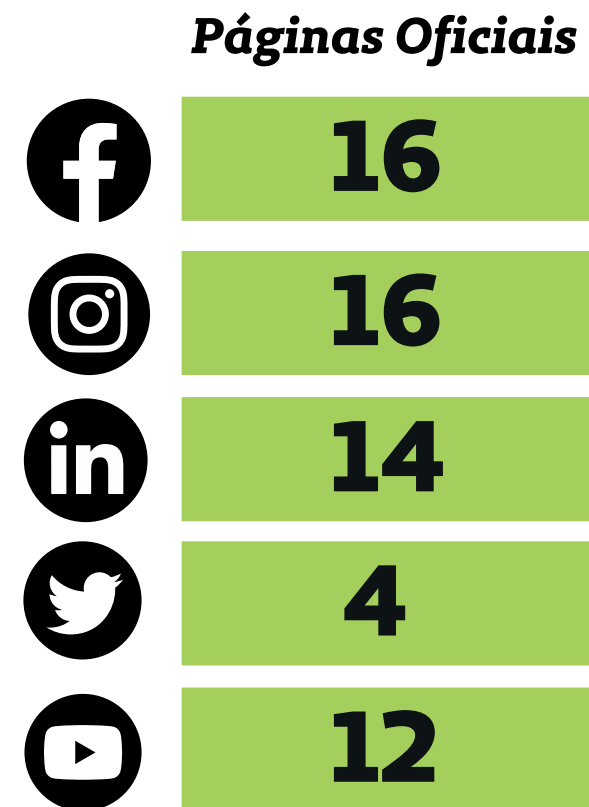
Alinhada aos novos comportamentos culturais, a Unimed se consolida nas principais redes sociais, tornando seu monitoramento on-line essencial para fortalecer a marca Unimed no segmento e diminuindo o risco eminente de crises que possam afetar a imagem e reputação. O monitoramento mensal das redes sociais 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 aumentou. A presença empresarial do Sistema Unimed permanece notória, alavancando o engajamento e a troca de experiências com seus parceiros e colaboradores.

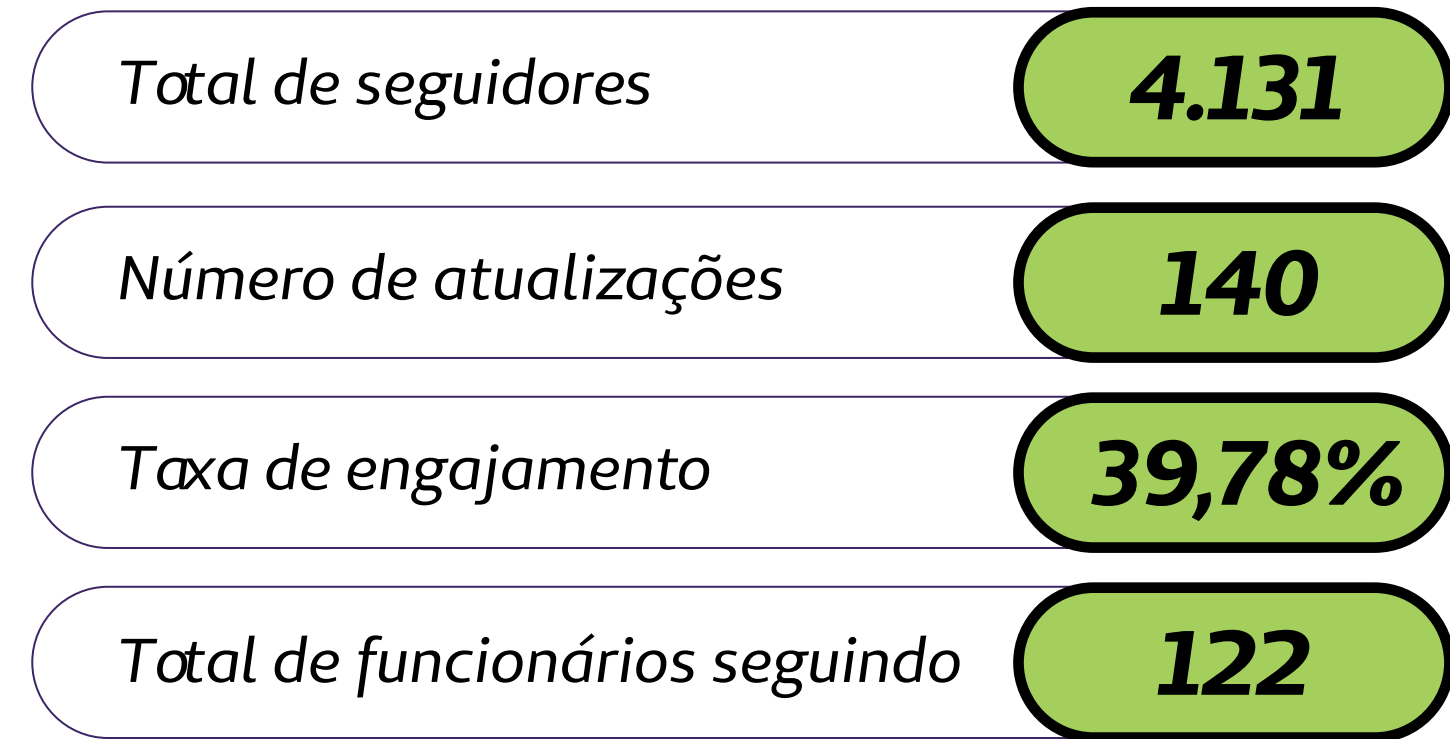
Junto com a Unimed do Brasil, foi possível reaver dez perfis de Instagram e Facebook oficiais que foram inativados sem aviso prévio, com alegação de infração das diretrizes. O processo foi realizado em parceria com a Confederação, que atua como detentora da marca e mantém contato com os gerenciadores das contas Unimeds nos principais veículos digitais. A Unimed Federação Rio presta suporte às Federadas que estão ingressando em uma rede social, auxiliando na construção do seu perfil, bem como detalhando diretrizes, e, assim, melhorando seus resultados estratégicos como no engajamento com seu público-alvo, realizamos treinamentos quando solicitado pelas Federadas.



Panorama das Redes Sociais das Singulares em 2021



LinkedIn federativo – Aumento no engajamento

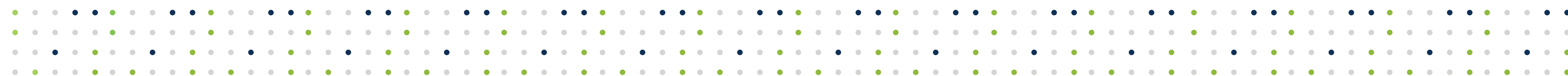
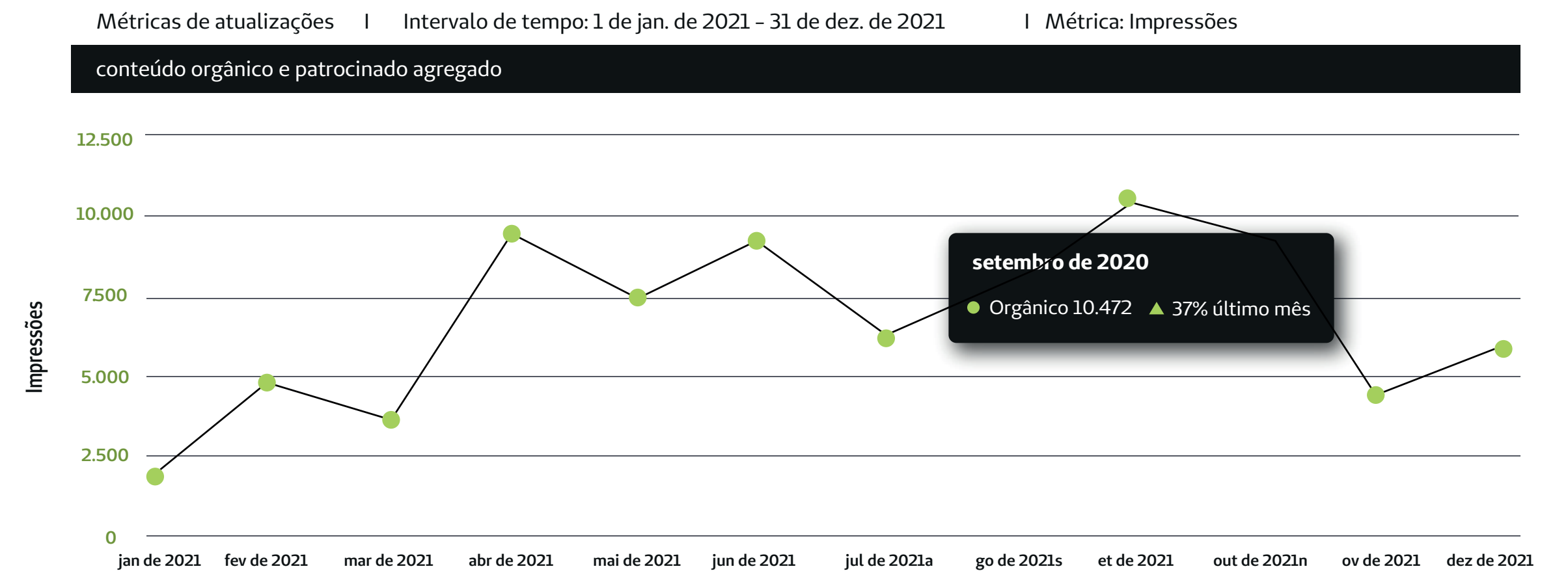


A página de LinkedIn da Unimed Federação Rio, única rede social autorizada pela Unimed do Brasil às cooperativas que não comercializam plano, 127 postagens

Título da atualização	Publicada por	Criada	Impressões	Visualizações	Cliques	CTR	Reações	Comentários	Compartilhamentos	Seguidores	Taxa de engajamento
Não vai ter festa, é mentira! Durante as duas últimas semanas, as nossas áreas da...	Daniele Firmino	07/07/2021	920	-	318	34,57%	47	0	1	-	39,78%



O mês com o maior alcance orgânico foi setembro de 2021:



O post com o maior número de impressões e mais engajamento ocorreu com anúncio da nova Diretoria Executiva aconteceu em 5 de abril de 2021.

Total de 3.737 impressões*

* Impressões - Visualizações quando a atualização estiver em pelo menos 50% da tela ou quando for clicada, o que ocorrer primeiro.

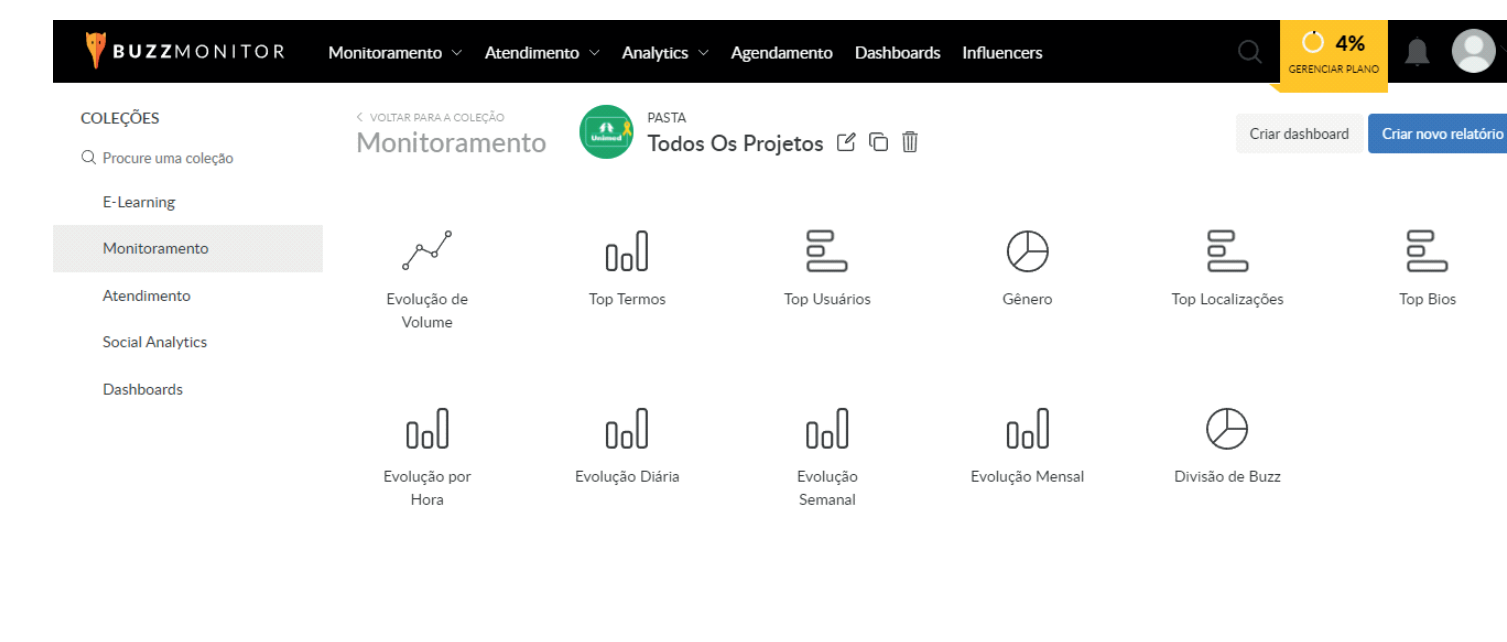
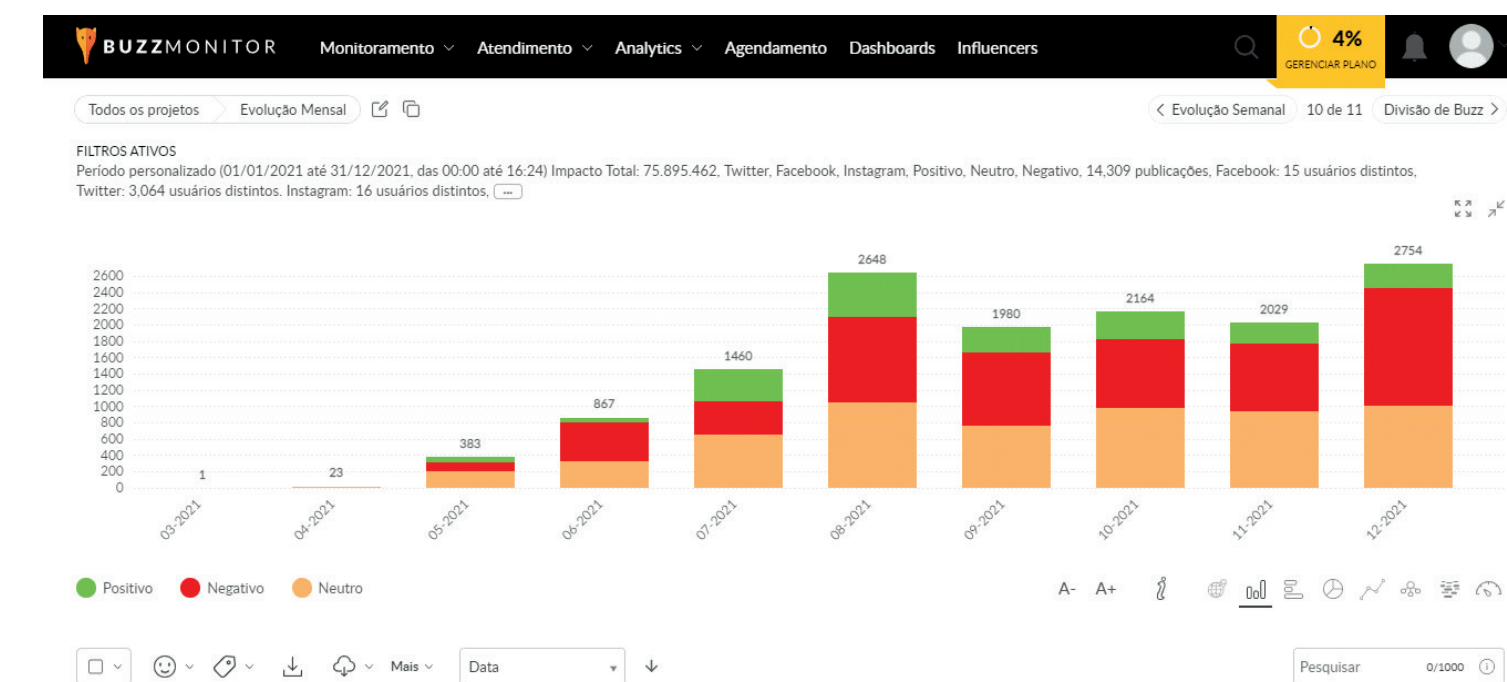


Outro serviço disponível pela cooperativa é a consultoria em gestão de mídias digitais, o qual auxilia no processo de denúncias de perfis não autorizados, como o de geração de boletos falsos, em parceria com a Unimed do Brasil. Ao longo de 2021, foi feita uma campanha sobre o assunto porque muitas Federadas solicitaram o auxílio da Unimed Federação Rio para o encaminhamento e a agilidade em suas ocorrências que relataram seus respectivos problemas com as fraudes. Todas preenchem os formulários de denúncias fornecidos pela Confederação.

Devido ao aumento exponencial de casos, a Unimed Federação Rio convidou para o Grupo Estadual de Comunicação, Marketing e Mídias Digitais o núcleo Digital da Unimed do Brasil para explicar como é feito o processo de denúncia dos perfis não oficiais, as palavras chaves e boletos falsos. A reunião, que contou também com a participação da gerente de Marketing, Aline Cebalos, que reforçou a necessidade da campanha institucional produzida pela Unimed do Brasil.

Menções captadas nas mídias digitais pela Unimed Federação Rio

As menções captadas, o engajamento e o crescimento nas redes sociais, assim como o monitoramento de influenciadores e dashboards chegaram, na Unimed Federação Rio, como novidade, em 2021. Houve a substituição do fornecedor Hi-Platform pela ferramenta de Monitoramento Buzzmonitor, por oferecer mais funcionalidades referentes às mídias digitais do que a empresa anterior.



Foi realizado acompanhamento do site padrão das Singulares. Foram feitas orientações de transição para o Novo Site Padrão, atividades pontuais e disseminação das diretrizes junto à Unimed do Brasil.

A Unimed Federação Rio fez também o monitoramento das menções da marca nas mídias digitais, no estado do Rio de Janeiro, por meio da ferramenta de inspeção, Buzzmonitor. As menções são classificadas de acordo com os assuntos pertinentes das Singulares. Caso haja qualquer reclamação ou notícia em

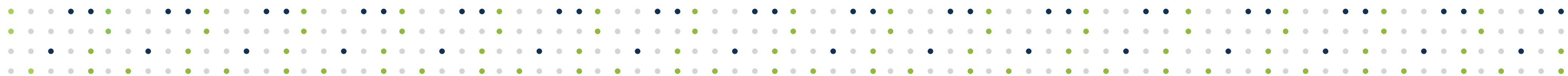
veículos de imprensa, a cooperativa é imediatamente notificada. Todos os meses, um relatório completo é extraído e armazenado para embasar dados e apresentar no Grupo Estadual de Comunicação e Marketing.

Além disso, com a nova ferramenta, é possível mapear novos insights de engajamento para as Redes Sociais da Federadas, um sistema de dashboard é exibido em tempo real e contempla diversas mídias. Menções nos principais veículos de imprensa, mapeamento de possíveis influenciadores, volumetria por ações, qual federada é a mais engajada nas redes sociais, entre outras funcionalidades que a Federação poderá criar relatórios específicos, ajudando na prestação de suporte de qualidade para as Singulares.

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.

Outra mudança importante de fornecedor foi a substituição da empresa Mail2easy pela LeadLovers. A primeira ferramenta apresentava uma baixa entregabilidade e seu construtor não oferecia opções avançadas para a construção visual dos e-mails. A alteração afetou a construção de e-mails, pois migrou-se para uma nova ferramenta com melhor desempenho e entregabilidade. A LeadLovers oferece um construtor de e-mails de alta qualidade, melhor segmentação de mailing e é possível trabalhar por máquinas de envio. Também possui funções como chatbot, formulários integrados e incorporados, testes de entregabilidade, CRM, captura externa, entre outras.

Foi também implementada a função de IP Dedicado junto ao serviço de disparo de e-mails marketing, reduzindo a quantidade de e-mail caindo em caixa de spam.

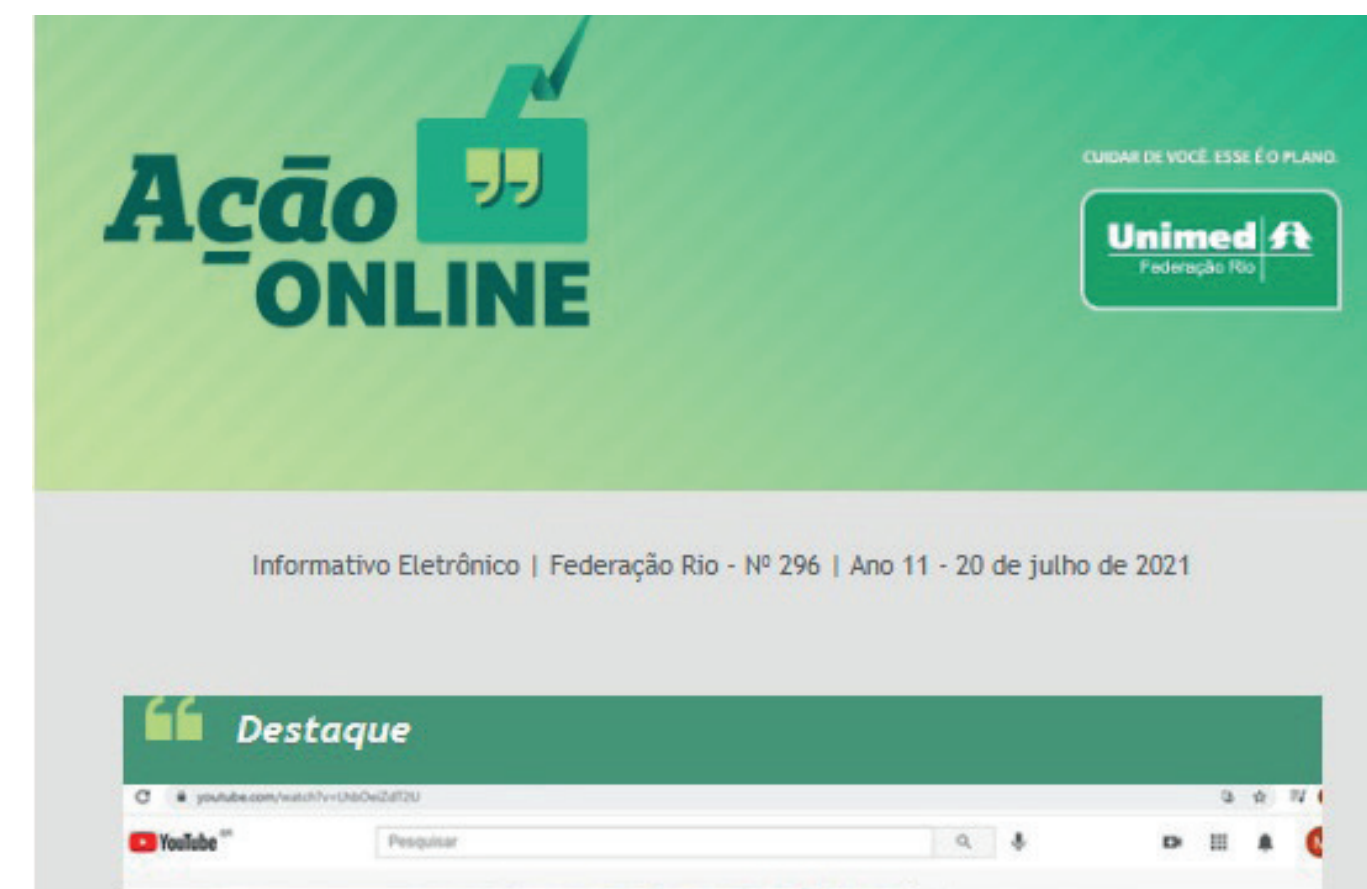


8.8 Canais de comunicação

Todos os canais de comunicação internos e externos da Unimed Federação Rio foram reformulados para versões digitais e garantir a mesma transparência e informação a todos os públicos sem impactos. Todos os modelos federativos foram compartilhados com as Singulares para que pudessem adequar em suas operadoras.



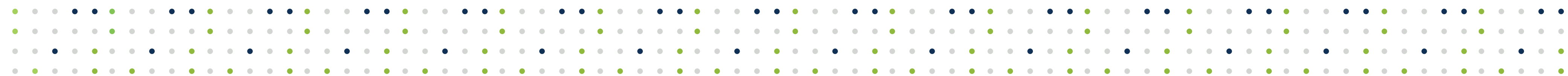
O **Jornal Mural Digital**, que é o principal veículo de comunicação da Unimed Federação Rio com o seu público interno, como o nome diz, tem formato online e físico, é semanal e tem a missão de informar os colaboradores sobre as ações e posicionamento da cooperativa, do Sistema Unimed e atualidades.



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 os conteúdos da ANS. Também facilita o benchmarking para as Unimeds do estado, já que o informativo teve um total de 20.746 disparos, em 21 edições e com 241 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. Em 2021, foram publicadas 50 edições, com 590 matérias e 13.380 disparos.

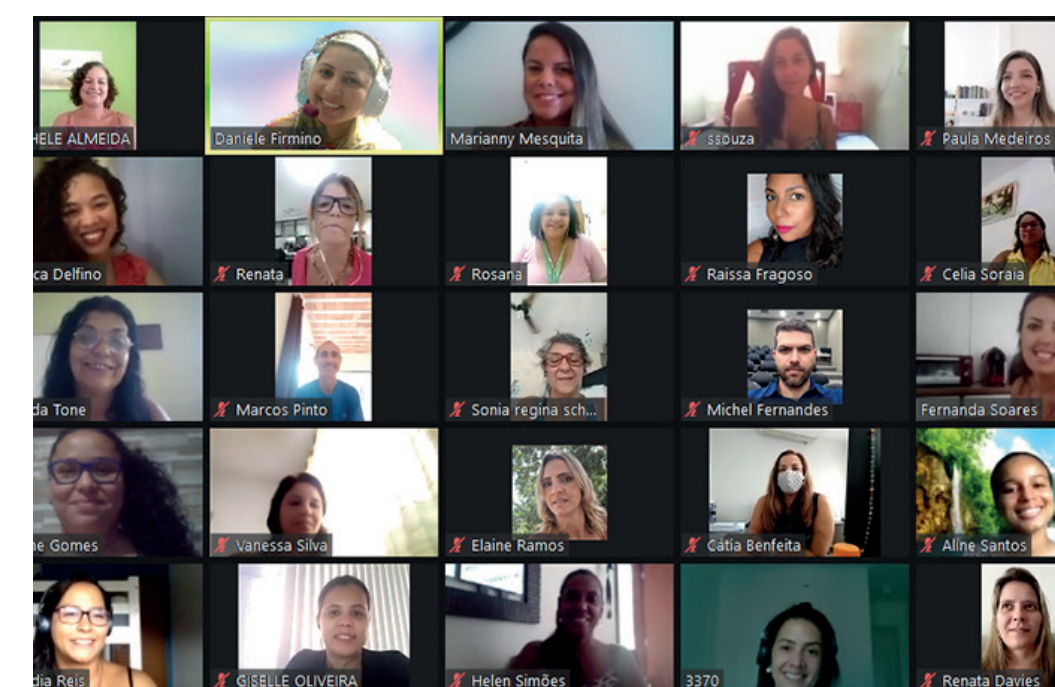


8.9 Campanhas institucionais

Pautada pelo compromisso de cuidar das pessoas, em 2021, a Unimed Federação Rio manteve as suas ações voltadas para o público interno e externo, com o suporte, principalmente, às Singulares do estado, em formato on-line, com respeito ao distanciamento social.

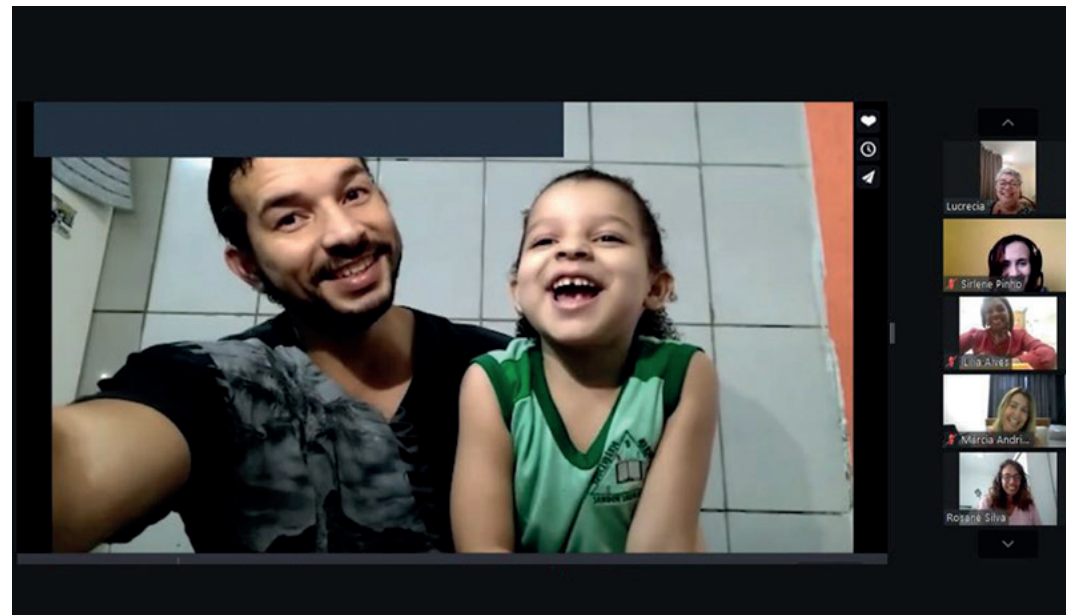
Assim, a cooperativa adaptou as peças desenvolvidas pela Unimed do Brasil para utilização de forma institucional, além de criar novas campanhas para atender às necessidades das Federadas. Visando o bem-estar e a saúde mental dos colaboradores diante do atual cenário, foram produzidos serviços e campanhas de fortalecimento de marca e endomarketing.

Com o início da pandemia, em 2020, e o aumento do número de casos no estado, em 2021, foi continuada e reforçada a campanha de segunda onda da Covid-19 com mensagens de conscientização, orientações e incentivo aos cuidados com a saúde. Com isso, foram produzidas peças e ações voltadas para o público interno e externo através de posts nas redes sociais, cartazes e e-mails. Todo o conteúdo foi adaptado com foco para o atual momento, principalmente nas épocas de carnaval e feriados nacionais e compartilhado com todas as Singulares do estado. Em paralelo, a cooperativa também 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 as necessidades de algumas Singulares, visando também o bem-estar e a saúde mental dos colaboradores diante do atual cenário.



Em fevereiro de 2021, a Unimed Federação Rio realizou o evento “**Tardezinha do Cuidado**”. O momento teve o objetivo de enaltecer os cuidados com a saúde, durante o período de Carnaval, em meio a pandemia, e evitar as aglomerações, mantendo o distanciamento social. Com a utilização de uma plataforma digital, os colaboradores participaram de um bate-papo descontraído e bem-humorado marcado pela playlist musical criada, especialmente, para o momento. O “Bloco do sofá”, fez sucesso e gerou boas risadas, durante o encontro.

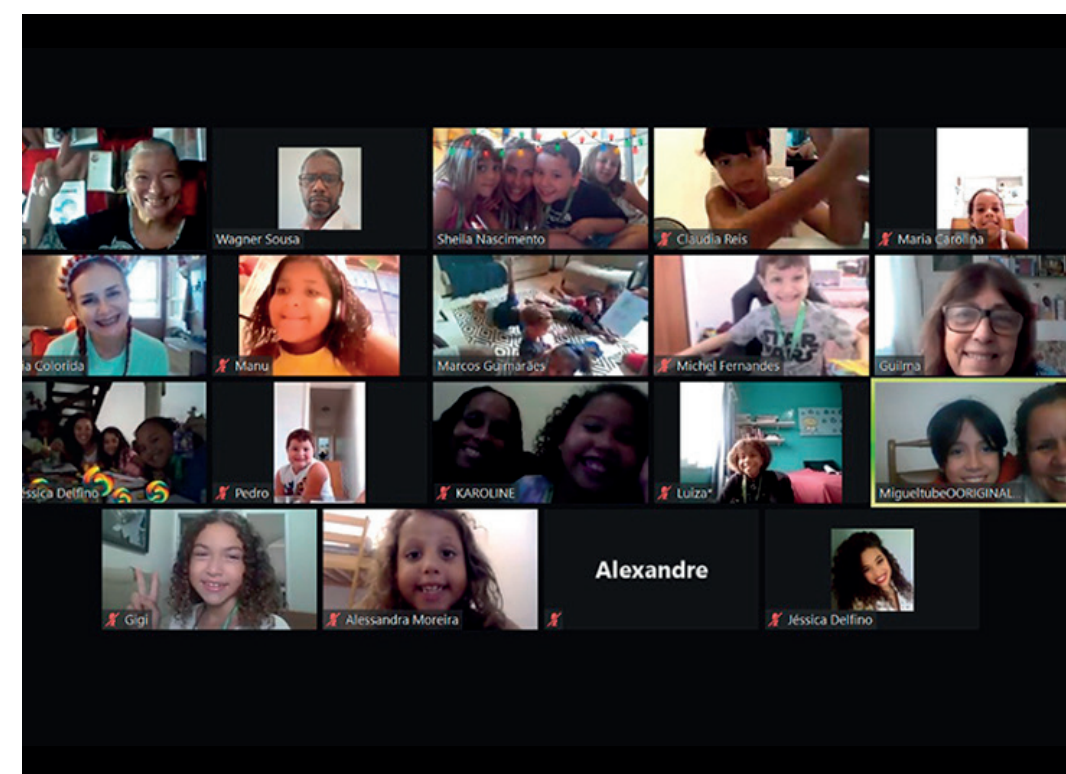
Em março, houve uma manhã de muita emoção, sensibilidade e aprendizado para comemorar uma data tão representativa que é o **Dia Internacional da Mulher**. Mais de 50 colaboradores das Unimeds do estado e convidados puderam acompanhar as dicas importantes da nutricionista Fernanda Machado Soares e fazer uma reflexão do que pode nos levar a melhorar a nossa saúde mental, com a palestra da psicóloga Paula Barbosa de Medeiros. Durante o momento, que também foi aberto para um bate-papo entre os participantes, homens e mulheres foram imersos a estes importantes temas, principalmente, neste momento de pandemia, quando a nossa alimentação e psicológico estão ainda mais afetados.



Mãe é sinônimo de força, carinho, proteção, amor e tantas outras coisas maravilhosas e, sobretudo, ainda mais necessárias em meio ao atual cenário. Para lembrar de tudo isso e homenagear os colaboradores que exercem esse papel, houve uma live com a transmissão de depoimentos gravados de surpresa pelos seus filhos.



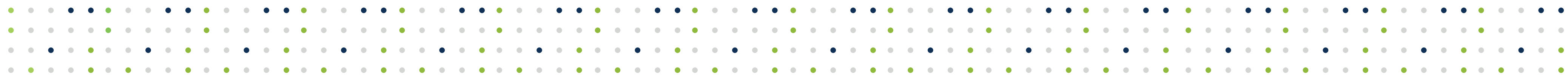
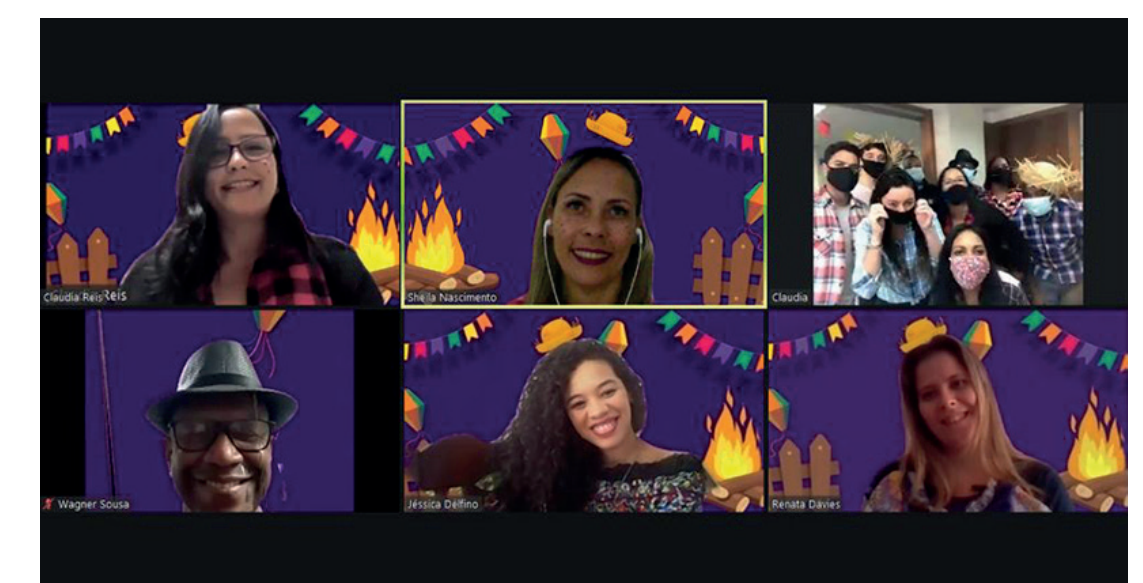
Desejamos que, neste **Dia das Mães**, consigamos focar somente em sentimentos que preencham o nosso coração de boas expectativas para um futuro repleto de paz, esperança e, principalmente, saúde. Feliz Dia das Mães! #diadasmaesunimed #unimed #somoscoop

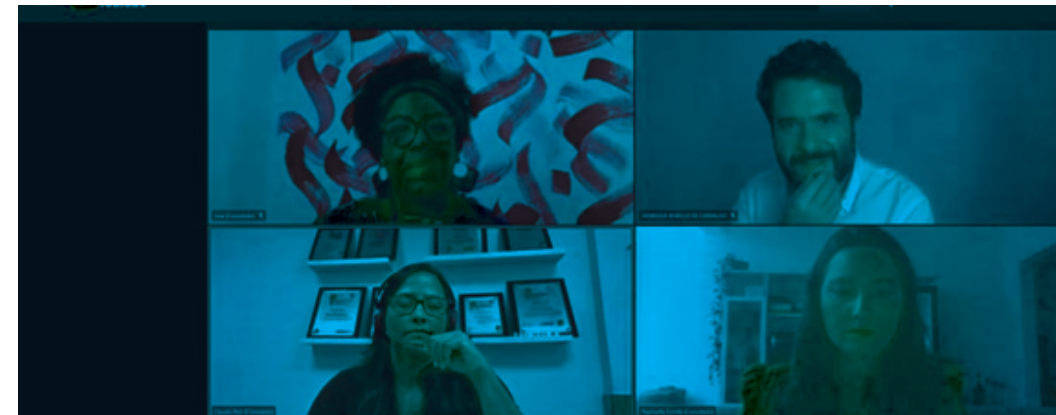


O programa **Família no Trabalho**, que é voltado aos filhos e parentes de colaboradores ganhou um evento virtual, pelo Zoom, com o tema “parceiros de home office”. Os responsáveis apresentaram o ambiente de trabalho remoto, houve palestra com a psicóloga Ana Cláudia Vanzelli, que foi convidada a realizar uma animação com as crianças, alongamento com a fisioterapeuta Cíntia Barreiros e a contagem de histórias para entretenimento. Foi produzido todo o enxoval de peças online para a ação.

O conceito trabalhado para o **Dia do Colaborador**, em 2021, foi voltado ao público interno. O desafio foi mostrar a importância de todos, durante este período de home office, quando fizeram a diferença, diariamente pelo trabalho e empenho. Por isto, o tema “Fazer a diferença todos os dias” #Colaborador. Foram aplicadas peças institucionais em os canais de comunicação para agradecer a todos.

O **Arraiá Virtual** uniu todos os colaboradores a partir da festa junina on-line das áreas para resgatar os bons sentimentos de quando era possível a sua realização presencial. Cada colaborador preparou sua comida típica, interação informal, comidas típicas e o traje a caráter. A cooperativa disponibilizou uma playlist exclusiva, no Spotify, com músicas festivas do tema para incentivar e celebrar este momento, e um layout exclusivo para o fundo de tela.





Junho | Mês da **DIVERSIDADE**



+Respeito

Devido às crescentes agressões às quais o meio ambiente vem sofrendo e os impactos na sociedade, a Unimed Federação Rio percebeu a necessidade de conscientizar sobre o uso de recursos de maneira responsável. Assim, surgiu o **Turbinada Consciente**. Este movimento já acontecia internamente, mas pela sua urgência, tornou-se um projeto institucional. A ação contou com peças para as redes sociais, que orientou as pessoas com dicas sobre como reduzir sem comprometer a rotina de cada indivíduo. O conceito trouxe uma abordagem lúdica e otimista para falar de temas de extrema seriedade e propôs mudança de comportamento para economizar água e energia. Além de engajar através das redes sociais foi elaborada uma cartilha digital com o mesmo conteúdo visando atingir todas as camadas.

A Unimed Federação Rio, com o apoio do Sistema OCB/Sescoop-RJ, realizou a **Live "Inclusão e Diversidade"**, com transmissão pelo canal do YouTube do Sistema OCB RJ - <https://lnkd.in/gmrdbqm>, quando foram abordados temas como racismo estrutural e colorismo, direitos da mulher e feminismo e representatividade LGBTQIA+ para gerar o debate em incentivo à conscientização, o respeito e à igualdade entre os diferentes indivíduos.



A emoção é a melhor palavra para usarmos quando nos referimos à celebração do **Dia dos Pais** da Federação Rio, realizada em 6 de agosto, com a apresentação de um vídeo com declarações para os papais, feitas por seus filhos, netos e familiares. A cooperativa também criou um papel de parede com fotos dos colaboradores com suas famílias e assinatura de e-mail para festejar a data. A ação ocorreu durante um encontro online, por meio da plataforma Zoom.

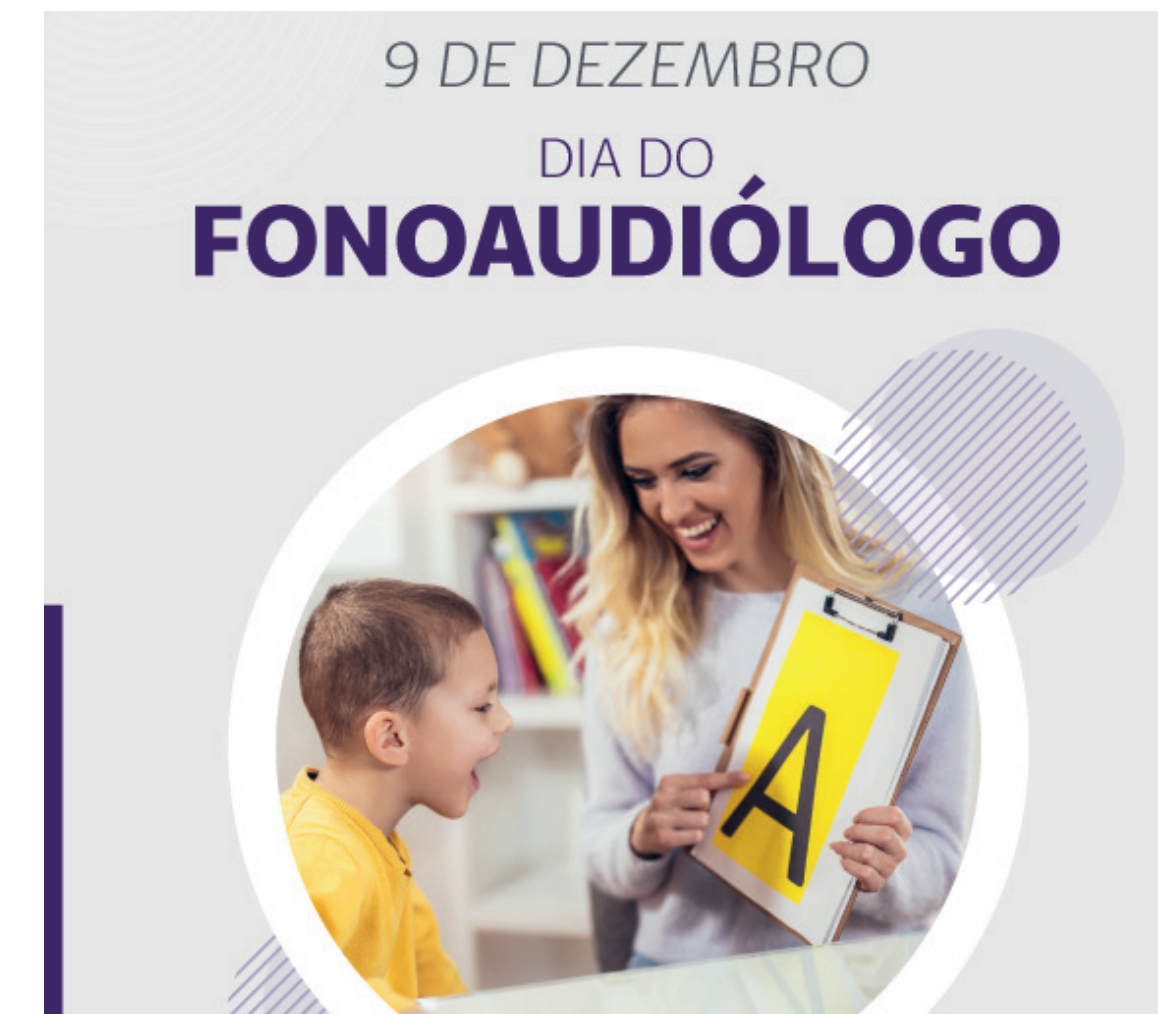
Em Setembro, fortalecendo a parceria com o SESCOOP/RJ, por meio do Comitê Gestor de Gênero Dona Terezita, órgão do Sistema OCB/RJ, promoveu-se a **live Setembro Amarelo**. A transmissão foi pelo Canal do Sistema OCB/RJ no Youtube e destacou temas como autoconhecimento, saúde mental, qualidade de vida e bem-estar. A atividade também alertou para as causas que podem levar ao suicídio, e como preveni-las. As convidadas foram a psicóloga clínica, Renata Campeão, e a presidente do Comitê Gestor de Gênero Dona Terezita, Rosa dos Santos.



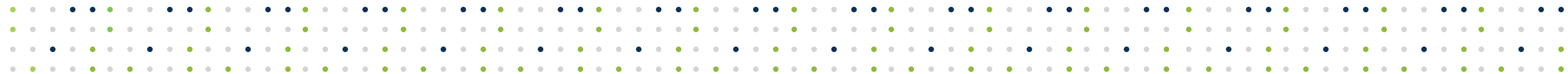
O **Outubro Rosa** e o **Novembro Azul** são temas muito importantes. Neste ano, em ambos, olhou-se para dentro da cooperativa. Foram convidados colaboradores que enfrentaram o câncer para contar as suas histórias de vida, a partir de depoimentos que reforçam a importância do autocuidado. Além das suas histórias por escrito, foram produzidos vídeos. As identidades visuais foram adaptadas da Unimed do Brasil, aproveitou-se o engajamento e as linhas temáticas. Foram personalizados todos os andares com balões e incentivados os colaboradores a vestirem uma peça da cor característica para apoiar esta causa, aproveitando o sistema de trabalho híbrido.



Em dezembro, foi realizado um **happy hour com a Diretoria** e os colaboradores, no auditório, um momento de agradecer por chegarmos até aqui. Houve palestra on-line do mágico e palestrante Renner Silva, que levou a reflexão sobre ser grato, superação e atitude.

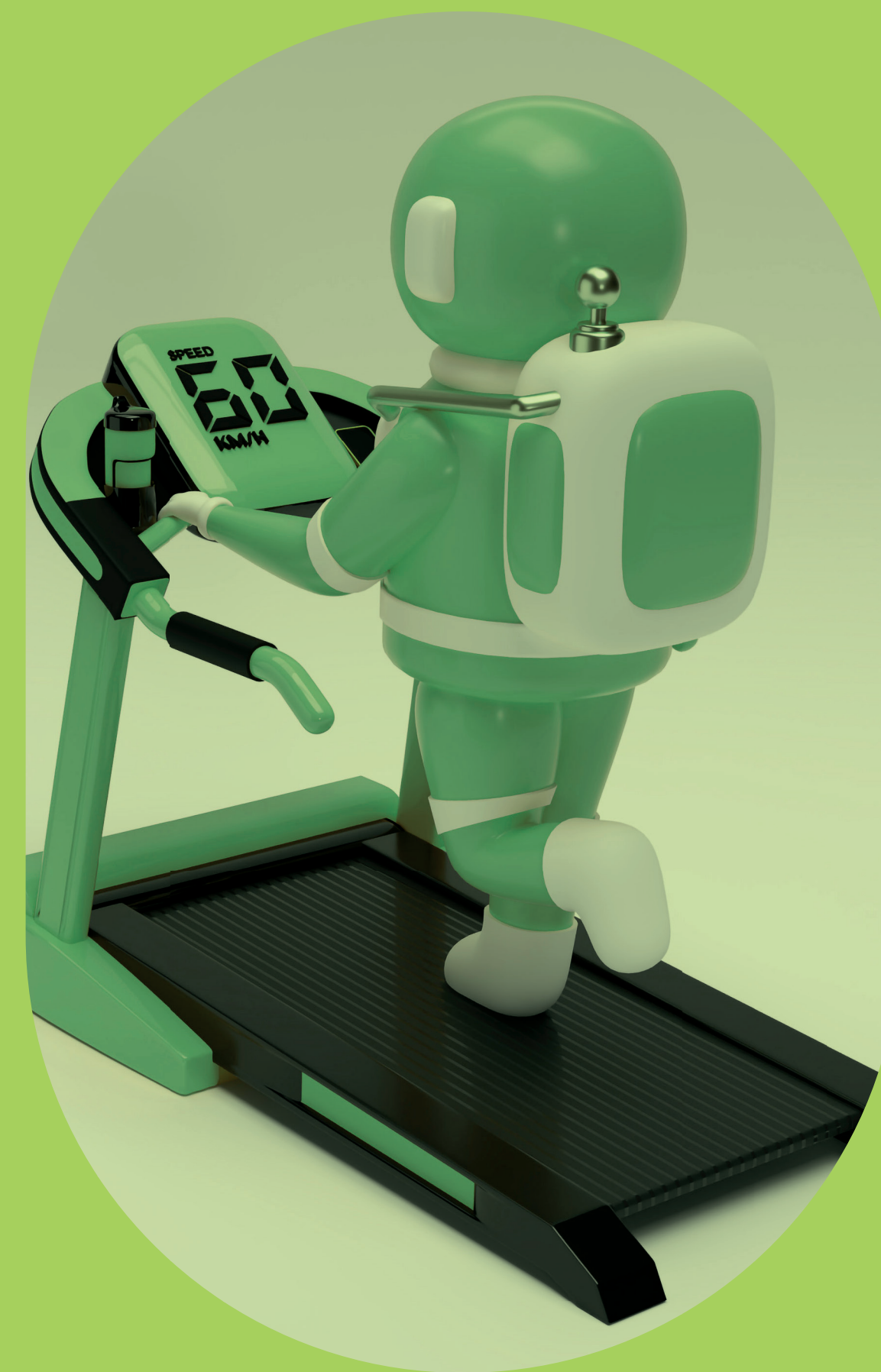


Ao longo de 2021, a Unimed Federação Rio manteve às Singulares a **Campanha das Profissões**. Foi feito um enxoval de peças com o intuito de parabenizar os profissionais do Sistema Unimed como farmacêuticos, técnicos de TI, bombeiros civis e nutricionistas. A comunicação passou também a ser feita internamente na cooperativa.



9.

Capacitação



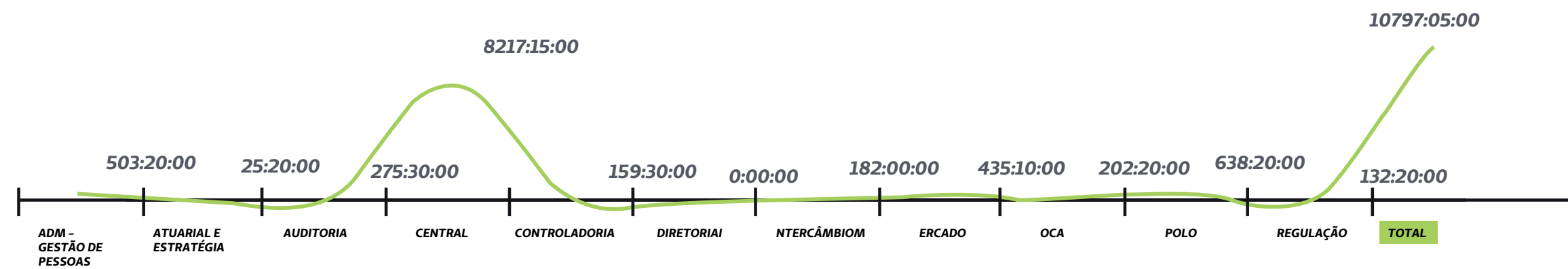
9.1 Parceria com o Sistema OCB/RJ-SESCOOP/RJ

Ao longo de 2021, a Unimed Federação Rio realizou quase 10.797 mil horas de capacitação para os seus colaboradores, e facilitou às Singulares mais de 2,5 mil horas em processos de aquisição de conhecimentos, habilidades, valores e competências. Estes valores expressam uma média de 58 horas de treinamento por colaborador.

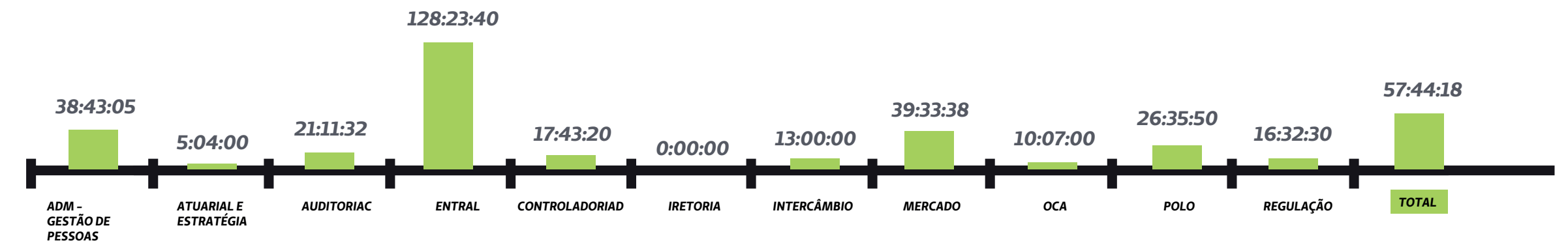


Com vistas em alcançar cada vez mais o estado e cumprir sua missão de fortalecer o Sistema Unimed fluminense, a cooperativa traçou como meta para o primeiro trimestre de 2022 a expansão do número de federadas beneficiadas pela parceria com o OCB/RJ-SESCOOP/RJ.

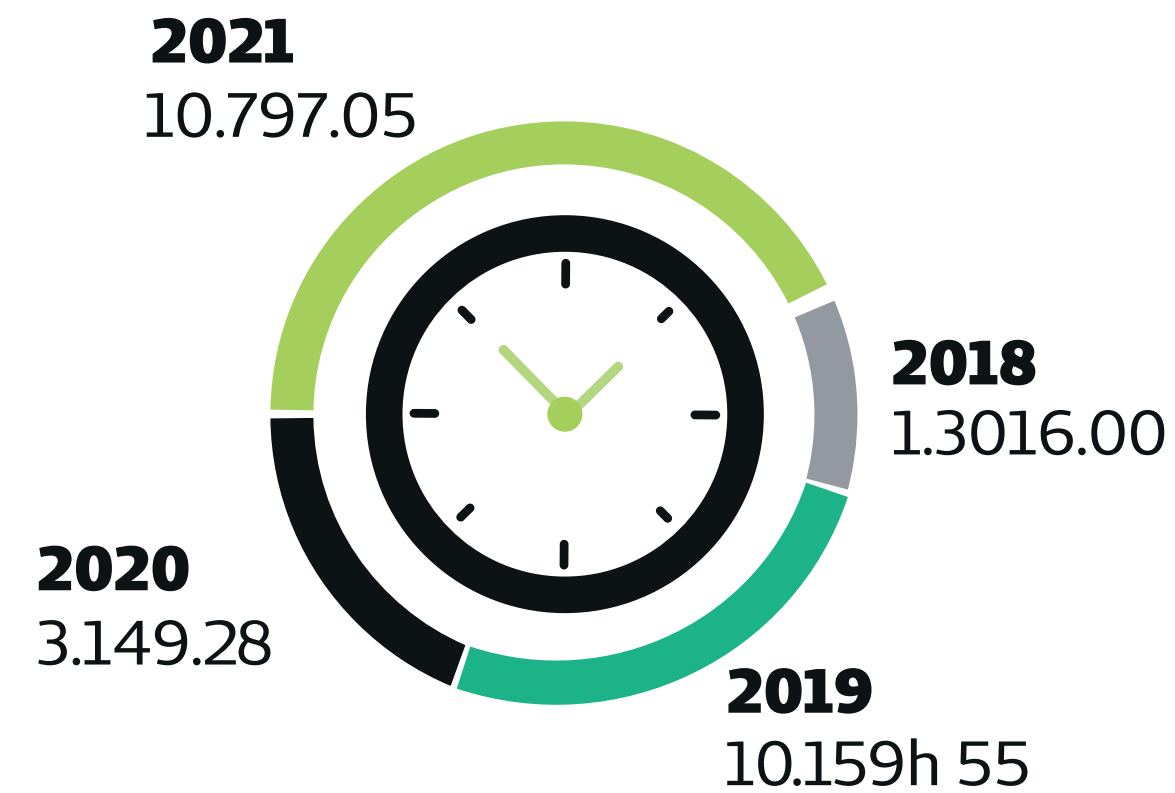
Horas de Treinamento setorial



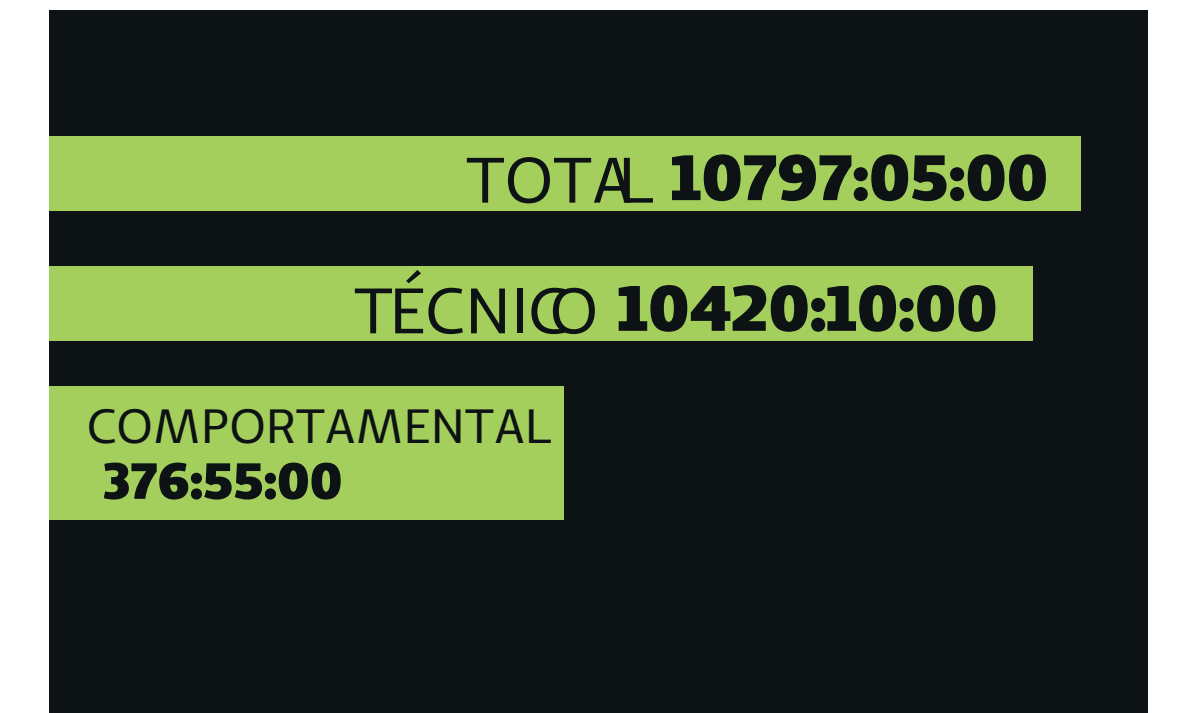
Média H/H setorial

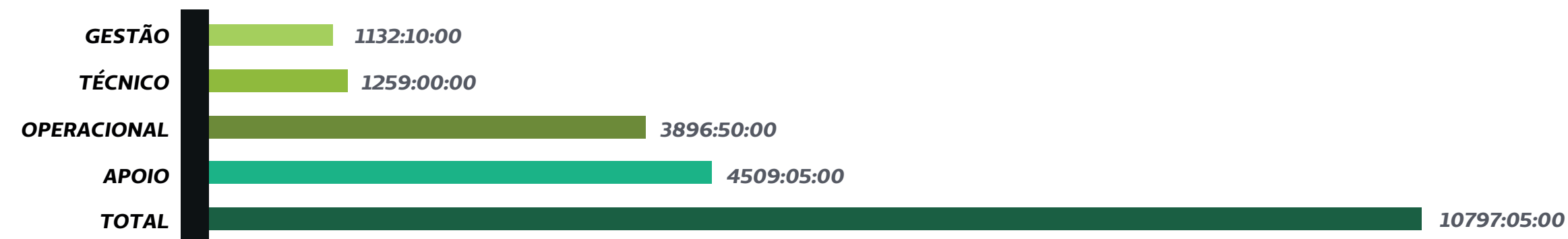
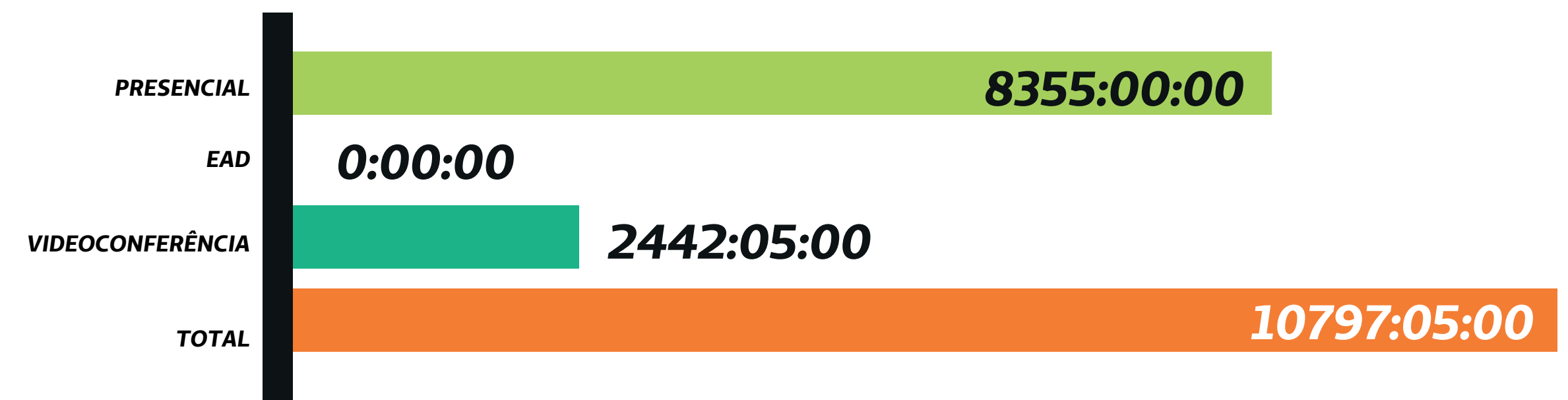


Evolução anual - Horas de Treinamento



Capacitação técnico ou comportamental

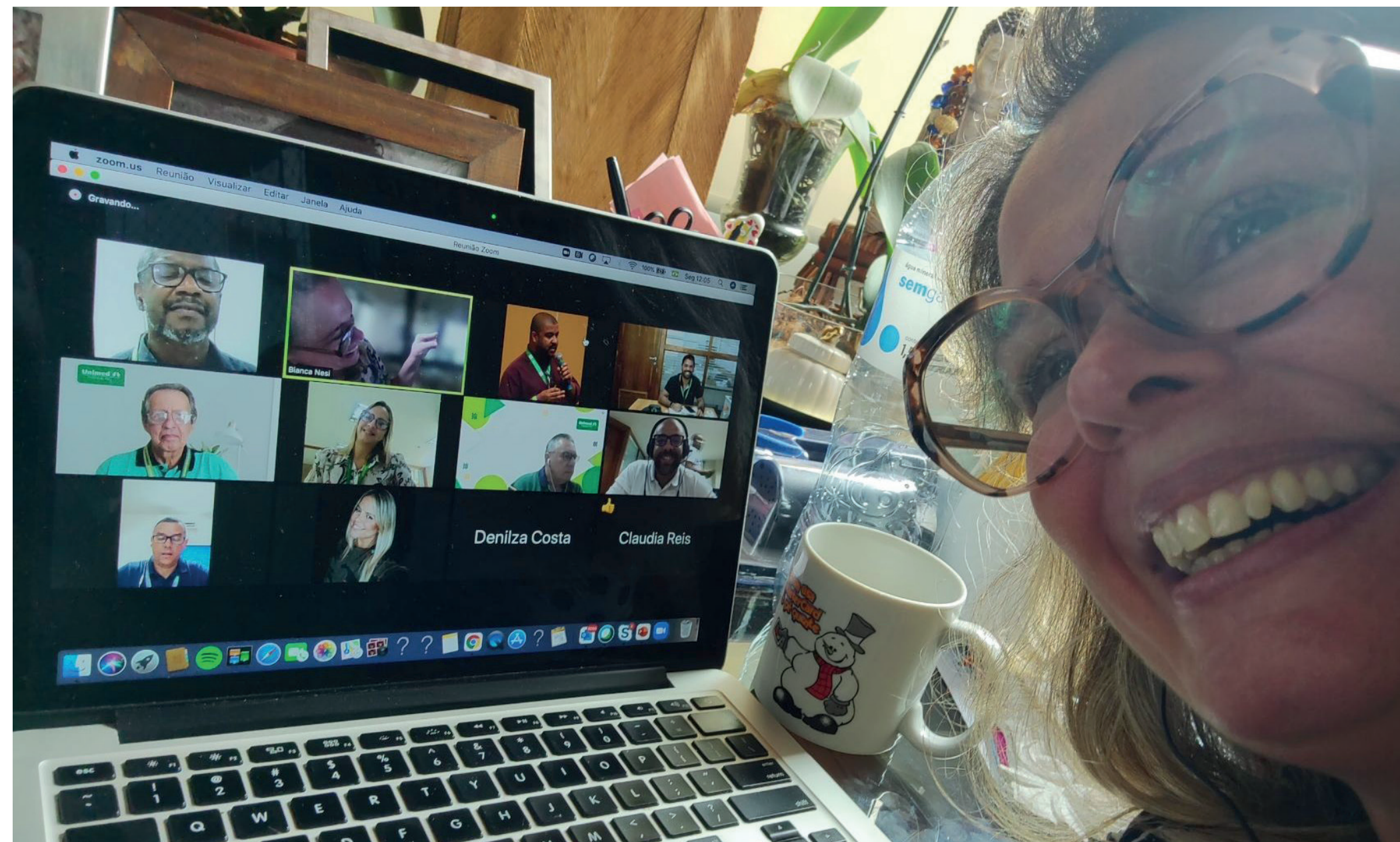


Por categoria - Profissional de trabalho**Capacitação - Técnico ou comportamental****Sexo****Metodologia Presencial / EAD**

Destacam-se a capacitação das Novas Competências Essenciais do Jeito de Cuidar conjuntamente com as Unimed Norte Fluminense, Nova Iguaçu, Resende e Três Rios, que também participaram deste momento de transição. O foco da capacitação foi desenvolver, durante setembro, outubro, novembro e dezembro, cada uma das competências essenciais, sendo estas Gerencia Emoções, Cooperar para Crescer, Encanta o Cliente e Busca a Excelência. Além destas, os líderes ainda contam com Constrói Relações, Gera Resultados e Lidera por Propósito.

Com o objetivo de desenvolver nas lideranças o olhar para que os mesmos conseguissem retirar a subjetividade de cada competência para alinhar objetivos/ metas com seus colaboradores, exercitando cada uma das sete competências para darem exemplo no dia a dia. Para os colaboradores a ênfase é no alinhamento de suas entregas a partir de direcionadores da Unimed, compreendendo na prática o porquê, o quê e o como, devem se alinhar para que a cooperativa tenha valor agregado em todas as suas relações.





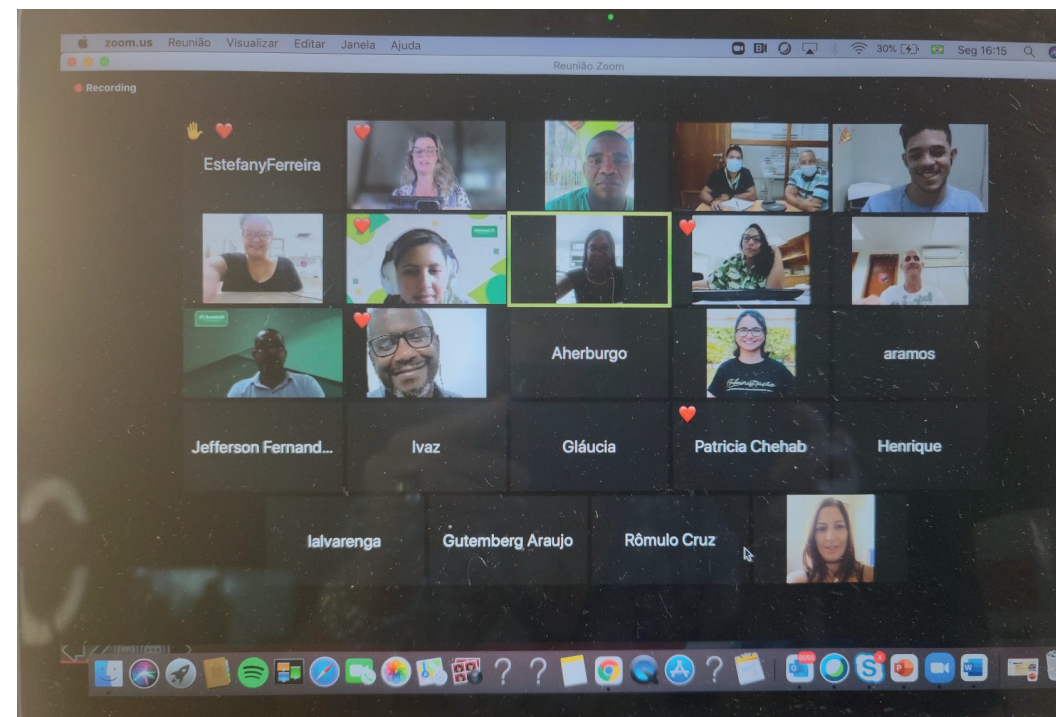
A programação mensal foi dividida por Singular, onde realizou-se uma oficina para os líderes com duração de três horas e uma live de uma hora para os colaboradores, com conteúdo prático, didático e com uma abordagem inovadora e muito aderente à nossa rotina.

Por opção, a Unimed Resende realizou a mesma capacitação, porém no formato presencial, já as demais realizaram no formato on-line. Todas com patrocínio do SESCOOP/RJ.

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.

Previsto para 2022, a Missão Internacional Espanha, contará com o custeio parcial do SESCOOP e prevê a imersão em Madrid, contemplando as instalações de cooperativas de saúde da Espanha.

A partir da pandemia da Covid-19, todos os eventos realizados pela Unimed Federação Rio, desde 2020, foram reformulados para o modelo on-line, mas sem perder a qualidade do conteúdo e troca de experiências. Deste modo, a cooperativa desenvolveu ações de endomarketing compartilhadas como dia internacional da mulher, ação dia das mães, live de inclusão a diversidade, ação para dia dos homens, dia dos pais, outubro rosa, setembro amarelo e novembro azul, todas com capacitação, live, treinamentos e muito conteúdo na web.



O SESCOOP disponibilizou mais de R\$ 326 mil para capacitação as Singulares.



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

Em meio à pandemia da Covid-19 e, com isso, às restrições previstas pela OMS para a organização de eventos presenciais com grande público, a Unimed Federação Rio, em acordo com as Federadas, adiou a realização do 30º Suerj de 2021. O encontro de dirigentes e técnicos das Unimed do estado, deverá acontecer entre os dias 18 e 21 de agosto de 2022, no Club Med Rio das Pedras, em Mangaratiba, no mesmo formato que vinha sendo realizado nas edições anteriores.

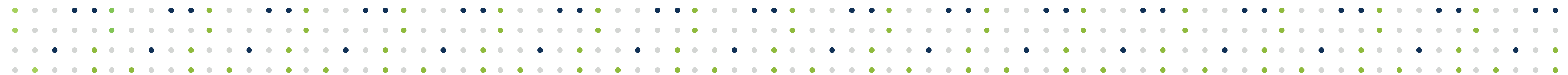
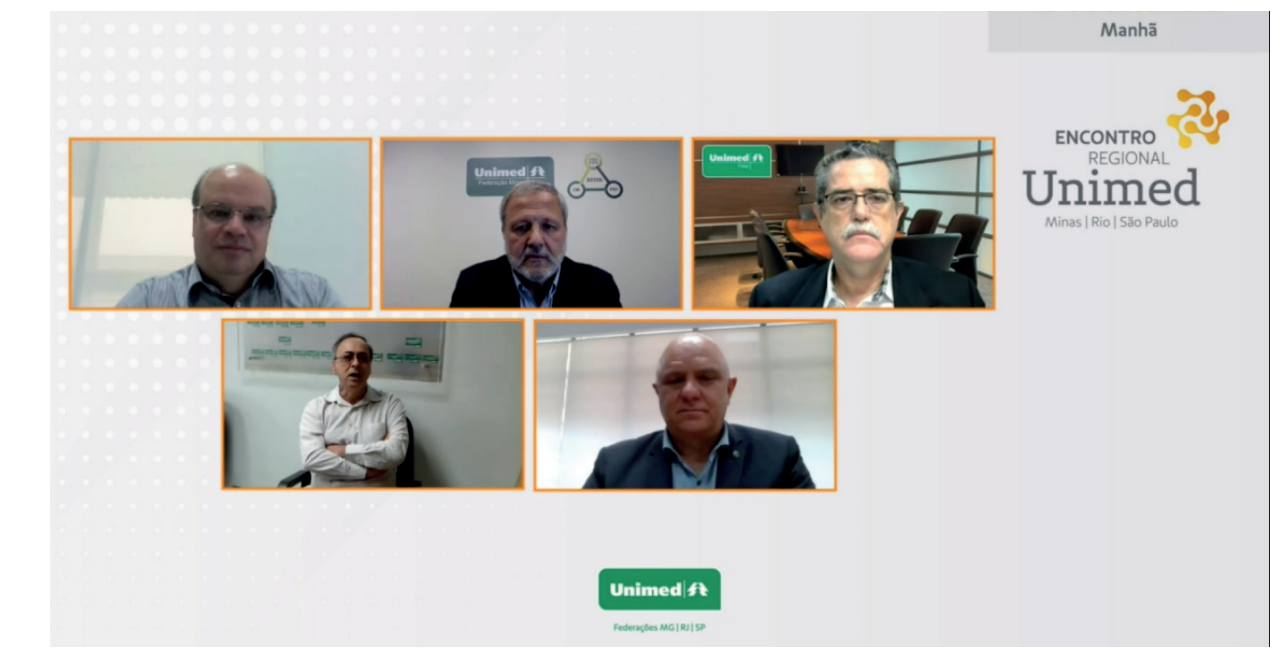
9.3 **Encontro Regional das Unimed** *Federações Minas, Rio e São Paulo*

A Unimed Federação Rio realizou, junto com as Federações Minas Gerais e São Paulo, o primeiro Encontro Regional Unimed, durante os dias 14 e 15 de setembro de 2021, em formato on-line e gratuito, para mais de mil inscritos. A abertura foi feita pelo presidente João Alberto da Cruz, ao lado dos presidentes da Federação Minas, Luiz Otávio de Andrade, e da FESP, Eduardo Chinaglia.

“O Sistema Unimed possui Unimeds em diferentes estágios. Uma pode contribuir com outra sem, necessariamente, ser preciso buscar soluções no mercado”, destacou João Alberto.

Ao longo dos dois dias de programação foram debatidos temas atuais do mercado de Saúde Suplementar, do cenário econômico-financeiro e de inovação. Conduzido pelo apresentador Marcelo Cenni, importantes nomes se apresentaram, como o atual superintendente executivo do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS), José Cechim, o CEO da Samba Tech e Fundador da Associação Brasileira de Startups, Gustavo Caetano, o consultor e palestrante em Marketing e Inteligência de Mercado, Marcos Mazurek, o advogado e consultor de direito digital e propriedade intelectual, Caio Lima, o autor de livros e mentoring, João Cordeiro, e a gerente geral na Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), Tania Zanella.

Houve também a participação de profissionais de destaque que compõem o time da Unimed Federação Rio. Dentre eles, para compor o painel “Uma oportunidade para sua Unimed”, onde as três Federações expuseram uma boa prática, as gerentes de Relacionamento com a Rede, Alessandra Moreira de Paula, e de Operações e Custos Assistenciais, Luzia Moreira dos Santos, explanaram sobre a UTI Web. Já o diretor de Mercado e TI, Benito Petraglia, foi um dos debatedores do tema “Saúde Suplementar: um mercado em transformação”. O coordenador de Infraestrutura, Carlos Nilton Correa, foi um dos palestrantes da mesa-redonda “LGPD: Aspectos práticos e impactos na Saúde Suplementar”.



10.

Premiações



A nova Diretoria Executiva e os colaboradores da Unimed Federação Rio se empenharam ainda mais em prestar um serviço de excelência, com muita dedicação, a todos os públicos e superar os obstáculos impostos pelos momentos delicados, os quais todos atravessam, por causa da pandemia. Resultado disso é que, apesar das adversidades do cenário político-econômico e de saúde que ainda existe, a Unimed Federação Rio conquistou importantes prêmios dentro do Sistema Unimed e em instituições reconhecidas do país.



Por 14 anos consecutivos a cooperativa está na lista das Melhores Empresas para Trabalhar, no Rio de Janeiro, certificada pelo instituto **Great Place To Work (GPTW)**. Em 2021, ocupou a 30ª posição, na categoria médio porte. No total, 177 empresas se inscreveram e 60 foram premiadas.

Mais uma vez, a cooperativa foi certificada como **Empresa Cidadã** pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRC-RJ). O programa avalia Balanços ou Relatórios Sociais e Demonstrações Contábeis de companhias de pequeno a grande porte e, a partir das ações descritas e do investimento realizado, o CRC certifica as instituições que prezam por atitudes cidadãs focadas no desenvolvimento sustentável.

Também foi conquistado o primeiro lugar do **Prêmio de Comunicação e Marketing 2021** da Unimed do Brasil, na categoria cliente/sociedade, com o case - Calculadoras de Escores de avaliação de gravidade

CURB-65 e NEWS 2, que são ferramentas gratuitas que agilizam o atendimento de pacientes sintomáticos da Covid-19. Foram avaliados a relevância em ativação da marca para proporcionar experiências tangíveis com o público e que tragam resultados estratégicos para a Unimed, além do seu planejamento de divulgação.

A Unimed Federação Rio também venceu na categoria “Treinamento” pela **Premiação Rio Mais Coop de Empreendedorismo Cooperativo**, evento realizado pelo Sistema OCB/RJ, com o objetivo de celebrar o crescimento do cooperativismo, no estado do Rio de Janeiro.



11.

Representatividade



Como a Unimed Federação Rio é uma cooperativa de segundo grau, o foco principal é representar as Unimed do estado. Com o intuito de oferecer soluções que otimizem ou auxiliem suas atividades, a cooperativa tem representatividade em 36 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



12.

Anexos
Balanço Social



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:	49 anos	Atuação da cooperativa:	INSTITUCIONAL		Tipo de Unimed:	FEDERAÇÃO
Responsável preenchimento formulário :	Samuel Joaquim de Oliveira	Telefone para contato:	(21) 98744-5170	Diretor:	João Alberto da Cruz		Telefone para contato:	(21) 2122-4248
<i>Selecione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório:</i>								
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 Independentes							

Balanço Social da Unimed

2. Indicadores Corpo Funcional	2021				2020			
	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	18	182	200	0	20	192	212
2.2 - N° de admissões durante o período	0	0	6	6	0	0	14	14
2.3 - N° de saídas e demissões durante o período	0	2	16	18	0	0	21	21
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			0,06	0,06			0,08	0,08
2.5 - N° de estagiários no período			0	0			0	0
2.5.1 - N° de estagiários efetivados no período			0	0			0	0
2.6 - N° de Aprendizes			0	0			5	5
2.7 - N° de trabalhadores terceirizados			15	15			16	16
2.8 - N° de trabalhadores com contrato temporário			0	0			0	0
2.9 - N° de homens que trabalham na Unimed	0		80	80	0		90	90
2.10 - N° de mulheres que trabalham na Unimed	0		102	102	0		102	102
2.11 - N° de branco(a)s que trabalham na Unimed	0		98	98	0		104	104
2.12 - N° de negro(a)s que trabalham na Unimed	0		77	77	0		86	86
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	2021				2020			
	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	18		18	0	19		19
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			182	182			192	192
2.22.1 - Até 18 anos			0	0			0	0

Balanço Social da Unimed

2. Indicadores Corpo Funcional	2021				2020			
	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			8	8			9	9
2.22.3 - De 25 a 29 anos			13	13			17	17
2.22.4 - De 30 a 45 anos			83	83			91	91
2.22.5 - De 46 a 59 anos			65	65			61	61
2.22.6 - A partir de 60 anos			13	13			14	14
2.23 - N° de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			182	182			192	192
2.23.1 - Gestão			23	23			23	23
2.23.2 - Técnico			73	73			72	72
2.23.3 - Operacional			84	84			95	95
2.23.4 - Apoio			2	2			2	2
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			5.297,90	5.297,90			6.343,07	6.343,07
2.24.1- Remuneração média Gestão			17.869,32	17.869,32			16.602,86	16.602,86
2.24.1.1 - Remuneração média de Homens			18.676,59	18.676,59			17.753,41	17.753,41
2.24.1.2 - Remuneração média de Mulheres			16.819,87	16.819,87			15.107,14	15.107,14
2.24.2- Remuneração média Técnico			4.973,58	4.973,58			4.949,48	4.949,48

Balanço Social da Unimed

2. Indicadores Corpo Funcional	2021				2020			
	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			5.211,59	5.211,59			5.265,61	5.265,61
2.24.2.2 - Remuneração média de Mulheres			4.882,03	4.882,03			4.667,52	4.667,52
2.24.3 - Remuneração média Operacional			2.039,47	2.039,47			1.927,04	1.927,04
2.24.3.1 - Remuneração média de Homens			1.947,98	1.947,98			1.828,29	1.828,29
2.24.3.2 - Remuneração média de Mulheres			2.100,46	2.100,46			1.999,20	1.999,20
2.24.4 - Remuneração média Apoio			1.861,38	1.861,38			1.769,37	1.769,37
2.24.4.1 - Remuneração média de Homens			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.4.2 - Remuneração média de Mulheres			1.861,38	1.861,38			1.769,37	1.769,37
2.25 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça			5.297,90	5.297,90			6.343,07	6.343,07
2.25.1- Remuneração média dos brancos			6.703,87	6.703,87			7.127,94	7.127,94
2.25.1.1 - Gestão			19.150,12	19.150,12			16.201,83	16.201,83
2.25.1.2 - Técnico			6.034,39	6.034,39			5.279,89	5.279,89
2.25.1.3 - Operacional			2.135,95	2.135,95			1.973,99	1.973,99
2.25.1.4 - Apoio			0,00	0,00			0,00	0,00
2.25.2 - Remuneração média dos negros			3.496,53	3.496,53			4.038,69	4.038,69

Balanço Social da Unimed

2. Indicadores Corpo Funcional	2021				2020			
	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			13.402,59	13.402,59			16.507,28	16.507,28
2.25.2.2 - Técnico			3.791,89	3.791,89			4.328,31	4.328,31
2.25.2.3 - Operacional			2.040,95	2.040,95			1.896,74	1.896,74
2.25.2.4 - Apoio			1.969,37	1.969,37			1.769,37	1.769,37
2.25.3 - Remuneração média dos indígenas			12.895,10	12.895,10			12.257,70	12.257,70
2.25.3.1 - Gestão			24.176,96	24.176,96			22.981,90	22.981,90
2.25.3.2 - Técnico			0,00	0,00			0,00	0,00
2.25.3.3 - Operacional			1.613,23	1.613,23			1.553,49	1.553,49
2.25.3.4 - Apoio			0,00	0,00			0,00	0,00
2.26 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			26,08	26,08			34,78	34,78
2.27 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			4,34	4,34			4,34	4,34
2.28 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			43,47	43,47			43,47	43,47
2.29 - N° de colaboradores por Escolaridade			182	182			192	192
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	2021				2020			
	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			8	8			6	6
2.29.4 - Ensino médio completo			68	68			76	76
2.29.5 - Ensino técnico completo			0	0			0	0
2.29.6 - Ensino superior completo			57	57			58	58
2.29.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			45	45			46	46
2.29.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			3	3			5	5
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)?			16	16			15	15
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)			16	16			15	15
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

3. Indicadores de organização e gestão	2021		2020	
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)	35.777,42		34.008,95	
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	904,44		904,44	
3.7 - Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital		<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital	
	<input type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios		<input type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios	
	<input checked="" type="checkbox"/> Fundos		<input checked="" type="checkbox"/> Fundos	
	<input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período		<input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período	
3.8 - Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES/FATES)		<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES/FATES)	
	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal		<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal	
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Reserva de Sobras		<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Reservas de Sobras	

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2021		2020	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input checked="" type="checkbox"/>	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios
	<input checked="" type="checkbox"/>	Destino das sobras ou perdas	<input checked="" type="checkbox"/>	Destino das sobras ou perdas
	<input checked="" type="checkbox"/>	Investimentos	<input checked="" type="checkbox"/>	Investimentos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Liquidação	<input checked="" type="checkbox"/>	Liquidação
	<input checked="" type="checkbox"/>	Novos produtos/serviços	<input checked="" type="checkbox"/>	Novos produtos/serviços
	<input checked="" type="checkbox"/>	Pagamento de credores	<input checked="" type="checkbox"/>	Pagamento de credores
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reforma Estatuto	<input checked="" type="checkbox"/>	Reforma Estatuto
	<input type="checkbox"/>	Outros:	<input type="checkbox"/>	Outros:

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2021		2020	
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo		<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo	
	<input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos		<input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos	
	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico		<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico	
	<input type="checkbox"/> Medicina preventiva		<input type="checkbox"/> Medicina preventiva	
	<input type="checkbox"/> Conselho de especialidades		<input type="checkbox"/> Conselho de especialidades	
	<input type="checkbox"/> Outros:		<input type="checkbox"/> Outros:	
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	<input checked="" type="radio"/> 1/3		<input type="radio"/> 1/3	
	<input type="radio"/> 2/3		<input type="radio"/> 2/3	
	<input type="radio"/> Sem renovação		<input checked="" type="radio"/> Sem renovação	
	<input type="radio"/> Total		<input type="radio"/> Total	
	<input type="radio"/> Outros:		<input type="radio"/> Outros:	

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2021		2020		
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input type="checkbox"/>	Conhecimento sobre cooperativismo		<input type="checkbox"/>	Conhecimento sobre cooperativismo
	<input type="checkbox"/>	Critério Técnico		<input type="checkbox"/>	Critério Técnico
	<input checked="" type="checkbox"/>	Experiência - prática		<input checked="" type="checkbox"/>	Experiência - prática
	<input type="checkbox"/>	Reside na área de atuação		<input type="checkbox"/>	Reside na área de atuação
	<input type="checkbox"/>	Demanda por especialidade		<input type="checkbox"/>	Demanda por especialidade
	<input type="checkbox"/>	Outros:		<input type="checkbox"/>	Outros:

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2021		2020	
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo		<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo	
	<input checked="" type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras		<input checked="" type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras	
	<input type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado		<input type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado	
	<input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo		<input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo	
	<input checked="" type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação		<input type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação	
	<input checked="" type="checkbox"/> Confederação UNIMED		<input checked="" type="checkbox"/> Confederação UNIMED	
	<input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED		<input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED	
	<input type="checkbox"/> Instituto UNIMED		<input type="checkbox"/> Instituto UNIMED	
	<input type="checkbox"/> Outro:		<input type="checkbox"/> Outro:	

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2021		2020	
	<input type="checkbox"/> Não		<input type="checkbox"/> Não	
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos		<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	
	<input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria		<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria	
	<input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias		<input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias	
3.15 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	<input type="checkbox"/> Outros:		<input type="checkbox"/> Outros:	

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2021		2020	
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	2021		2020	
3.17 - A participação de cooperado(a)s/cooperativas/sócios no planejamento da Unimed	<input type="checkbox"/>	Não ocorre	<input type="checkbox"/>	Não ocorre
	<input type="checkbox"/>	Sim, por meio da aprovação em assembléia	<input type="checkbox"/>	Sim, por meio da aprovação em assembléia
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)
	<input type="checkbox"/>	Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, periodicamente com data definida	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, periodicamente com data definida
	<input type="checkbox"/>	Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução	<input type="checkbox"/>	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	<input type="radio"/>	Sim	<input type="radio"/>	Sim
	<input checked="" type="radio"/>	Não	<input checked="" type="radio"/>	Não
	<input type="radio"/>	Não, mas pretende implantar em 20__	<input type="radio"/>	Não, mas pretende implantar em 20__

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2021		2020	
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	<input type="radio"/> Não		<input type="radio"/> Não	
	<input type="radio"/> Sim, em 20__		<input type="radio"/> Sim, em 20__	
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	<input type="checkbox"/> Crédito		<input type="checkbox"/> Crédito	
	<input checked="" type="checkbox"/> Financeiro		<input checked="" type="checkbox"/> Financeiro	
	<input type="checkbox"/> Estratégico		<input type="checkbox"/> Estratégico	
	<input type="checkbox"/> Cambial		<input type="checkbox"/> Cambial	
	<input type="checkbox"/> Fiscal		<input type="checkbox"/> Fiscal	
	<input type="checkbox"/> Trabalhista		<input type="checkbox"/> Trabalhista	
	<input type="checkbox"/> Reputacional		<input type="checkbox"/> Reputacional	
	<input type="checkbox"/> Comunitário		<input type="checkbox"/> Comunitário	
	<input type="checkbox"/> Operacional		<input type="checkbox"/> Operacional	
	<input type="checkbox"/> Ambiental		<input type="checkbox"/> Ambiental	

Balanço Social da Unimed

3. Indicadores de organização e gestão	2021		2020	
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas	<input checked="" type="radio"/> Não		<input checked="" type="radio"/> Não	
	<input type="radio"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto		<input type="radio"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	
	<input type="radio"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto		<input type="radio"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	<input type="radio"/> Não		<input type="radio"/> Não	
	<input checked="" type="radio"/> Sim		<input checked="" type="radio"/> Sim	
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	<input type="radio"/> Não		<input type="radio"/> Não	
	<input checked="" type="radio"/> Sim, Quais: Sem cerimônia - Público Interno		<input checked="" type="radio"/> Sim, Quais: Canal sem Cerimônia - Público interno	
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta	<input checked="" type="radio"/> Não		<input checked="" type="radio"/> Não	
	<input type="radio"/> Sim		<input type="radio"/> 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\$)	2021	2020
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	46.995.099,60	43.283.923,71
4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas	0,00	0,00
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	1.276.494,81	438.965,93
4.4 - Total das dívidas	129.750.445,91	97.356.947,97
4.5 - Patrimônio da Unimed	155.347.923,81	117.967.254,93
4.6 - Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
4.7 - Impostos e contribuições	5.079.174,63	5.070.649,00
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	3.754.795,98	488.969,80
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	15.000,00	15.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	25.576.607,77	25.963.166,00
4.11.1 -- Diretores e Conselheiros	6.620.941,57	6.419.086,96
4.11.2 -- Empregados	16.686.352,21	17.253.723,13
4.11.3 -- Jovens Aprendizizes	10.996,76	8.182,64

Balanço Social da Unimed

4. Indicadores econômicos (em R\$)	2021		2020	
4.11.4 -- Estagiários	0,00		2.282,09	
4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados	2.258.317,23		2.279.891,18	
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	995.804,37		199.754,17	
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimeds	0,00		0,00	
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	30.477.487,96		26.240.104,55	
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	<input type="checkbox"/>	Não disponibiliza	<input type="checkbox"/>	Não disponibiliza
	<input checked="" type="checkbox"/>	No website da unimed	<input checked="" type="checkbox"/>	No website da unimed
	<input checked="" type="checkbox"/>	Publicado no jornal da área de atuação	<input type="checkbox"/>	Publicado no jornal da área de atuação
	<input checked="" type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos	<input checked="" type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	<input checked="" type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s

Balanço Social da Unimed

5. Indicadores sociais internos	2021				2020			
	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	110.201,87	2.417.359,77	2.527.561,64	0,00	40.600,86	2.305.964,46	2.346.565,32
5.2 - Investimentos em eventos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.3 - Investimentos em saúde	0,00	0,00	2.153.170,86	2.153.170,86	0,00	0,00	1.807.377,18	1.807.377,18
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	87.655,30	87.655,30	0,00	0,00	48.296,19	48.296,19
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			29.449,39	29.449,39			48.048,12	48.048,12
5.7.1 -- Aportes próprios			29.449,39	29.449,39			48.048,12	48.048,12
5.7.2 -- Aportes dos parceiros			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.3 -- nº de beneficiado(a)s			16	16			15	15
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00	1.395,00	1.395,00	0,00	0,00	22.739,94	22.739,94
5.8.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	182	182	0	0	192	192
5.8.2 -- nº de horas de treinamento/pessoa	0,00	0,00	55,82	55,82	0,00	0,00	14,80	14,80

Balanço Social da Unimed

5. Indicadores sociais internos	2021				2020			
	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	568	578	0	10	602	612
Total dos investimentos internos	0,00	5.353.537,70	5.115.999,40	10.469.537,10	0,00	1.272.351,54	4.555.544,53	5.827.896,07
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	2021	2020
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	5.728,00	0,00
6.4.1 -- nº de voluntários (cooperados e empregados)	49	0
6.4.2 -- nº de entidades beneficiadas	4	0
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	2021	2020
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	2021	2020
6.11 - Outros	0,00	0,00
Total pessoas beneficiadas	0	0
Total entidades beneficiadas	4	0
Total dos investimentos sociais externos	5.728,00	0,00

Balanço Social da Unimed

7. Outras Informações	2021		2020	
7.1 - A previdência privada contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção		<input checked="" type="checkbox"/> Direção	
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios		<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados		<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	
	<input type="checkbox"/> Não possui		<input type="checkbox"/> Não possui	
7.2 - A participação nas sobras ou resultados contempla	<input type="checkbox"/> Direção		<input type="checkbox"/> Direção	
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios		<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	
	<input type="checkbox"/> Empregados		<input type="checkbox"/> Empregados	
	<input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição		<input checked="" type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição	
7.3 - Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/ Federação-Central/Seguradora foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção		<input checked="" type="checkbox"/> Direção	
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência		<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	
	<input type="checkbox"/> Empregados		<input type="checkbox"/> Empregados	
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios		<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	

Balanço Social da Unimed

7. Outras Informações	2021		2020	
7.4 - Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção		<input checked="" type="checkbox"/> Direção	
	<input type="checkbox"/> Gerência		<input type="checkbox"/> Gerência	
	<input type="checkbox"/> Empregados		<input type="checkbox"/> Empregados	
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios		<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> Não se envolve		<input type="checkbox"/> Não se envolve	
	<input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT		<input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	
	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT		<input checked="" type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> Não são considerados		<input type="checkbox"/> Não são considerados	
	<input type="checkbox"/> São exigidos		<input type="checkbox"/> São exigidos	
	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos		<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	
7.7 - Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não se envolve		<input type="checkbox"/> Não se envolve	
	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva		<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	
	<input type="checkbox"/> Apoia		<input type="checkbox"/> Apoia	

Balanço Social da Unimed

7. Outras Informações	2021	2020
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	2021		2020	
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	705.583.688,94		467.976.846,11	
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	80,00		80,00	
7.12 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	2.153.170,86		1.807.377,18	
7.13 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	37.047.275,31		30.808.885,50	
	R\$	%	R\$	%
7.13.1 -- Governos	5.079.174,64	13,71	5.070.649,00	16,46
7.13.2 -- Cooperados/Federação-Central/Seguradora	0,00	0	0,00	0
7.13.3 -- Empregados/Diretores/Conselheiros	26.172.348,39	70,65	24.732.855,27	80,28
7.13.4 -- Remuneração de capital de terceiros	0,00	0	0,00	0
7.13.5 -- Sociedade	0,00	0	0,00	0
7.13.6 -- Juros sobre capital próprio	1.045.151,93	2,82	316.657,26	1,03
7.13.7 -- Constituição de reservas e fundos	995.804,37	2,69	199.754,17	0,65
7.13.8 -- A disposição da AGO e Outros	3.754.795,98	10,14	488.969,80	1,59

Balanço Social da Unimed

8. Indicadores Ambientais	2021	2020
8.1 -- Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00	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	0,00
8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	<input type="radio"/> Não	<input type="radio"/> Não
	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Sim
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	20,31	12,21
8.3.1 -- Escopo 1 (tCO2e)	0,00	0,00
8.3.2 -- Escopo 2 (tCO2e)	20,31	12,21

Balanço Social da Unimed

8. Indicadores Ambientais	2021	2020
8.3.3 -- Escopo 3 (tCO2e)	0,00	0,00
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	192,69	213,52
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)	3.376,36	2.907,28
8.5.1 - Fontes de retirada de água	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública
	<input type="checkbox"/> Poços artesianos	<input type="checkbox"/> Poços artesianos
	<input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> Outros:
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	99,10	448,28
8.6.1 -- Papel(Kg)	95,40	439,92
8.6.2 -- Copos Plásticos (Kg)	3,70	8,36
8.7 - Resíduos Segregados	3.001,00	0,00
8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	0,00	0,00

Balanço Social da Unimed

8. Indicadores Ambientais	2021		2020	
8.7.2 -- Resíduos recicláveis (Kg)	3.001,00		0,00	
8.7.3 -- Resíduos para descontaminação (Kg)	0,00		0,00	
8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg)	0,00		0,00	
8.8 - Destinação dos resíduos segregados	<input type="checkbox"/> Empresa terceirizada		<input checked="" type="checkbox"/>	Empresa terceirizada
	<input type="checkbox"/> Organismo governamental		<input type="checkbox"/>	Organismo governamental
	<input type="checkbox"/> Recicladora		<input type="checkbox"/>	Recicladora
	<input type="checkbox"/> Empresas de adubos		<input type="checkbox"/>	Empresas de adubos
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Cooperativa de reciclagem		<input type="checkbox"/>	Outros:

Balanço Social da Unimed

9. Demonstração do Valor Adicionado	2021	2020
(A) Geração de Riqueza		
a) Ingressos e receitas	46.995.099,60	43.283.923,71
a.1) Receitas de Atividade Principal	0,00	9.508,40
a.2) Outros ingressos e Receitas Operacionais	46.995.099,60	43.274.415,31
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	46.995.099,60	43.283.923,71
d) Eventos, dispêndios, despesas operacionais e sinistros	10.166.842,87	8.296.273,48
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	10.166.842,87	8.296.273,48
e) Insumos adquiridos de terceiros	8.045.575,72	7.681.853,39
e.1) Despesas de comercialização	0,00	0,00

Balanço Social da Unimed

9. Demonstração do Valor Adicionado	2021	2020
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e.3) Despesas com serviços de terceiros	2.258.317,23	2.290.355,91
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	2.489.128,01	2.544.709,39
e.5) Despesas Financeiras	518.862,32	1.207.166,21
e.6) Despesas patrimoniais	2.779.268,16	1.639.621,88
e.7) Perda / Recuperação de valores ativos	0,00	0,00
f) Valor adicionado bruto	28.782.681,01	27.305.796,84
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	457.803,95	567.037,13
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	28.324.877,06	26.738.759,71
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	8.728.126,25	4.070.125,79
i.1) Receitas financeiras	1.276.494,81	2.644.453,89
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	4.819.552,24	0,00
i.3) Outras	2.632.079,20	1.425.671,90
(I) Valor adicionado total a distribuir	37.053.003,31	30.808.885,50

Balanço Social da Unimed

9. Demonstração do Valor Adicionado	2021	2020
(B) Distribuição de Riqueza		
a) Remuneração do trabalho	26.172.348,39	24.732.855,27
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	26.172.348,39	24.732.855,27
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	19.506.414,47	18.703.180,66
a.2.2) Benefícios	5.598.167,91	4.959.164,70
a.2.3) F.G.T.S	1.067.766,01	1.070.509,91
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	0,00	0,00
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	5.079.174,63	5.070.649,00
b.1) Federais	214.923,25	239.678,16
b.1.1) Previdência Social	4.737.074,32	4.713.906,10
b.2) Estaduais	7.040,66	3.665,10
b.3) Municipais	120.136,40	113.399,64

Balanço Social da Unimed

9. Demonstração do Valor Adicionado	2021	2020
c) Contribuição para Sociedade	5.728,01	0,00
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	5.795.752,28	1.005.381,23
e.1) Juros sobre capital próprio	1.045.151,93	316.657,26
e.2) Constituição de reservas e fundos	995.804,37	199.754,17
e.3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	3.754.795,98	488.969,80
e.4) Dividendos	0,00	0,00
e.5) Participação dos não-controladores (só para consolidação)	0,00	0,00
(II) Total distribuído	37.053.003,31	30.808.885,50

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

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

2.1. Duas Unimeds encerraram suas atividades e não tem mais representação entre os cooperados.

2.3. Duas Unimeds encerraram suas atividades e não tem mais representação entre os cooperados.

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

2.2. Admissões e demissões, de acordo com as necessidades e demandas do período.

2.3. Idem justificativa 2.2

2.4. Item diretamente influenciado pelos itens anteriores.

2.6. Contratos vigentes encerraram no mês de Dezembro e nova turma iniciou em 2022.

2.9. A maioria das demissões ocorridas no ano foi de homens.

2.12. Informações prestadas de acordo como os colaboradores se auto declaram.

2.22.2. Desligamento nessa faixa etária.

2.22.3. Desligamentos nessa faixa etária

2.23.3. A categoria operacional abrange nossa área de Atendimento que é o nosso maior índice de rotatividade.

2.24. Resultado do maior número de demissões que de admissões.

2.24.1.2. Tivemos duas promoções ao cargo de gerente.

2.25. Resultado de desligamentos.

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

2.25.1.1. Promoção de uma gestora.

2.25.1.2. Tivemos uma tímida retomada de movimentações utilizando como verba os desligamentos que aconteceram.

2.25.2. Categoria mais afetada com os desligamentos do período.

2.25.2.1. Informações prestadas de acordo com a auto declaração de raça dos colaboradores.

2.25.2.2. Informações prestadas de acordo com a auto declaração de raça dos colaboradores.

2.25.2.4. Motivo de promoção para o colaborador de menor salário.

2.26. Saída de uma colaboradora.

2.29.3. Dois concluíram o fundamental.

2.29.4. Reflexo de desligamentos.

2.29.8. Dois desligamentos.

Indicadores Econômicos

4.3. Com a melhora do cenário financeiro, as taxas de aplicação teve um crescimento melhor que o ano de 2020.

4.4. Aumento do pagamento da Câmara de compensação entre nossas Federadas.

4.5. Aumento do recebimento da Câmara de compensação entre nossas Federadas.

4.11.3. Contratos vigentes encerram no mês de Dezembro/21 e nova turma iniciando somente em janeiro/22, por essa razão a quantidade de jovens encontra-se zerado porém houve despesas ao longo do ano.

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

4.11.4. Não houve contratação de estagiário no período

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

Indicadores Sociais Internos(Cooperado(a)s PJ)

5.1. A Federação passou a considerar o valor do Ticket e Alimentação e Refeição, diferente do ano anterior que foi considerado somente o valor de lanches e refeições

5.13. Valores superiores ao ano anterior por ter receitas maiores

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

5.3. Reajuste no pagamento no plano de saúde dos colaboradores

5.4. Aumento do valor, devido ao retorno dos funcionários ao escritório, retorno pós pandemia

5.7.1. Muitos cursos foram concluídos em 2020 e em 2021 foram oferecidos cursos EAD mais baratos.

5.8. As capacitações foram 100% subsidiadas pelo Sescoop.

5.8.2. Tivemos um aumento de horas de treinamento referente ao mês anterior, devido ao amadurecimento de utilização dos recursos do Sescoop e a estabilização do estado de pandemia.

5.10. Devido a pandemia, houve uma redução da utilização do reembolso de creche.

5.10.1. De acordo com a justificativa 5.10

5.14. Ano de 2020 devido a Pandemia a Federação realizou apenas 1 pagamento bonificação, voltando com o pagamento em 2021.

Indicadores Sociais Externos

6.4. Valor estimado de hora/homem dedicado às 4 ações de voluntariado desenvolvidas. Sendo duas de protagonismo de colaboradores, Dia das Mães e Natal.

Balanco Social da Unimed

Notas Explicativas

6.4.1. Apesar de não possuir investimento, a cooperativa firmou parcerias pelas quais foi possível gerar oportunidades de voluntariado pelos colaboradores e familiares.

6.4.2. Apesar de não possuir investimento, a cooperativa firmou parcerias pelas quais foi possível gerar oportunidades de voluntariado pelos colaboradores e familiares.

6.10. As ações de voluntariado, lançadas no item 6.4 também têm caráter de ação social, cujo valor, já foi contabilizado e devidamente notificado no item anterior.

6.10.1. Apesar de não possuir investimento, a cooperativa firmou parcerias pelas quais foi possível gerar oportunidades de voluntariado pelos colaboradores e familiares com um total de 275 beneficiados

Outras Informações

7.11. Aumento do pagamento da Câmara de compensação e prestadores de serviços de laboratórios.

7.12. Aumento do plano de saúde dos colaboradores

Indicadores Ambientais

8.3.2. Em função da pandemia, cerca de 70% dos colaboradores foram deslocados para regime híbrido ou teletrabalho. Soma-se a isso, o arrendamento de parte de um dos andares pela Seguros Unimed e Unimed do Brasil.

8.5. Consumo médio dos quatro andares da cooperativa, visto que localiza-se em prédio comercial com outras organizações.

8.6.1. Em função da adoção dos regimes de trabalho híbrido e teletrabalho o consumo de itens de escritório foi reduzido

8.6.2. Em função da adoção dos regimes de trabalho híbrido e teletrabalho o consumo de itens de escritório foi reduzido.

8.7.2. Em 2021 a cooperativa destinou e-lixo e material de escritório para a cooperativa de reciclagem COOPAMA

Demonstrativo Valor Adicionado(Geração de Riqueza)

a.1. Não houve recebimento de receita de plano de saúde

Balanço Social da Unimed

Notas Explicativas

d. Aumento devido ao Produto Federativo PARJ

d.3. Aumento devido ao Produto Federativo PARJ

e.5. Diminuição do valor devido ao termino do pagamento de juros da câmara de compensação junto as nossas Federadas

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

g. Diminuição devido alguns bens já 100% depreciados

i. Aumento devido melhor resultado das receitas e lançamento de equivalência patrimonial

i.1. No ano de 2020 houve um recebimento de juros sobre Câmara de compensação que não ocorreu em 2021

i.2. No ano de 2021, não houve resultado de equivalência patrimonial

i.3. Melhora de resultado, recebimento de sobras de outras Unimeds

Demonstrativo Valor Adicionado(Distribuição da riqueza)

a.2.2. Com o retorno do trabalho presencial houve ajustes nos benefícios dos colaboradores.

b.1. Valor maior em 2021 devido uma despesa extra de Imposto de Renda.

b.2. Variação devido aumento do valor da taxa de incêndio dos escritórios da Federação

e.1. Juros superiores ao ano anterior por ter receitas maiores

e.2. Melhor resultado em 2021

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

Balanço Social da Unimed

Confirmação de Responsabilidade

Diretor

Nome:

Data:

Contador

Nome:

Data:

Expediente

Coordenação

Herval Bezerra
Marianny Mesquita

Redação

Juliana Condis
Marianny Mesquita

Projeto Gráfico, ilustrações e diagramação

Cristiana Sampaio

Revisão de textos

Guilherme Bernard

Revisão de Conteúdo

Diretor-presidente - João Alberto da Cruz
Diretor Administrativo-Operacional - Fábio Nasser Monnerat
Diretor Financeiro - Rodrigo Luna Venancio
Diretor de Mercado e T.I - Benito Petraglia
Diretor de Integração e Intercâmbio - José Manes

Contribuições:

Alessandra Moreira, Ana Paula Polli, Adriana Paixão, Andréa Paixão, Carlos Lugarinho, Claudia Reis, Francisco Lima, Herval Bezerra, Luzia dos Santos, Ralf Batista e Samuel Oliveira