

RELATÓRIO DE GESTÃO

2020 - 2023

O TRAJETO DA SUSTENTABILIDADE



Unimed 
Sudoeste

Sumário

Preparo do Solo	05
Processo Semeadura	08
Sementes de aprendizado	08
Semente de processos	33
Semente mercadológica	47
Semente econômica	68
Nossa colheita	76
Visão de negócio	92



Liomar Couto Leal
Diretor Presidente



Uagnis Silva de Sousa
Diretor Vice-presidente



Joane C. S. Mascarenhas
Diretora Superintendente

Mensagem da Diretoria

É com muita satisfação que apresentamos o relatório de gestão do triênio 2020-2023, um período desafiador, mas também de muitas conquistas para a cooperativa. Utilizando o conceito de sustentabilidade e semeadura, faremos essa analogia para expressar o nosso caminho até aqui.

Para alcançar os resultados esperados, foi preciso preparar o solo lá atrás, quando tivemos que aplicar o orçamento global para nos mantermos de pé, cumprir o Plano de Saneamento apresentado à ANS e fortalecer nossa presença no mercado. Quando assumimos a gestão, acreditamos, fielmente, que poderíamos transformar a cooperativa em um modelo de excelência e inovação.

A partir daí, começamos a plantar nossas sementes. Foi necessário revisar os processos e estratégias. Assim, reformulamos a governança corporativa, o estatuto social e o regimento eleitoral para adequar aos anseios do quadro societário a fim de garantir a transparência e eficiência necessárias para a condução do nosso negócio.

Além disso, elaboramos um mapa estratégico que norteou as ações e metas do triênio, garantindo que estivéssemos todos na mesma página e trabalhando em prol dos mesmos objetivos. Com o solo preparado e a semente plantada, pudemos então colher os frutos. E que colheita! Realizamos uma série de ações que visaram valorizar o trabalho médico, como o reajuste do valor de consulta e de SADT, que há muito tempo era esperado pelos cooperados. Criamos o Unimed para Você, um programa que cuidou da saúde de milhares dos nossos clientes de forma humanizada. Através de um trabalho político junto a Federação da

Bahia, conseguimos encerrar o acordo operacional com a Unimed Nacional que onerava bastante a nossa cooperativa.

Nosso comprometimento com as transformações sociais se baseia no 7º princípio do cooperativismo, o interesse pela comunidade. Realizamos diversas ações para ajudar a população da nossa região, incluindo o Famus, um evento importante para o pequeno artista e também no período da pandemia, promovemos uma ginca solidária. Para ajudar as famílias baianas afetadas pelas enchentes, mobilizamos cooperativas de outros segmentos para criarmos o “Coopera Sudoeste”, que arrecadou quase 500 mil reais, proporcionando a construção de casas e a compra de alimentos, produtos de higiene e itens de mobiliário. Doamos absorventes para mulheres de baixa renda em uma ação de combate à pobreza menstrual. Também distribuimos livros infantis para crianças de escolas da rede pública de ensino e muitas outras ações das quais nos enchem de orgulho.

Como uma semente que é plantada com cuidado e dedicação, nossas ações foram fundamentadas em valores cooperativistas e comprometimento com nossos cooperados e clientes. Cada passo foi dado com muito zelo e respeito à nossa missão, visão e valores. Porém, como toda semente, enfrentamos diversos desafios. A pandemia da COVID-19, o alto custo assistencial, um reajuste negativo da ANS e outros obstáculos se apresentaram pelo caminho.

Com o trabalho árduo e dedicado de toda a equipe, conseguimos superá-los e chegamos aos resultados e soluções que hoje podemos comemorar.

Tudo isso gerou frutos valiosos para nossa cooperativa, como a saída da direção fiscal, o aumento da remuneração dos cooperados, resultados financeiros positivos no triênio e a consolidação de nossa visão de futuro de ser uma cooperativa ainda mais forte e confiável.

Agora conquistamos o nosso hospital próprio, um projeto que visa garantir a sustentabilidade e o sucesso da nossa cooperativa a longo prazo. É uma prova concreta da nossa capacidade de superação e da nossa visão de futuro. O Hospital Unimed representa um importante salto em qualidade de atendimento e em sustentabilidade financeira para a cooperativa.

Sabemos que ainda há muito a fazer, mas temos a certeza de que estamos no caminho certo.

Por fim, gostaríamos de agradecer a todos os cooperados, cooperadas e colaboradores pelo empenho e dedicação durante este triênio. Estamos confiantes de que, juntos, continuaremos a semear frutos cada vez mais significativos para a Unimed do Sudoeste.



O PREPARO DO SOLO

*OS ELEMENTOS QUE FUNDAMENTAM
O DESENVOLVIMENTO*



Missão: Promover o trabalho médico e a saúde de forma sustentável, com qualidade, inovação, ética e responsabilidade social.

Visão: Reconquistar a confiança de seus cooperados e clientes pela sua solidez e excelência dos serviços prestados até 2023.

Mapa Estratégico – 2020 a 2023

	Metas Globais	Aumentar em 20% a remuneração do cooperado em 2020.	Obter 15% de Resultado Líquido no triênio.	Remunerar as consultas no valor de intercâmbio até 2023	
Perspectiva Financeira	Desospitalizar 85% dos internados há mais de 7 dias.	Atingir no máximo 5% de glosas de intercâmbio.	Atingir, no máximo 78% de Sinistralidade até 2023.	Manter, no máximo, 10% de Despesas Administrativas.	Aumentar a rentabilidade das aplicações: 107% de CDI em 2020 Recuperar 10% dos processos que temos à nosso favor até 2023.
Perspectiva dos Clientes	Alcançar 3 mil clientes em PPS até 2023.	Atingir 45 mil vidas até 2023	Reduzir a evasão de clientes a no máximo 2% da carteira.	Adequar a rede de atendimento nas cidades alvo.	Alcançar 85% de Satisfação dos Clientes até 2023. Implantar Marketing de Performance.
Perspectiva dos Processos	Alcançar a acreditação da RN 452 até 2023.	Implantar a RN 443 até 2021.	Padronizar Materiais e Medicamentos.	Revisar Pacotes de Procedimentos	Reduzir o Contencioso em 30%. Período: Dez/19 a Dez/20
Perspectiva dos Processos	Implantar o Programa de Gestão de Pessoas por Competência.	Alcançar 90% do índice de Satisfação dos Colaboradores.	Alcançar 90% do índice de Satisfação dos Cooperados	Implantar a Governança de TI.	Implantar programa de Qualificação dos Prestadores.

O PROCESSO DE SEMEADURA

SEMENTES DE APRENDIZADO

As sementes de aprendizado são responsáveis por germinar ações que mantenham o capital intelectual da cooperativa com elevado grau de engajamento, satisfação e produtividade.

Satisfação do cooperado

Perfil do cooperado



167
Cooperados

57
Idade média

Pesquisa de satisfação



A pesquisa de satisfação com o cooperado é uma iniciativa fundamental na busca por excelência e melhoria contínua da Unimed do Sudoeste. Afinal, é nosso objetivo garantir que a cooperativa atenda às expectativas e necessidades dos associados.

Neste sentido, a pesquisa foi realizada por meio de questionário online, no qual obtivemos 103 respondentes, avaliando a satisfação do cooperado com os serviços, comunicação e gestão da operadora.

Qual o seu sentimento atual como cooperado?
103 respostas

- Valorizado
- Desvalorizado

Na primeira pesquisa, realizada em 2020 já havíamos atingido a meta estabelecida, ainda assim, continuamos com esmero para atingir índices ainda melhores e chegamos ao final do triênio com 7 pontos percentuais a mais, ultrapassando a meta.



A Unimed atingiu **97,1%** de satisfação dos cooperados!

Meta ESTRATÉGICA
90% DE SATISFAÇÃO DO COOPERADO



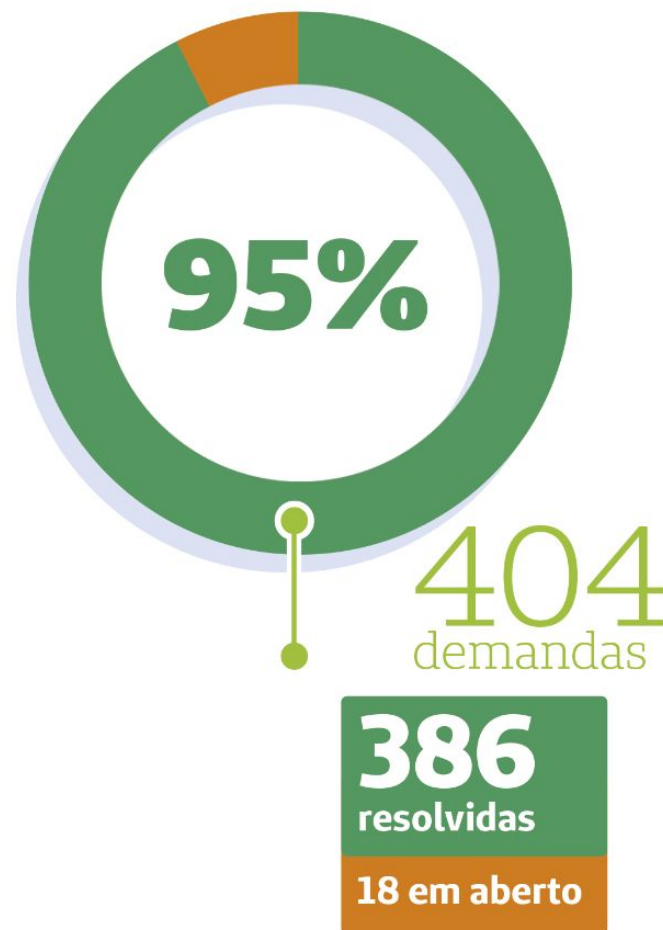


Relacionamento com o cooperado

Valorizar o cooperado, esse é o plano. Seguindo essa máxima, a Unimed desenvolve diversas ações com o intuito de estreitar o relacionamento com os seus membros.

Por isso, nós temos uma célula exclusiva para atender o cooperado. É uma iniciativa importante que oferece aos médicos uma forma direta de entrar em contato com a operadora e ter suas demandas, solicitações e dúvidas resolvidas de forma personalizada.

Em 2022, a célula foi responsável por atender a 404 demandas dos cooperados, um aumento de 50% de atendimentos em comparação ao ano anterior, com 264 solicitações. Tais dados certificam a atuação da área que tem o objetivo de atender exclusivamente o cooperado de forma rápida, assertiva e disponível para o dono do negócio, promovendo o diálogo com proximidade, transparência e equidade.



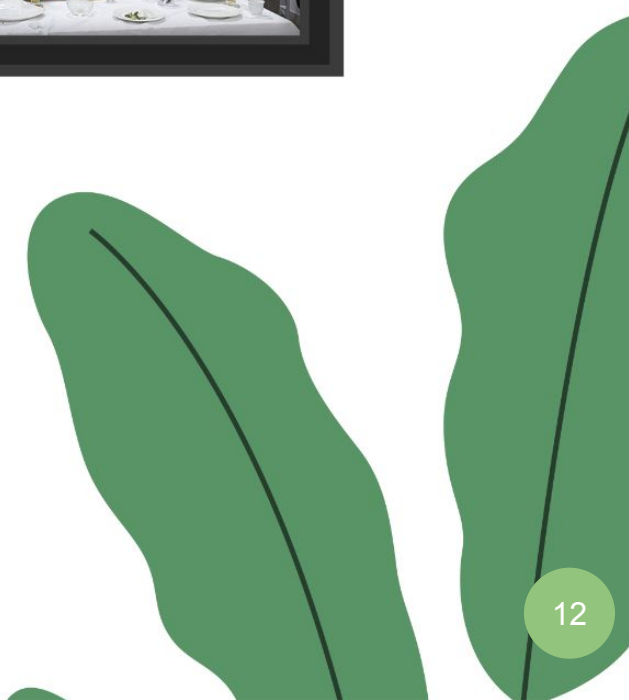
Dedo de Prosa com a Diretoria

O “Dedo de Prosa com a Diretoria” é uma ação que permite a troca de informações entre a diretoria executiva e os cooperados em um ambiente aberto ao debate e descontraído.

Na ocasião, a diretoria recebe os cooperados sorteados da semana para conversar sobre os rumos da Unimed e também ouvir e esclarecer possíveis dúvidas dos médicos cooperados em relação aos assuntos diretamente relacionados à cooperativa.

Em 5 edições de Dedo de Prosa tivemos a participação de mais de 40 cooperados.

A edição especial do Dedo de Prosa que aconteceu no Hospital Unimed a fim de apresentar a nova estrutura aos cooperados e sanar todas as dúvidas pertinentes ao assunto, contou com a presença de 53 médicos em uma única edição.



Ações de endomarketing com o cooperado

As ações de endomarketing são essenciais para aprimorar a integração, o engajamento e a satisfação dos cooperados. Em 2022, a Unimed do Sudoeste realizou algumas ações como o Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia do Médico, aniversário da Unimed, São João, Mês da Saúde e o Dedo de Prosa.

Esses momentos são importantes porque mostram que a cooperativa valoriza o médico cooperado não apenas como profissionais, mas também na vida pessoal.

Reunião dos conselhos em conjunto

As cooperativas são organizações que buscam a união e a colaboração de seus associados para alcançar objetivos comuns. Pensando nisso, a Unimed do Sudoeste realizou reunião dos conselhos em conjunto.

Essa reunião é uma oportunidade para que os membros dos conselhos aprendam mais sobre a cooperativa, suas operações e os desafios que enfrentam. Além disso, promove a transparência, a colaboração e participação ativa dos conselheiros na tomada de decisões estratégicas.



Satisfação do Colaborador

Endomarketing

A cultura de uma empresa é composta por um conjunto de valores, crenças, comportamentos e práticas que guiam o modo como a empresa funciona e como seus colaboradores se comportam. Nesse sentido, a Unimed do Sudoeste realizou ações de endomarketing durante o ano, utilizando o conceito “Vivencie nossa cultura”.

Dessa forma, ao internalizar a cultura da Unimed nos colaboradores, a empresa cria um ambiente de trabalho mais coeso e alinhado aos seus objetivos estratégicos.



Abril: Páscoa



Maior: Gincana de Aniversário da Unimed



Setembro: Setembro amarelo



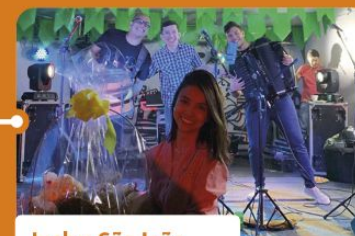
Novembro: Novembro azul



Durante o ano: Comemoração dos aniversariantes do mês



Maior: Dia das Mães



Junho: São João

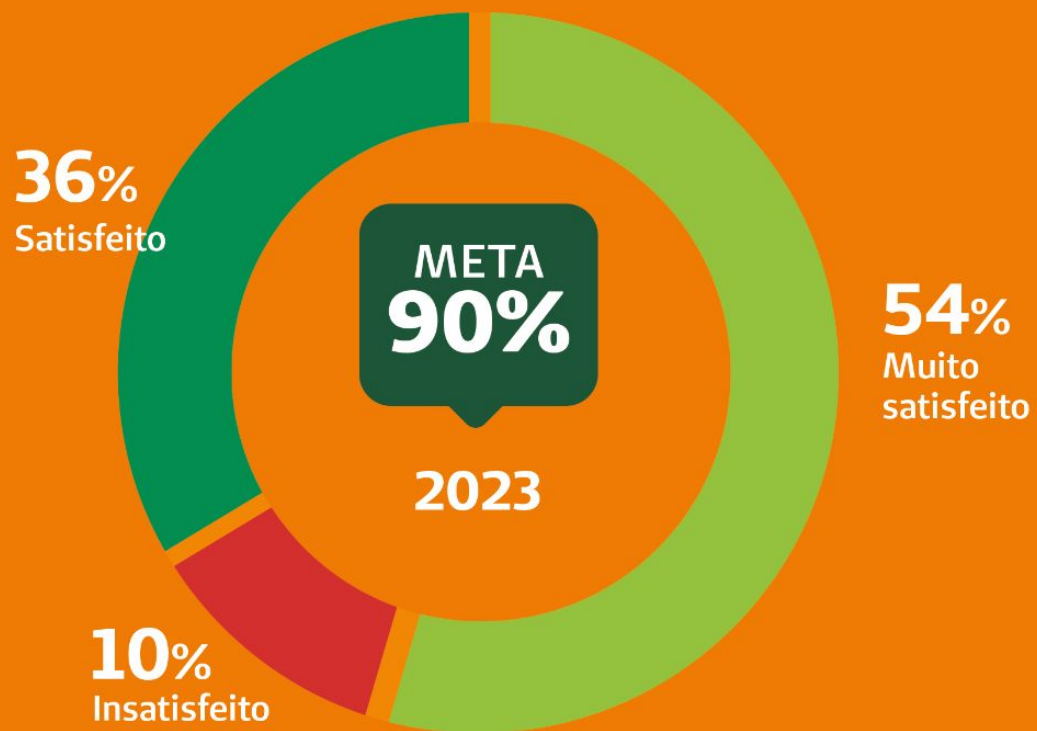


Outubro: Outubro Rosa



Durante o ano: Café com o presidente

Pesquisa de satisfação



Clima organizacional

90%





Mudança dos postos de trabalho e ambiente de convívio dos colaboradores

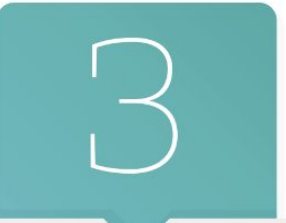
Como uma das ações propostas como resposta à Pesquisa de Clima Organizacional realizada em 2021 e seguindo as orientações do PGR – Programa de Gerenciamento de Riscos, a diretoria aprovou a reforma dos postos de trabalho do nosso atendimento, área de mercado, administrativo e copa, com o


objetivo de tornar o ambiente mais seguro e agradável.

A reforma tornou a Unimed do Sudoeste mais bonita, moderna e a escolha do modelo de Open Space (Espaço Aberto), trouxe vários benefícios:

- 

Comunicação facilitada, já que o espaço dessa forma possibilita uma comunicação rápida e interação entre as áreas;
- 

Redução de conversas informais, conhecida como “rádio corredor”;
- 

Promoção do Trabalho em equipe, pois todos podem participar para resolução de problemas;
- 

Facilidade de modificação de layout, em caso de necessidade.

Comissão Interna de Prevenção e Acidentes (Cipa)

Desde janeiro de 2022, em decorrência das alterações na legislação sobre a segurança e saúde ocupacional, nosso plano de ação para saúde e segurança segue o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) conforme a NR 01.

Uma das medidas adotadas foi a criação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), que foi constituída por meio de eleições de funcionários e indicações da empresa.

A CIPA realiza reuniões mensais para discutir questões relacionadas aos riscos no ambiente de trabalho, acompanhar o PGR e planejar ações preventivas e corretivas com o objetivo

de prevenir acidentes e doenças relacionadas à atividade labora, conciliando o trabalho com a preservação da vida e promoção da saúde dos colaboradores.

Além disso, a CIPA organizou a primeira Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) na Unimed do Sudoeste. Durante o evento foram realizadas palestras abordando temas diversos, como saúde e segurança do funcionário no ambiente de trabalho, saúde mental dos trabalhadores e prevenção e combate a incêndios.

Membros da CIPA:

REPRESENTANTES DOS EMPREGADOS

TITULARES

Wesley Souza da Silva

SUPLENTES

Thiago Santos Souza Lima

REPRESENTANTES DO EMPREGADOR

TITULARES

Gleydson Gomes Lima

Ana Marta Novais

Su Ellen Fernandes

SUPLENTES

Carlos Danilo Oliveira Silva

Caique Ramos Carvalho

Ednaldo Oliveira

Gestão de pessoas por competência

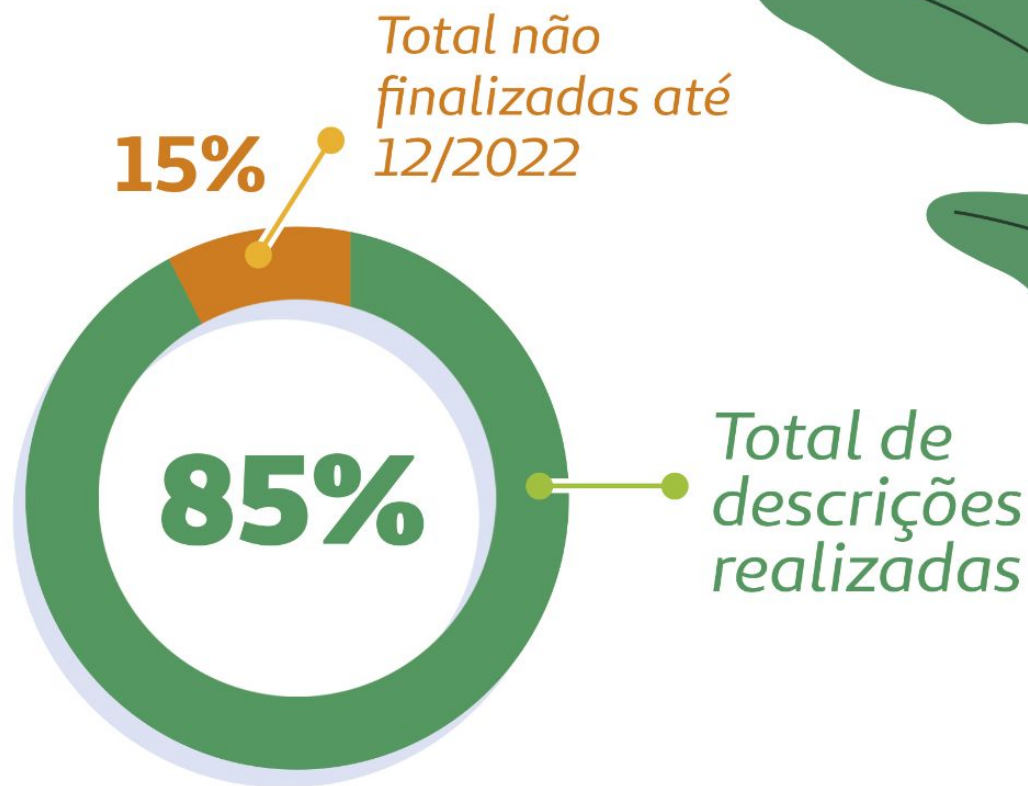


Descrição de Cargos

Qualificar a gestão de pessoas e atingir o equilíbrio entre o que os profissionais são capazes de oferecer e as necessidades e objetivos da cooperativa.

Este é um dos objetivos do nosso RH. Para tanto, realizamos a descrição de cargos e salários.

Dos 117 cargos mapeados na Unimed Sudoeste, 99 foram descritos. Os 18 restantes serão mapeados e terão seus descritivos finalizados ainda no primeiro trimestre de 2023.



Assessment – Mapa do Perfil Comportamental

A principal referência do Assessment (Avaliação) é a metodologia DISC, que se baseia na identificação da personalidade. Nela, existem quatro principais tendências comportamentais: dominância, influência, estabilidade e cautela. Isso gera benefícios como:

- 1 Ajudar a estabelecer critérios objetivos para futuras contratações;
- 2 Avaliar o desempenho dos colaboradores;
- 3 Criar planos de carreira;
- 4 Fazer com que o próprio colaborador conheça seus pontos fortes e suas fraquezas.

Desde junho de 2021, aplicamos o Assessment para todos os novos colaboradores e, especialmente, para toda a equipe de liderança (30 líderes), o que tem feito toda a diferença em processos como:

- 1 Avaliação dos candidatos nas seleções de pessoal (internas e externas)
- 2 Fonte de informações para a construção do PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) dos colaboradores
- 3 Base para a construção das ações do Programa de Desenvolvimento de Líderes
- 4 Construção da cultura de feedbacks

Treinamento e Desenvolvimento

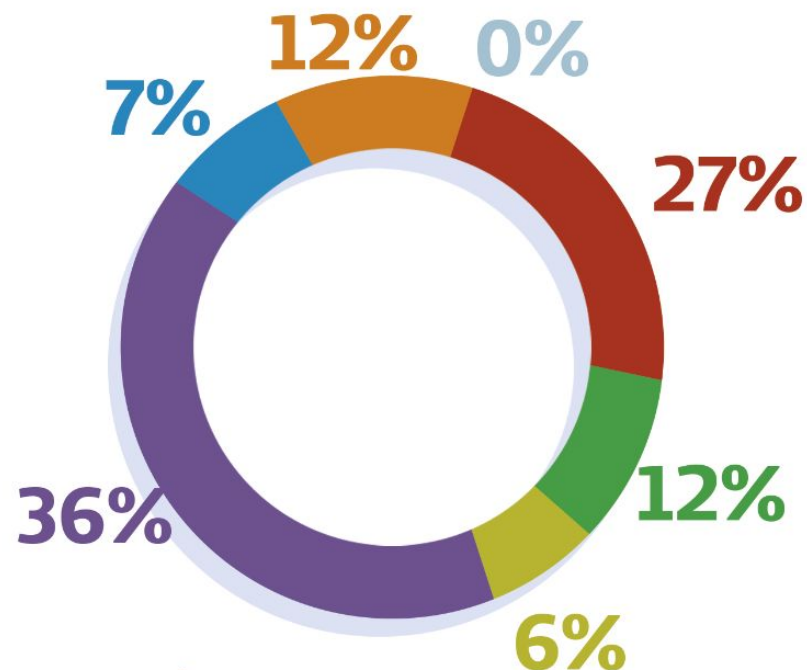


Investimento em capacitação

O primeiro passo que demos para balizar o investimento em Treinamento e Desenvolvimento foi elaborar o Manual de Educação e Capacitação, onde regulamentamos todos os critérios, valores e regras para maior controle do investimento.

Os tipos de capacitações estão entre: congressos, cursos, graduação, MBA, pós graduação, seminários e treinamento.

O total investido foi de R\$ 137.344,23, o que representa uma média de R\$ 624,29 por colaborador. Investimento que é feito por meio de verba do Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates), ou seja, não interfere no desempenho econômico-financeiro da cooperativa.



- *Seminários*
- *Congressos*
- *Cursos*
- *Graduação*
- *MBA*
- *Pós Graduação*
- *Treinamento*



Programa de Treinamento e Desenvolvimento de Líderes



O projeto engloba ações diversas para capacitação das nossas lideranças de nível tático e estratégico, munindo-os de conhecimentos e ferramentas relacionadas a gestão, fortalecendo a cultura de que gestão de pessoas é missão de todos os líderes e não apenas uma função de RH.



Reestruturação das áreas

Confira as mudanças e reorganização de algumas áreas da cooperativa em 2022.



Como ficou?	Resumo:
 <p>Rosania Maia → Gerente Financeiro</p>	<p>Rosania que era gerente Administrativo/financeiro vai gerir exclusivamente o financeiro, sendo a responsável pelo: Núcleo de Cobrança (Nucob), financeiro e como novidade o intercâmbio que passa a integrar a área.</p>

O intercâmbio, que era separado em três setores diferentes, passa a integrar uma única área, a fim de melhorar a gestão. Dessa forma, o intercâmbio fica entendido como um negócio já que é ponto importante no resultado da cooperativa.

Como ficou?



Romarco Coelho

→ Gerente
Administrativo

Resumo:

Romarco assume o Administrativo, gerenciando os setores de compras, contratos, protocolo, serviços gerais, manutenção e núcleo DMI.

O núcleo DMI é o setor responsável pelas compras de OPMEs e medicações de alto custo. A mudança visa melhorar o processo para promover economia com negociações estruturadas, assim o resultado efetivo da equipe será melhor administrado.



Como ficou?



Carlos Souza
Controller

Resumo:

Carlos foi contratado para reformular a contabilidade e **transformá-la numa controladoria**. Ele atua há 14 anos no sistema Unimed, acumulando experiência tanto em operadora quanto em hospitais próprios. Atuando inclusive em Unimed de grande porte como Unimed Uberaba.

A controladoria é responsável por gerenciar e controlar as finanças e os recursos da empresa, garantindo a sustentabilidade financeira e a maximização dos lucros. No caso de cooperativas que são operadoras e possuem hospital próprio, a controladoria desempenha um papel ainda mais crucial. Por meio da gestão de custos, controle de faturamento e recebimentos, monitoramento da qualidade e eficiência dos serviços, bem como análises financeiras para identificar oportunidades de melhoria e investimentos estratégicos.



Como ficou?	Resumo:
 <p>Fabiana Campos → Gerente de Operações</p>	<p>A área de Operações, liderada por Fabiana, fica, a partir de agora, composta pelos setores de contas médicas e auditoria em saúde.</p>

A auditoria em saúde atua em três etapas: prévia, concorrente e retrospectiva (de contas), por isso a mudança permite distribuir melhor as atividades na equipe, propiciando maior capacidade de gerenciamento do custo assistencial.



 <p>Jéssica Lopes → Gerente de Relacionamento com o Cliente</p>  <p>Luiz Henrique → Gerente de Relacionamento com a Rede</p>	<h3>Resumo:</h3> <p>Jéssica fica exclusivamente com a gerência de Relacionamento com o Cliente, sendo responsável pelo atendimento presencial (sede e núcleo), call center e whatsapp.</p> <p>Já o Relacionamento com a Rede fica sob a responsabilidade do Gerente Luiz Henrique.</p>
--	--

Com o intuito de aumentar a resolutividade das demandas estratégicas de rede e também das necessidades dos prestadores, a área de relacionamento com a rede também foi reestruturada. É uma nova fase que se inicia no setor a fim de percorrer uma longa jornada rumo à excelência.

Governança de TIC

Sistema de Gestão Tasy

O Tasy Philips é um software de Gestão em Saúde que existe há mais de 20 anos no mercado. Um software completo e integrado, que permite gerenciar com eficácia todas as atividades administrativas, financeiras e operacionais.

Com a implantação do Tasy, vários sistemas foram substituídos na cooperativa e apenas o Tasy e o Voxis continuaram operando, além de uma licença da área financeira-contábil que foi mantida para ser possível realizar consultas.

Mais de **70 mil reais** foram economizados em 2022.
Já em 2023 teremos uma economia de **471 mil reais anuais!**
E a partir de 2024, a redução será de **quase meio milhão anuais!**

A redução representa 73% destas despesas com incontáveis melhorias de governança e compliance!



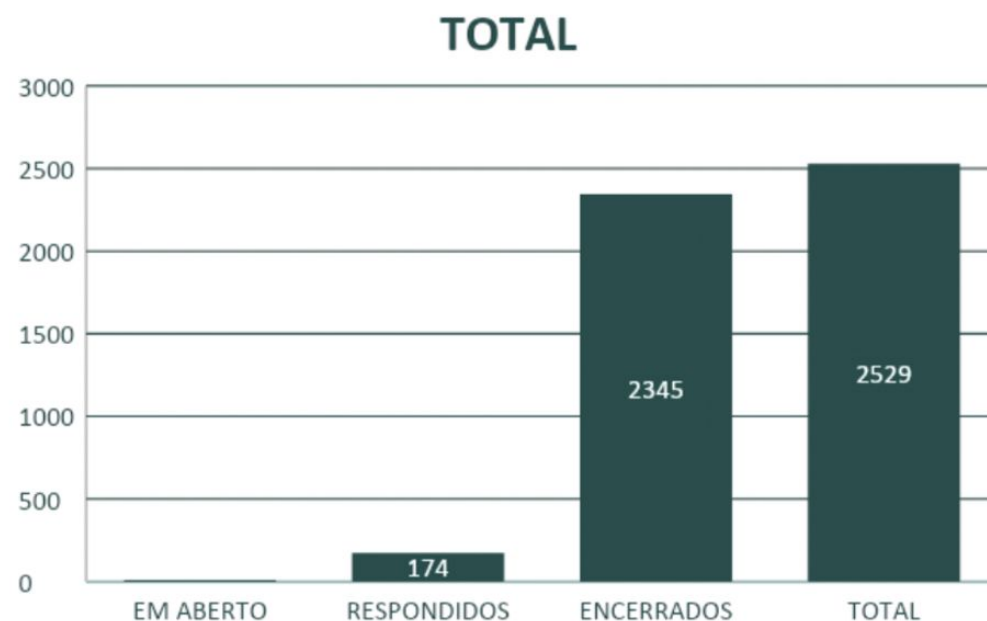
Além disso, o sistema gera vantagens como:

- Aumento de produtividade;
- Eliminação de retrabalho;
- Segurança da informação;
- Fluidez nos processos;
- Aumento da velocidade da tomada de decisão.

Boletim de Ocorrência

Outra importante mudança vinda com o Tasy foi o Boletim de Ocorrência. O uso da ferramenta possibilita que os gestores, em um único local, acompanhem todas as demandas do setor e registrem oficialmente as decisões tomadas.

Com isso, as falhas de comunicação são reduzidas, a rastreabilidade das atividades é aprimorada e a eficiência das áreas fornecedoras é mensurada. Tudo isso pode ser feito dentro do sistema de gestão da empresa, eliminando a necessidade de e-mails desnecessários e perda de memória nas tratativas.



93% de demandas solucionadas

O Objetivo é chegar a 100%

Gestão de TIC

3275

Chamados abertos em 2022



dos chamados foram resolvidos dentro do tempo de solução definido pelo SLA.



2021



2020

89% de melhoria na eficiência do SLA

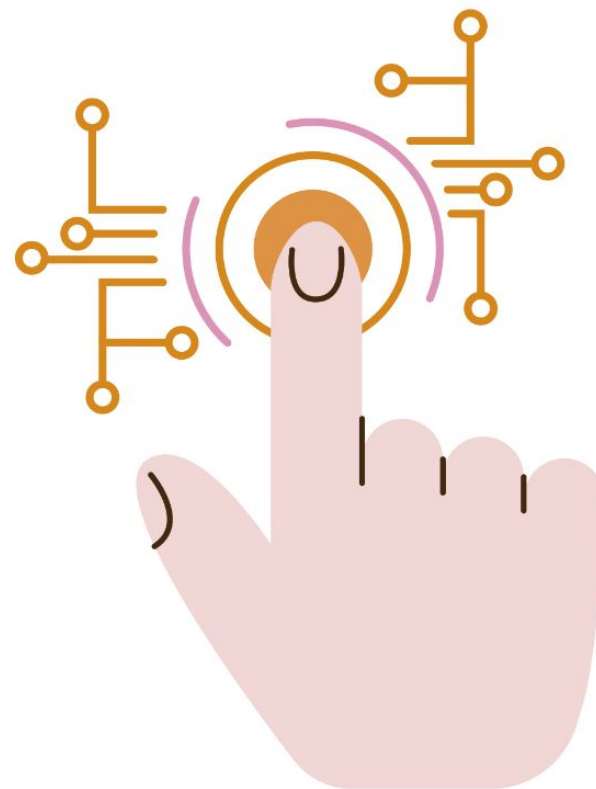
O Objetivo é chegar a 90%

Reestruturação de Rede Lógica

A reestruturação da rede lógica inclui investimento em equipamentos de rede, cabeamento, implementação de novos protocolos de rede, configuração de políticas de segurança e o ajuste da arquitetura de rede para atender às necessidades do negócio.

Os benefícios são:

- Melhor desempenho da rede;
- Maior confiabilidade;
- Proteção dos dados e privacidade dos usuários;
- Otimização do custo;
- Maior flexibilidade e adaptabilidade às mudanças.





SEMENTES DE PROCESSO

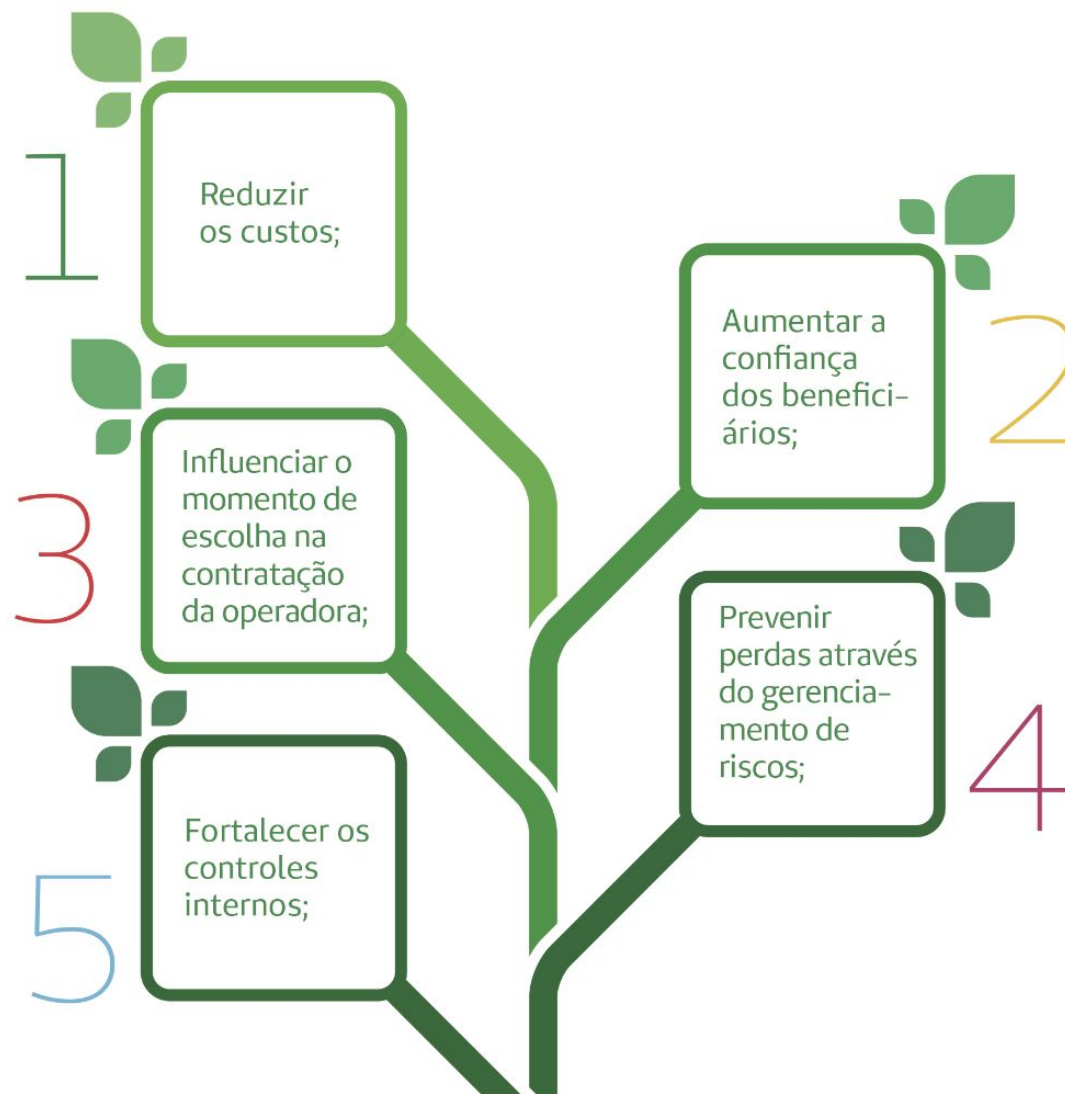
As sementes de processos baseiam-se na qualidade objetiva, tanto para melhorar os processos existentes, para atingir o grau de excelência, quanto para desenvolver novos que facilitem ainda mais a execução da estratégia corporativa.

RN 518 (443)



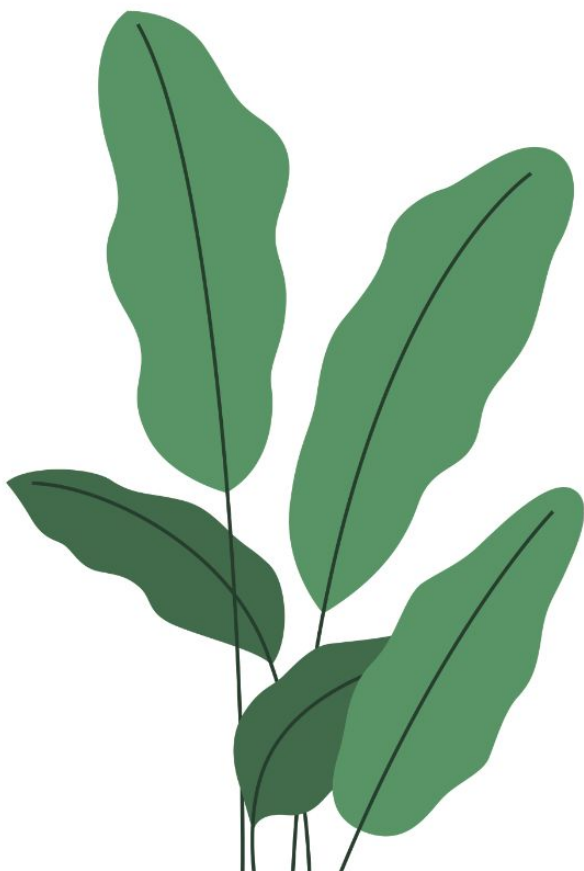
A Resolução Normativa dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de plano de assistência à saúde.

Estar em conformidade com o ambiente regulatório traz vantagens competitivas como:



A Norma obrigou as operadoras de saúde a se adequarem até o dia 31 de dezembro de 2022, contudo, a Unimed do Sudoeste, se antecipou e em novembro de 2021, realizou uma auditoria prévia com a BAUER, a fim de analisar quais processos estavam em conformidade e quais precisavam de melhorias.

Foram realizadas melhorias com o objetivo de tornar todos os relatórios conformes, que passarão por nova auditoria.



A auditoria avaliou **28 relatórios** 

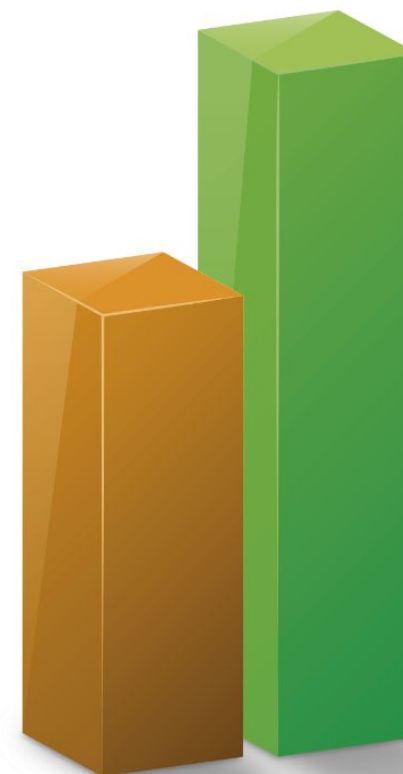
86% dos relatórios estavam 
em conformidade

Apenas 4 relatórios vieram 
com observação de melhorias

RN 518 impacta margem de solvência

No passado, o cálculo da margem de solvência desconsiderava a gestão da operadora. Com a evolução normativa, houve um olhar para o tipo e o tamanho do risco ao qual as operações estão expostas, de maneira que, quanto menor o risco, menor o valor financeiro a ser depositado na reserva técnica, o que se torna relevante, uma vez que esse valor provém da liquidez da empresa.

Desde o início da atual gestão, a Unimed Sudoeste direcionou sua atenção para os controles internos e a gestão de risco. Hoje, com a RN implantada, temos um desconto na exigência da margem de solvência.



Com a RN o resultado do risco de subscrição, que é o risco assumido pelas operadoras ao aceitar novos beneficiários, seria de R\$ 12.072.412,04, por exemplo, passou a ser **R\$ 9.199.648,68**, representando uma

redução de mais de 2.8Mi.

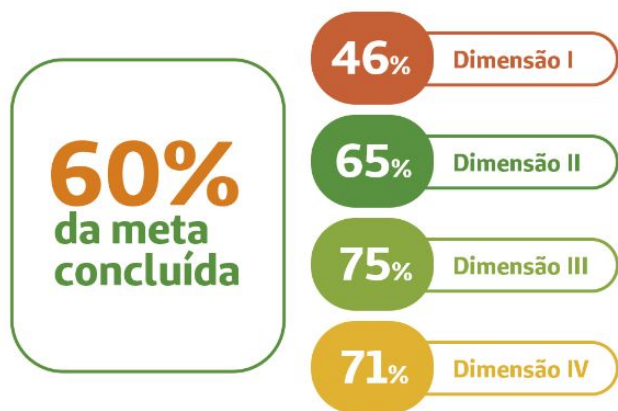
Redução

de aproximadamente

25% do risco
de subscrição

RN 452

A resolução normativa estabelece critérios para a acreditação de operadoras de saúde e visa melhorar a gestão destas, garantindo vantagens, otimizando processos e melhorando a experiência do beneficiário.



RN 452

Os itens das dimensões são classificados em três categorias:

ESSENCIAL

São itens essenciais para que a operadora pontue no requisito como um todo. Caso um item essencial não seja plenamente cumprido, a operadora recebe a nota zero no requisito como um todo. Ou seja, os itens essenciais são o mínimo que as operadoras devem ter para conquistar a acreditação.

COMPLEMENTARES

Os itens complementares são as boas práticas recomendáveis às operadoras de saúde. Caso eles sejam cumpridos, eles elevam a pontuação de cada requisito.

EXCELÊNCIA

Os itens de excelência são os com maior nível de dificuldade na implementação. Suas práticas são pouco disseminadas no setor. O cumprimento de 80% das suas exigências permite que a operadora alcance a Acreditação Nível I.



Nível I:
Validade de 3 anos

- > Obter nota final maior ou igual a 90
- > Conformidade em pelo menos 80% dos itens de excelência
- > IDSS acima de 0,8



Nível II:
Validade de 2 anos

- > Obter nota final maior ou igual a 80 e menor que 90
- > IDSS acima de 0,6



Nível III:
Validade de 2 anos

- > Obter nota final maior ou igual a 70 e menor que 80
- > IDSS acima de 0,6

A norma traz benefícios como contar com profissionais de alta competência, reduzir riscos aos beneficiários, ganhar agilidade nos processos, reduzir custos e ter maior transparência para melhorar o IDSS da instituição.

Padronização de materiais e medicamentos

A Unimed do Sudoeste está convertendo os materiais e medicamentos para o TNUMM (Tabela Nacional Unimed de Materiais e Medicamentos), durante a renovação dos contratos de orçamento global. O objetivo é adequar a precificação de materiais, medicamentos, insumos farmacêuticos, dietas e correlatos, aos parâmetros de mercado e às regras do intercâmbio nacional Unimed.

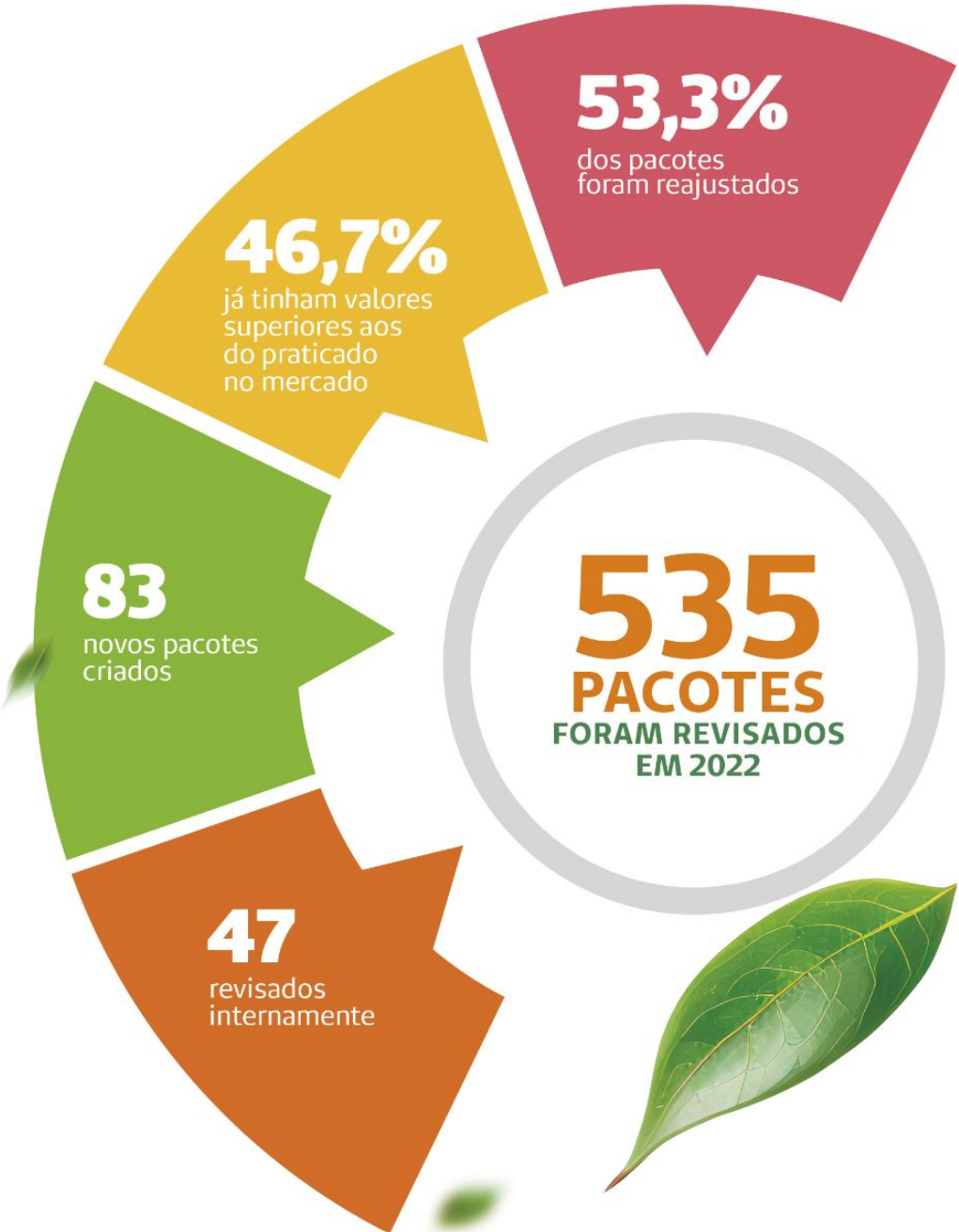
De 171 materiais e medicamentos, **115 já foram convertidos** para TNUMM.

67% concluído



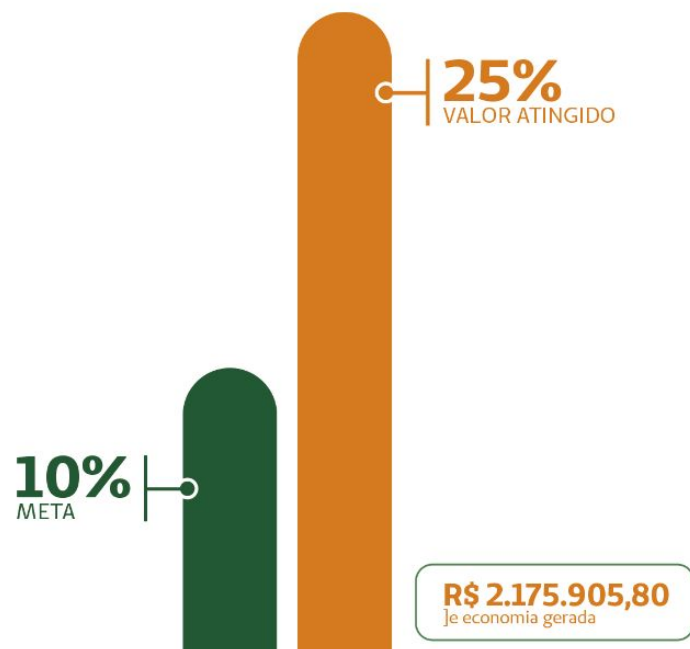
Revisão dos pacotes de procedimentos

A adoção da remuneração por pacotes pela cooperativa baseia-se na busca pela previsibilidade do orçamento, uniformização dos preços e serviços oferecidos, além da melhoria nos processos de autorização, faturamento e cobrança dos serviços acordados neste modelo.



Contencioso Jurídico

A meta da Unimed do Sudoeste era reduzir no triênio 10% dos processos a nosso favor. O objetivo foi superado atingindo um percentual de 25% de redução que gerou uma economia de quase R\$ 3,5 milhões de reais.



Evolutivo de Processos Recebidos

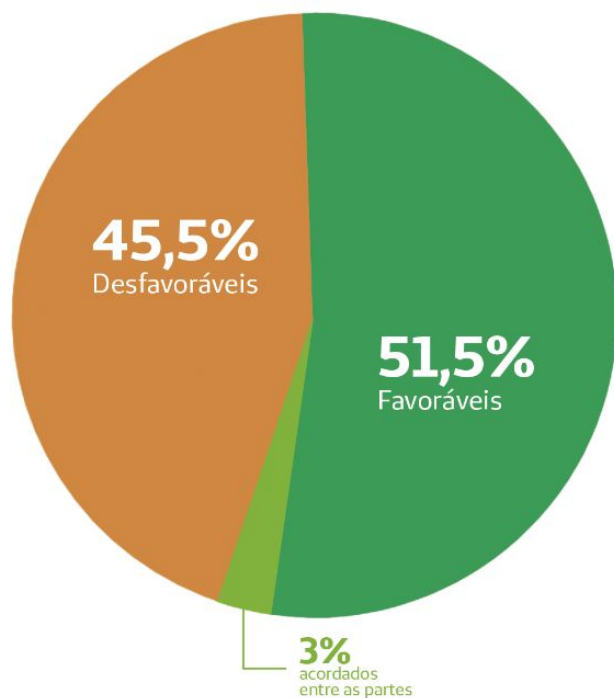
A partir de 2020, o número de processos recebidos reduziu mais de 34% comparado a 2018.

RELATÓRIO DE PROCESSOS RECEBIDOS

Mês	2018	2019	2020	2021	2022
Janeiro	9	3	12	4	8
Fevereiro	8	9	9	10	11
Março	15	28	11	7	12
Abril	17	14	12	8	4
Maio	12	17	4	16	10
Junho	18	21	4	10	16
Julho	27	11	8	10	8
Agosto	21	15	5	14	7
Setembro	18	18	9	7	5
Outubro	17	15	9	9	12
Novembro	9	18	5	12	15
Dezembro	20	12	11	3	13
Totais	191	181	99	110	121

Processos finalizados em 2022

Em 2022, 99 processos foram finalizados pela Unimed do Sudoeste, sendo 51 favoráveis à operadora (51,5%), 45 desfavoráveis (45,5%) e 3 foram acordados entre as partes.



RESUMO ANUAL PROCESSOS FINALIZADOS POR MOTIVO 2022

Motivo	Qt Processos Finalizados	Valor Atribuído a Causa	Valor Pago	Economia
Acordo	3	R\$ 1.450.959,78	R\$ 405.800,00	R\$ 1.045.159,78
Improcedente (Favorável a Operadora)	51	R\$ 1.194.310,03	R\$ 0	R\$ 1.194.310,03
Procedente (Desfavorável a Operadora)	45	R\$ 1.005.857,43	R\$ 363.338,24	642.519,19
Total	99	R\$ 3.651.127,24	R\$ 769.138,24	2.881.989,00

Ressarcimento ao SUS

Em 2022 foram cobrados 503 atendimentos de Ressarcimento ao SUS, 40% a mais que em 2021, cujo total foram 358.



Redução de 57%
em 4 anos

Quanto aos valores pagos:

- > R\$ 616.477,41 foi pago pela cooperativa;
- > R\$ 322.368,68 aguardando guia para pagamento com previsão de cobrança entre março e julho de 2023;
- > R\$ 294.108,73 pendente de análise da ANS

Evolutivo do Valor



Redução de 71%
comparando a 2019

A close-up photograph of a person's hands, cupped together, holding a small, vibrant green seedling with two leaves and a root system of soil. The background is dark, making the hands and the plant stand out. The overall mood is one of care and growth.

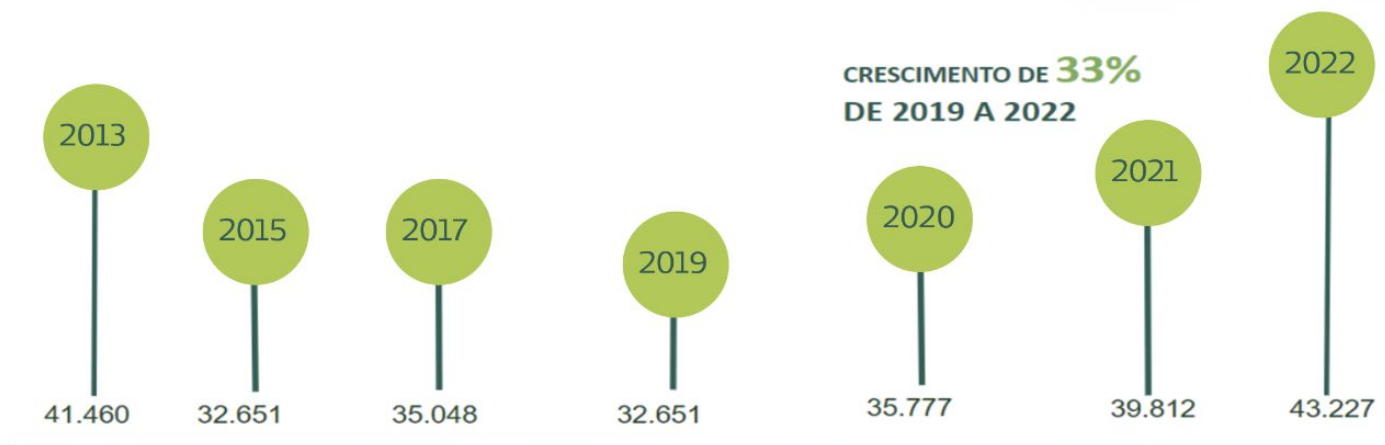
SEMENTES MERCADOLÓGICAS

As sementes mercadológicas estão diretamente ligadas à participação no mercado e relacionamento com o consumidor, tendo como premissa fundamental a compreensão e interpretação daquilo que os clientes dão realmente importância.

Carteira de Beneficiários

A Unimed do Sudoeste atingiu a maior quantidade de beneficiários da história da cooperativa.

Um crescimento de 33% desde que a nova diretoria assumiu a gestão da instituição.



O caminho para o sucesso

A trajetória para obtenção desses resultados, foi marcada por uma série de ações estratégicas e reestruturação da área:

20
19

- Política de comissionamento para vendedor interno
- Criação do Setor de Relacionamento Empresarial
- Criação do Relacionamento com o Corretor

20
20

- Programa de Comissionamento Corretor Parceiro e Ampliação das parcerias
- Criação do Núcleo de Atendimento à Contratos
- Lançamento da Campanha 300 exclusiva para corretor externo

20
21

- Criação do Pré-Venda com a implantação do Salesforce, uma ferramenta de gestão do filtro de vendas
- Estudo e adequação do Pool de Risco para aumento de receita
- Meta de reajuste e Estratégias para renovação contratual
- Criação de metas de vendas para corretores internos

20
22

- Lançamento da Campanha Desconto por Titularidade
- Criação da Célula de Inteligência de Mercado
- Projeto Customer Success

Oxigenação da Carteira

O crescimento da carteira não foi apenas expressivo, como também marcado por critérios de qualidade:

- 1 **O Mix de Produtos foi adequado**
- 2 **As campanhas, desde 2020, estrategicamente elaboradas**
- 3 **As Declarações de Saúde com entrevistas 100% qualificadas**



A Gente te Conhece!

Carência **ZERO**
*Para Consultas e Exames Simples +

Desconto de até **15%**

Por isso queremos você, que já foi nosso cliente, de volta!

(77) 2101 9388 
Regulamento em: www.unimedsudoeste.com.br

Unimed  **31 ANOS**



Você tem um restaurante? Cuide da sua saúde com um grande plano.

Unimed 



QUEM É CRAQUE DE VERDADE MARCA UM GOLAÇO PARA OS SEUS COLABORADORES (FUNCIONÁRIOS).

PLANO COM ATÉ **30% DE DESCONTO:**
A PARTIR DE UMA PESSOA

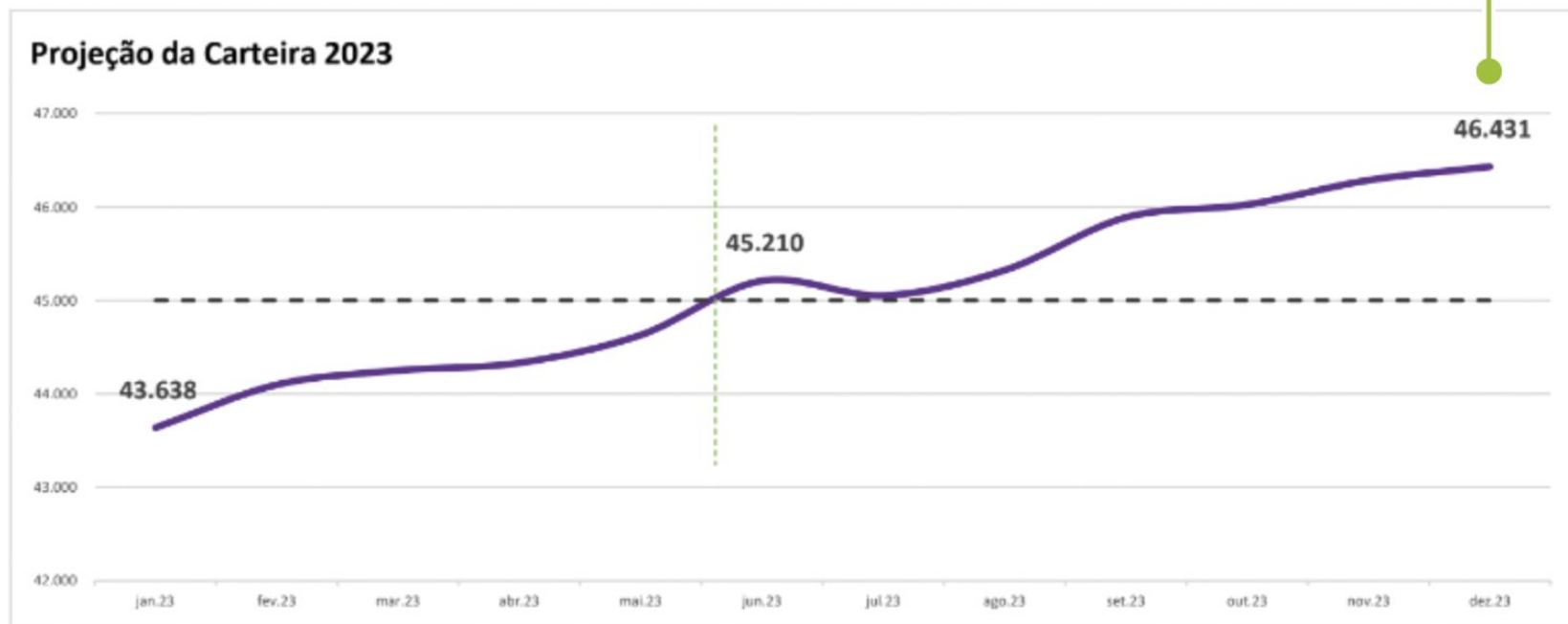
BRASIL

Unimed 

Projeção da Carteira para 2023

O crescimento médio mensal da carteira nos últimos três anos variou entre 0,7% a 0,9%. É possível notar também que o mês de janeiro e os meses do meio do ano apresentam leves retrações na carteira. Então, utilizando as mesmas variações do último ano, e atribuindo percentuais conservadores para janeiro e para os meses do meio do ano, percebemos que a Unimed do Sudoeste alcançará 45,2 mil vidas até o mês de junho de 2023. A previsão é que o ano encerrará com uma carteira de 46,4 mil clientes.

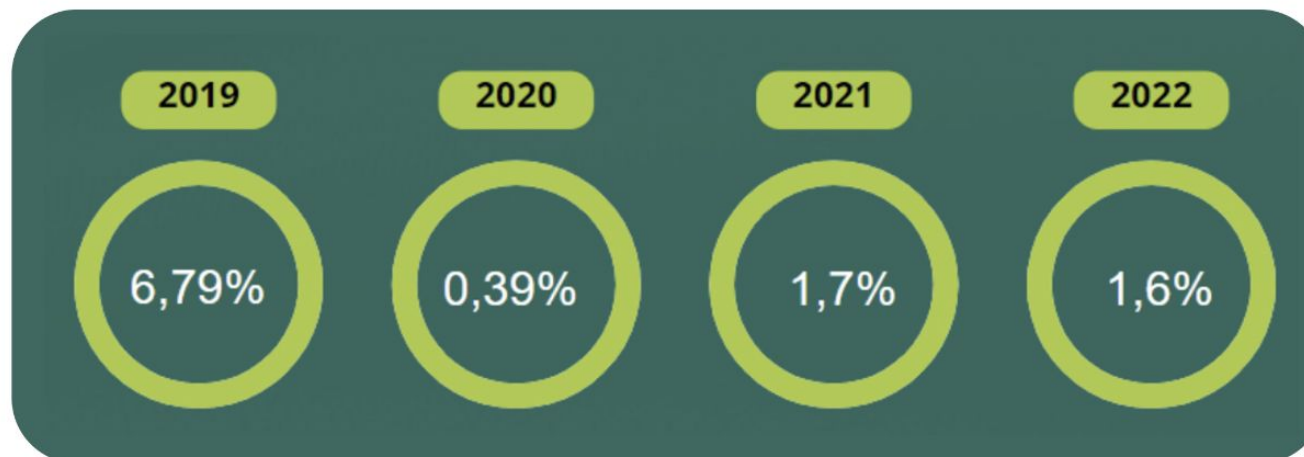
46.431
clientes



Evasão de Clientes

A meta da Unimed do Sudoeste era admitir evasão de até 2% da carteira no ano. O histórico de evasão demonstra como, até 2019, não havia ações efetivas para reter o cliente. O cenário muda a partir de 2020 conforme abaixo:

Histórico de evasão



Relacionamento Empresarial

Ações de Promoção à Saúde



86

Visitas e Reuniões de
Relacionamento

23

Ações de Atenção
Primária à Saúde

30

Empresas
atendidas

6mil

Beneficiários

1.541

Atendimentos
Diretos

Renovação de contratos de clientes empresariais

1.670
CONTRATOS

37
CANCELADOS

13
CANCELADOS NA
RENOVAÇÃO

1.631
RENOVADOS

15
RENOVAÇÕES
FORA DO
PRAZO

02
AINDA NÃO
RENOVADOS

Receita de Reajuste
R\$ 5.227.463,46

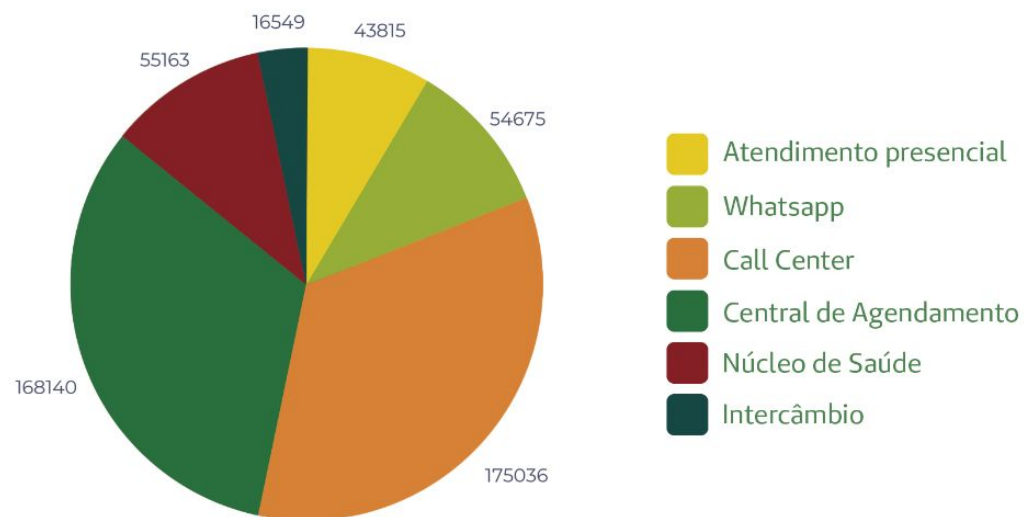


Cliente

Números

A procura por serviços de saúde aumentaram significativamente em 2022 em comparação com os anos anteriores. Com o relaxamento das restrições da Covid-19, muitas pessoas buscaram atendimento para tratamentos adiados anteriormente, além de que surgiram novos problemas de saúde relacionados ao estresse, ansiedade e mudanças na rotina diária. Dessa forma, A Unimed do Sudoeste registrou um aumento de **37,54% de atendimentos em 2022**, em comparação ao ano anterior.

Com a mudança na ferramenta do WhatsApp, a cooperativa observou uma redução significativa na proporção de atendimentos presenciais, o que é um reflexo de que os canais remotos tornaram-se mais confiáveis e eficientes, escalonando o nosso serviço.



Em 2022 foram abertos 912 comitês, uma redução de 10,32% comparado ao ano anterior. O propósito é avaliar a relação do custo benefício de algumas decisões desfavoráveis aos clientes, com ênfase na redução de processos judiciais de baixa probabilidade de sucesso. Ao mesmo tempo, será analisado o impacto de aprovar procedimentos cobertos que não estejam alinhados com os valores essenciais da cooperativa, como a realização de cirurgias eletivas por não cooperados.

Satisfação do cliente

O ano de 2022 foi um período desafiador para os planos de saúde. As operadoras tiveram que lidar com o aumento dos custos assistenciais a níveis jamais vistos, aliado à crescente demanda por atendimento, que estava suprimida durante a pandemia, levou a uma sobrecarga da saúde suplementar. Dessa forma, a satisfação do cliente foi impactada.

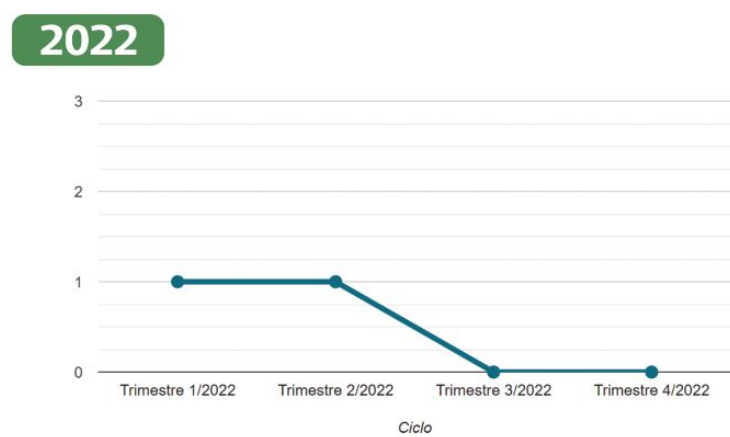
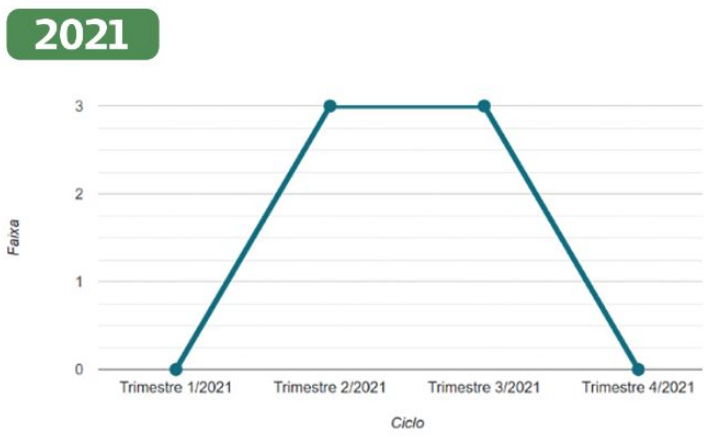
Para manter os clientes satisfeitos e garantir a qualidade do atendimento, a Unimed adotou várias medidas.

- 1 Reestruturação de funções entre os atendentes
- 2 Fim do Protocolo via UNICRM para busca de agendamento
- 3 Criação e padronização de relatório para busca de rede
- 4 Confirmação de agenda em massa via plataforma Blip (Whatsapp)
- 5 Envio de resposta, em massa, ao beneficiário via Whatsapp
- 6 Implementação do fluxo de reanálise com base na RN 395
- 7 Diminuição dos tipos de solicitações que iam para Comitês
- 8 Visualização da agenda para os médicos via Sishosp
- 9 Protocolo e inserção da URA de reclamações no Whatsapp
- 10 Melhorias gerais em rotina, documentação e fluxos
- 11 Reforma da antiga recepção.

Essas ações realizadas durante o triênio já refletiram no resultado de avaliações de indicadores da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Nota do Monitoramento do Risco Assistencial

Esta nota refere-se ao acompanhamento, pela ANS, do acesso dos beneficiários aos serviços contratados. É realizado com base nas reclamações recebidas dos beneficiários quanto a negativas e prazos de atendimentos, principalmente, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) de atendimentos. As operadoras que se mantêm por três trimestres consecutivos na faixa 3, podem entrar em Direção Técnica.



Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de 2ª instância na qual os clientes podem registrar uma reclamação quando suas solicitações não forem resolvidas por outras formas. Além disso, a Ouvidoria tem uma atuação estratégica para promover a melhoria nos processos visando a legalidade para atingir a satisfação do beneficiário.

Demandas da Ouvidoria – Tipo

Reclamação	<input checked="" type="radio"/> 514	97,2%
Consulta	<input checked="" type="radio"/> 10	1,9%
Elogio	<input type="radio"/> 1	0,2%
Sugestão	<input type="radio"/> 2	0,4%
Denúncia	<input type="radio"/> 2	0,4%
529		

Ou seja,
apenas 0,1%
dos atendimentos
não foram resolvidos
na primeira instância.



Redimensionamento de Rede

O objetivo estratégico do Relacionamento com a Rede é assegurar que a rede assistencial da operadora esteja em conformidade com o número de beneficiários, oferecendo uma variedade de serviços. Para cumprir esse objetivo, é necessário estabelecer relações, negociar, conduzir pesquisas, fortalecer conexões e garantir a legalidade e qualidade de todos os prestadores credenciados.

Consideramos as clínicas, laboratórios, hospitais e outros centros de atendimento como parceiros, e em 2022, buscamos fortalecer essa parceria por meio de uma relação mútua baseada em equidade e transparência. Como resultado, esperamos oferecer aos nossos beneficiários atendimento de alta qualidade.

Principais ações realizadas pela cooperativa que impactaram a rede credenciada em 2022 foram:

- A** Implantação do TASY
- B** Implantação do Projeto SÁDT
- C** Reestruturação do setor
- D** Realização de estudo de dimensionamento da rede, inclusive subsidiando a diretoria com dados estratégicos para o edital de novos cooperados
- E** Renovação de contratos estratégicos
- F** Negociação de valores de orçamento global e de recomposição
- G** Credenciamento de 88 novos prestadores em áreas de abrangência desassistidas
- H** Revisão de pacotes contratados em parceria com o setor de auditoria

Hospital Unimed

A verticalização do Hospital Andro pela Unimed do Sudoeste foi um movimento estratégico e importante, tomado diante de um cenário desafiador que a cooperativa estava enfrentando, com o objetivo de encontrar alternativas sustentáveis para garantir a assistência aos clientes.

Mesmo tendo um terreno disponível, a Unimed percebeu que seria fundamental buscar um modelo inovador e de baixo investimento, que pudesse atender às necessidades dos clientes em curto prazo: o arrendamento mercantil.

Dessa forma, podemos alugar um espaço e adquirir o direito de uso do “fundo comercial”, incluindo convênios e demais benefícios. Foram definidas premissas para selecionar o hospital a ser negociado. A Unimed escolheu o Hospital Andro, já que o empreendimento era o único a atender aos requisitos estabelecidos pela cooperativa. A operação se mostrou viável e sustentável, permitindo, em um cenário realista, que a própria receita gerada pague parte ou todo o valor do arrendamento.



1

Pronto socorro adulto (U/E)

2

Pronto atendimento com entrada separada da U/E

3

Maternidade Casulo: 2 salas de parto normal, 1 sala de parto no centro cirúrgico, ambulatório de obstetrícia, UCIN

4

6 salas cirúrgicas

5

Total de 54 unidades abertas de internação

6

10 leitos de UTI Adulto

7

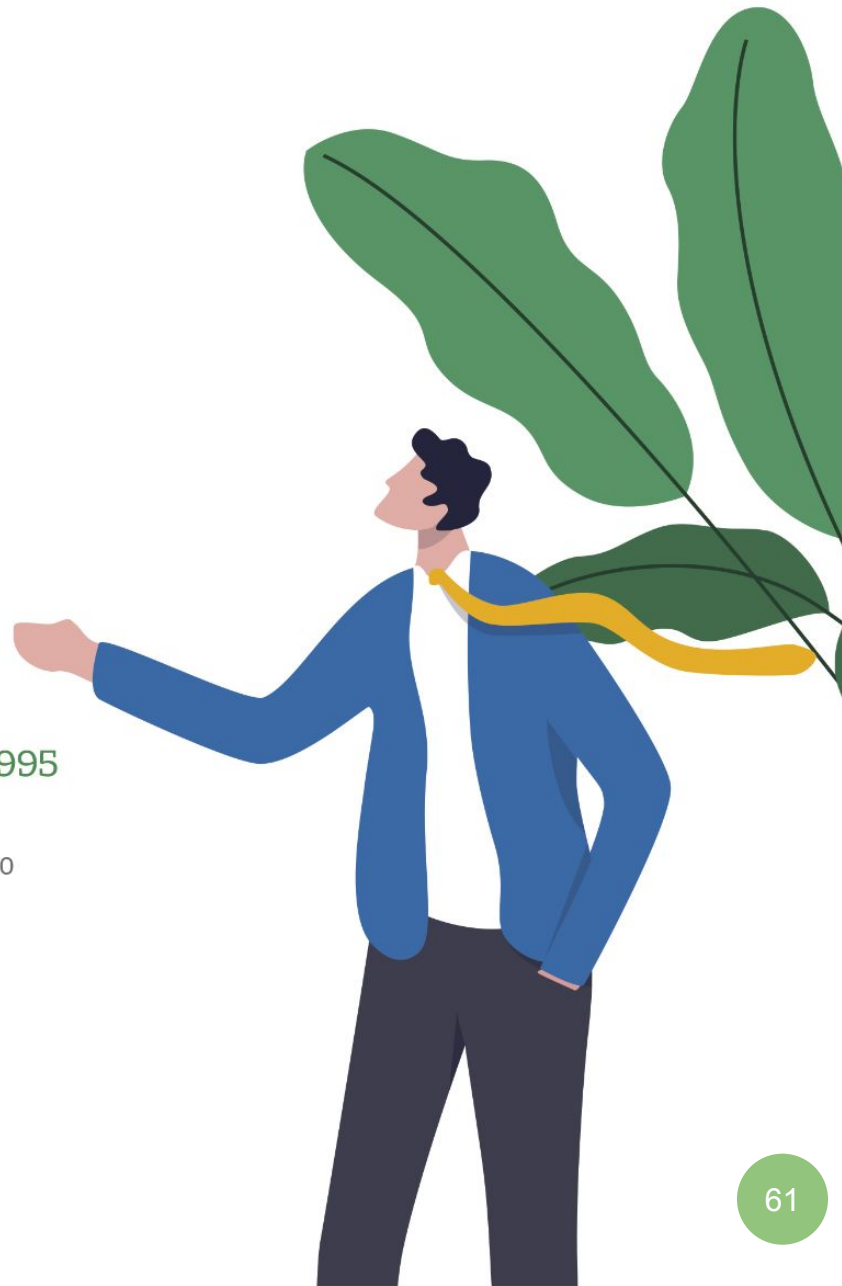
Ambulatório

8

Serviços de imagem: TC, USG e Raio X

Marketing

O marketing de performance tem o objetivo de avaliar a efetividade das campanhas publicitárias no contexto digital, ou seja, determinar se o investimento produziu resultados satisfatórios ou não.



Festival de Inverno

A Unimed do Sudoeste esteve presente no Festival de Inverno Bahia (FIB), o principal evento de música do interior do nordeste, como patrocinadora master oferecendo ao público a oportunidade de se tornar a estrela do evento, de modo a se sentir cuidado e acolhido do melhor jeito Unimed, com ações disponibilizadas em nosso estande diferenciado e repleto de interatividade, criado especialmente para o evento.

Jingle da Unimed veiculado em média **8 vezes a cada intervalo entre as apresentações** no palco principal durante os três dias de evento.

+ 8 MIL
pessoas
Visitaram o Stand
durante os 3 dias
de Festival

Participação
do finalista
do **FAMUS**
no palco interativo

1.500
Leads
gerados

+ 50 MIL
de público
no evento

Patrocínios e ações sociais

Pautada pelo 7º princípio do cooperativismo – o interesse pela comunidade – a Unimed do Sudoeste investiu em patrocínios envolvendo, principalmente, esporte, cultura e lazer.



Futebol

A Unimed do Sudoeste foi patrocinadora master das equipes masculina e feminina de futebol de Vitória da Conquista, o ECPP Vitória da Conquista e o Juventude, respectivamente. Realizamos diversas ações na busca por novos talentos de nossa região por meio de “peneiras”.



Coopera Sudoeste

O movimento, desenvolvido durante as enchentes que aconteceram no sudoeste baiano em 2021, concluiu suas entregas ainda em 2022, com a construção e reforma de casas para famílias desabrigadas devido às fortes chuvas.



Ações sociais

Patrocinamos um livro infantil e realizamos a distribuição para 350 crianças da rede municipal de ensino de Vitória da Conquista em um evento que teve musicalização infantil, show de mágica, contação de história, brincadeiras e um lanche especial.



Competições Esportivas

A Unimed foi patrocinadora em competições esportivas de diversas modalidades que aconteceram na região. Alguns exemplos são corrida de rua, futvôlei, Muay Thai, vôlei de areia entre outros.

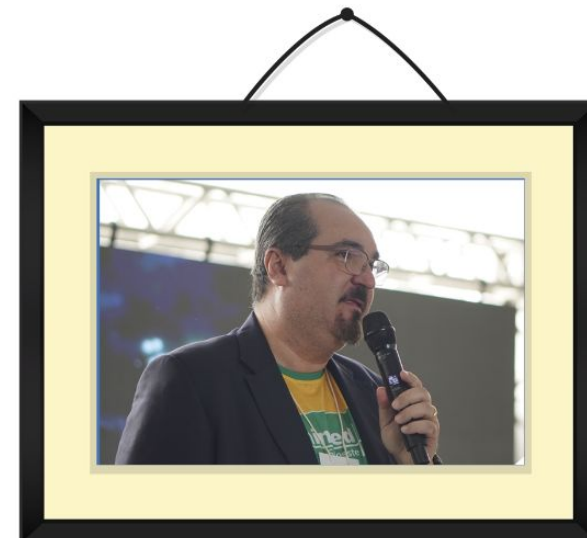


Atletismo

Com o objetivo de apoiar atletas que atuam em alto rendimento, a Unimed é patrocinadora de Fabrício “Pancada”. O esportista coleciona um grande currículo de pódios, destacando a Maratona Internacional de Florianópolis (campeão), a Maratona do Rio (5º lugar) e a meia Maratona Farol a Farol (3º lugar) em 2022. Além disso, correu no pelotão de frente na tradicional corrida de São Silvestre.

Seminário de mercado

A Unimed do Sudoeste foi anfitriã do “Seminário Desafios no Mercado de Saúde Suplementar na Bahia e no Brasil”. O evento teve como foco os dirigentes e colaboradores da área de mercado das Unimeds da Bahia. O seminário contou com palestrantes da Unimed do Brasil, Unimed Nacional, Seguros Unimed e Unimeds da Bahia.




Unimed é case de sucesso!

A cooperativa tem sido um exemplo de sucesso, destacando-se em vários eventos em 2022. A Unimed apresentou ações positivas relacionadas a diversas vertentes no:

- Evento da Federação da Bahia;
- Evento dos Diretores das Unimeds do Nordeste;
- Evento de Comunicadores da Oceb;
- Programa Nacional de Desenvolvimento de Mercado (PNDM - Unimed do Brasil);
- Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC).



Programa de Promoção à Saúde



Em 2022, houve uma maximização do Programa de Atenção Primária à Saúde (APS). Antes disso, a Unimed do Sudoeste se concentrava principalmente no PromoPrev, um programa importante para reduzir a margem de solvência da operadora, mas com ações limitadas a pessoas com doenças crônicas, como Diabetes Mellitus e Hipertensão Arterial Sistêmica.

No entanto, o conceito e a prática da Atenção Primária à Saúde (APS) vão muito além disso, oferecendo ações de promoção da saúde, prevenção de doenças e reabilitação em nível primário de saúde. A Unimed do Sudoeste reconhece que cuidar de seus beneficiários desde o início de sua adesão ao plano de saúde permitirá uma melhor manutenção da

saúde da carteira, gerando bem-estar, controle de sinistralidade e, conseqüentemente, uma racionalização do uso de serviços próprios, da rede credenciada e referenciada.

No ano de 2022, o número de vidas admitidas pelo APS aumentou de 789 para 1.678, representando um crescimento de 112,6%. A meta definida é alcançar 3.000 vidas assistidas até março de 2023, porém devido a pandemia da COVID-19, a criação do Unimed para Você, uma ação inovadora da nossa cooperativa que levou à cura de milhares de pacientes com o vírus, tornou-se uma prioridade, o que prejudicou o atingimento da meta. O Unimed para Você realizou 18.534 atendimentos entre telemonitoramento e internamento domiciliar.

Programa de Promoção à Saúde



PROGRAMAS DE APS

Casulo	Presta a atenção no pré-natal, parto e pós-parto das beneficiárias e família. As gestantes possuem uma enfermeira de referência para o cuidado ao longo desse tempo, possuindo também um obstetra cooperado ou credenciado ao programa para a assistência contínua.
Viver Mais	Tem por objetivo a assistência próxima aos clientes idosos, com atividades de educação e promoção à saúde, para manutenção dos seus parâmetros normais de saúde física e mental.
Saúde Mental	Possui como objetivo a abordagem coletiva de pessoas com algum sofrimento mental elegível para ações de grupo, no qual possuam a mesma similaridade na psicopatologia.
Grupo da Obesidade	Este tem o intuito de incentivar a mudança de hábitos de beneficiários que se encontrem com o peso corpóreo acima do que é preconizado para a estatura deles, com o estímulo a realização de reeducação alimentar, atividade física e cuidado com o bem-estar.



SEMENTES ECONÔMICAS

Desospitalização

A equipe multiprofissional da cooperativa monitora diariamente o número de internações hospitalares em busca de possíveis casos de desospitalização. Além disso, o Unimed para Você atua evitando a hospitalização nos casos de pacientes com demandas clínicas dentro das mais de 10 patologias que o programa abrange.

Para que o paciente seja considerado elegível para seguir o tratamento em casa, seguem as seguintes premissas:

- Necessidade clínica;
- Internamento por tempo igual ou superior a 5 dias;
- Excluídos aqueles que se encontrarem em internamento cirúrgico e em UTI.



A Unimed superou a meta de desospitalizar 85% dos pacientes internados há mais de cinco dias, alcançando uma taxa de desospitalização de 94,5%.

O que representou uma economia de R\$ 12 milhões

Aplicações Financeiras

O objetivo da cooperativa era que a rentabilidade das aplicações financeiras fossem 107% de CDI. A meta não só foi atingida, como também superada ao longo do triênio.



2020

116,11%
do CDI

2021

179,13%
do CDI

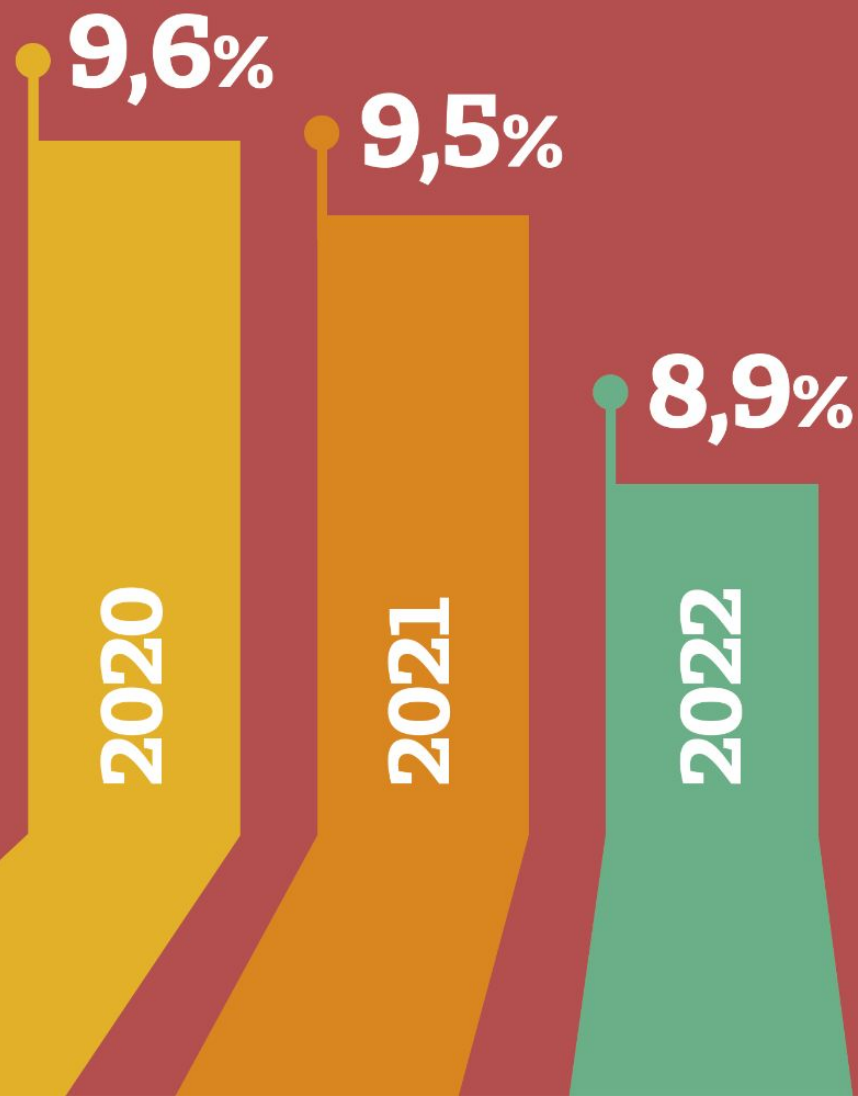
2023

73,36%
do CDI

Média de **122,86666667%** do CDI

Despesas Administrativas

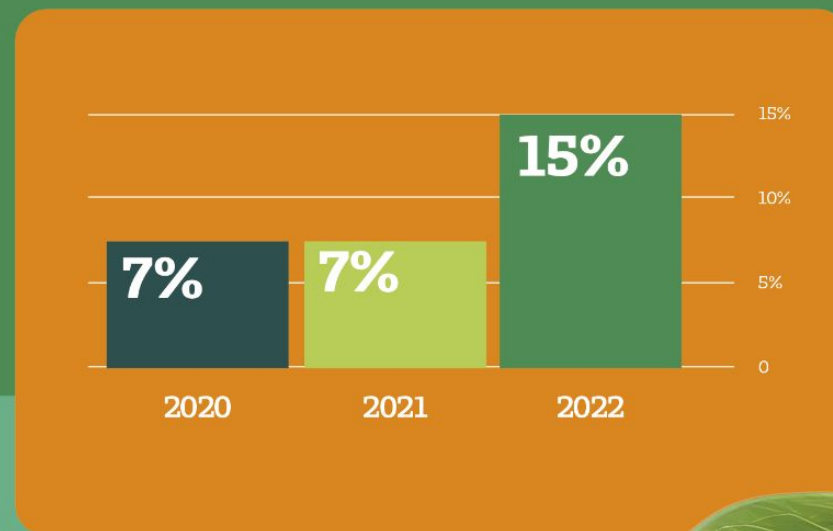
A cooperativa estipulou como meta manter as Despesas Administrativas em 10%. Em todo triênio o objetivo foi atingido sendo 2022 o ano com melhor performance.



Glosas de Intercâmbio

A meta da Unimed do Sudoeste era reduzir as glosas de intercâmbio para 5%. Em 2022 houve um crescimento significativo ocasionado pelos motivos elencados no histórico a seguir.

- Atuação das cooperativas de especialidade que adotam valores superiores ao rol de intercâmbio;
- Glosas indevidas por parte de co-irmãos com intuito de ganhar tempo para sanear seus resultados;
- Processos operacionais que eram particionados em 4 áreas diferentes.



Núcleo de Intercâmbio uma nova área

Entendendo a necessidade de mudança estrutural, organizacional e, principalmente, de visão do negócio, nasce o filho mais novo da Unimed Sudoeste: o Núcleo de Intercâmbio.

O setor, agora com uma gerência única, reúne todos os profissionais (que antes atuavam separadamente) em busca de novos objetivos já traçados para 2023:



Financeiro:

- Visão econômico-financeira ampliada;
- Melhoria no acompanhamento da evolução da Cobrança, Pagamento e Glosas;
- Implementação da visão do intercâmbio como negócio, nos seus diferentes aspectos.



Pagamento:

- Reestruturação da equipe;
- Melhor entendimento dos processos internos e externos;
- Compartilhamento de conhecimento.



Ajius:

- Colaborador dedicado aos processos do Ajius;
- Compartilhamento de informações com o Pagamento e Cobrança;
- Melhor entendimento e ajustes no processo de refaturamento;
- Revisão dos períodos, processos e motivos de maior impacto de glosas.



Cobrança:

- Revisão dos “gargalos” e parâmetros que impedem ou afetam a cobrança, na origem;
- Revisão dos períodos de geração de lotes e estabelecimento de prioridades de processos;
- Realocação de membros da equipe;
- Troca de ideias constante.



Atendimento:

- Visão ampliada no cliente;
- Revisão e implementação de fluxos;
- Percepção multissetorial dos processos;
- Acompanhamento mais próximo da equipe.

Sinistralidade

A meta estabelecida no planejamento Estratégico (2020 - 2023) para a Sinistralidade ANS é de 78% e para Sinistralidade Combinada de 82%.

Apesar da pandemia e impasses no cenário da saúde suplementar, a cooperativa manteve seus índices abaixo da tendência mercadológica que ultrapassou 93% de sinistralidade.

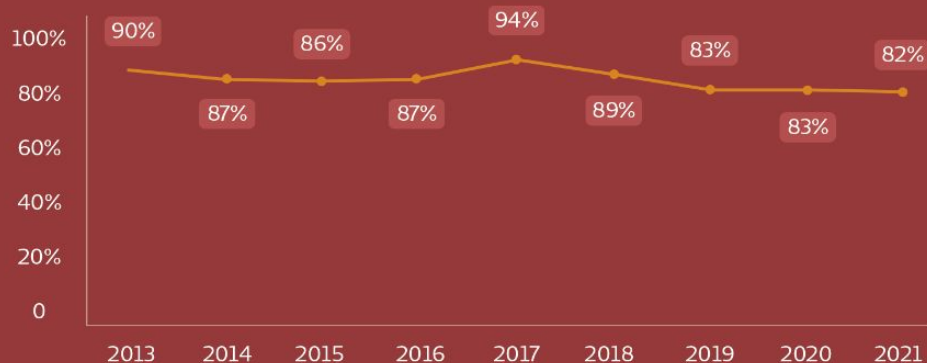


Sinistralidade ANS 2022



Sinistralidade Combinada 2022

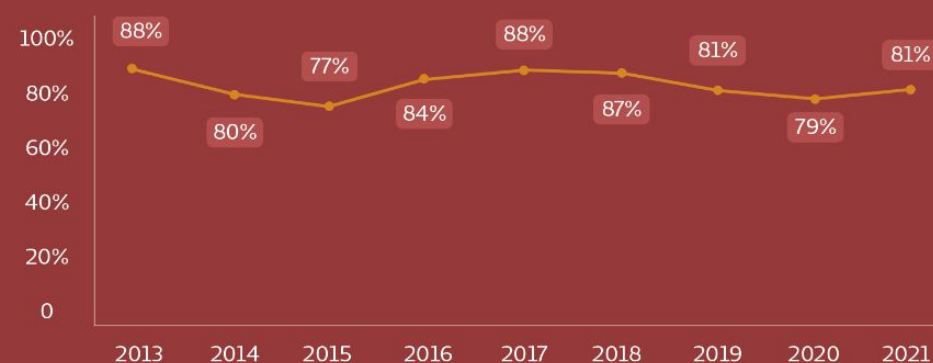
Sinistralidade Combinada(Anual) por Ano



Sinistralidade Combinada

Total de Custos Assistenciais/Total de Receitas Operacionais

Sinistralidade ANS(Anual) por ano



Sinistralidade ANS =

(Eventos Indenizáveis + Outras Despesas Operacionais) / Receitas com operações de Assistência

Comparativo com outras Unimeds

A Unimed do Sudoeste apresentou em 2022 uma sinistralidade menor do que outras cooperativas de grande porte e do mesmo porte que, muitas vezes, foram destaques no sistema.

MÉDIO PORTE:



GRANDE PORTE:



Nota: Os dados das outras Unimeds referem-se ao acumulado até o 3º trimestre.

A NOSSA COLHEITA

METAS GLOBAIS

Remuneração do cooperado

Em 2020, quando traçamos o planejamento estratégico, o cooperado recebia 50,00 por sua consulta. Ao longo do triênio, foram sucessivos incrementos e melhorias objetivando a valorização do trabalho médico.

A meta foi concluída poucos meses depois do período em que foi traçada, em junho de 2020.



Remunerar as consultas no valor de intercâmbio

No período em que o mapa estratégico foi elaborado, uma das metas globais estabelecida era de remunerar as consultas no valor de intercâmbio até 2023. No entanto, com esforços incansáveis e uma equipe comprometida, conseguimos superar essa meta antes do previsto, atingindo o valor estipulado já em 2021. A Unimed do Sudoeste foi mais adiante, realizando uma mudança do modelo de remuneração de SADT, que entrou em vigor no início de janeiro de 2022, sendo uma grande conquista para o cooperado.



Remunerar
AS CONSULTAS
no valor de
intercâmbio
até 2023



Remunerar
O COOPERADO
no valor de
intercâmbio
até 2023

Evolutivo do valor da consulta



O reajuste do SADT gerou diversos benefícios, tais como:



> • Reduzir a carga tributária incidida na produção médica;



> • Proporcionar equidade nas regras de remuneração entre os médicos cooperados;



> • Conceder reajuste de SADT anualmente.



O aumento da remuneração do cooperado

96%
CONSULTA MÉDICA

35%
CONSULTA MÉDICA

38%
SADT

A MÉDIA MENSAL DE REMUNERAÇÃO COOPERADO **AUMENTOU 136%** DE 2020 A 2022

Ano	Cooperados com Produção	Valor Médio Mensal
2020	171	R\$ 5.943,45
2021	163	R\$ 9.842,46
2022	163	R\$ 14.052,17

Resultado Líquido

A Saúde Suplementar enfrentou diversos desafios nos últimos três anos que impactaram na sustentabilidade do setor, como por exemplo, a pandemia da Covid-19, o reajuste negativo da ANS, o aumento do custo das despesas assistenciais, fraudes entre outros.

Para se ter uma ideia, o resultado da saúde suplementar em 2022 foi de mais de **R\$ 5,5 bilhões negativos**, enquanto a Unimed do Sudoeste se manteve com resultado positivo de mais de **R\$ 5,5 milhões**.



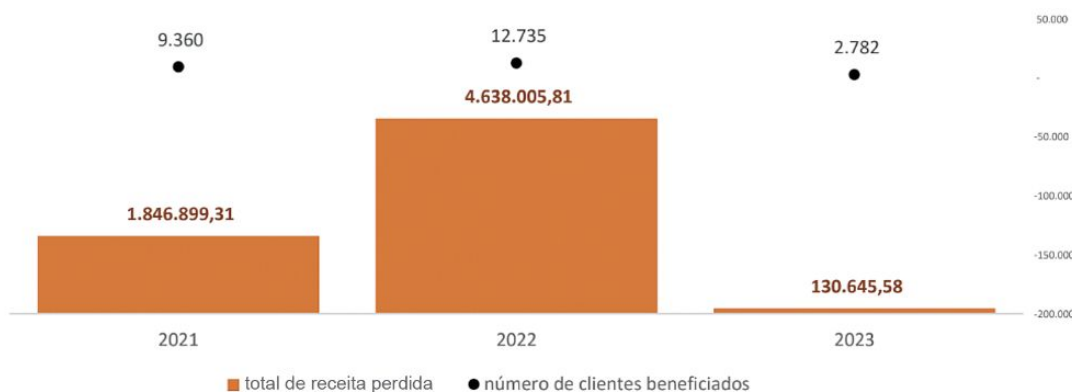
	MARGEM DE SOLVÊNCIA EXIGIDA	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO
DEZ 2017	19.247.748	1.269.571
DEZ 2018	24.558.564	9.845.095
DEZ 2019	28.671.472	24.893.163
DEZ 2020	28.130.942	37.429.372
DEZ 2021	28.898.474	50.654.974
DEZ 2022	34.698.847	39.537.182

Reajuste negativo da ANS

A cada ano, nas datas de aniversário de cada contrato, os planos de saúde para clientes individuais sofrem reajustes nas mensalidades. A ANS é responsável por indicar os índices de reajuste a serem aplicados, os quais devem ser respeitados pelas operadoras.

Devido às mudanças no comportamento dos serviços de saúde durante a pandemia do coronavírus em 2020 e 2021, a agência divulgou, pela primeira vez na história, um índice negativo de -8,19% a ser aplicado nas mensalidades dos clientes deste grupo.

No gráfico abaixo, é possível observar o impacto do reajuste negativo concedidos aos beneficiários com contratos individuais.



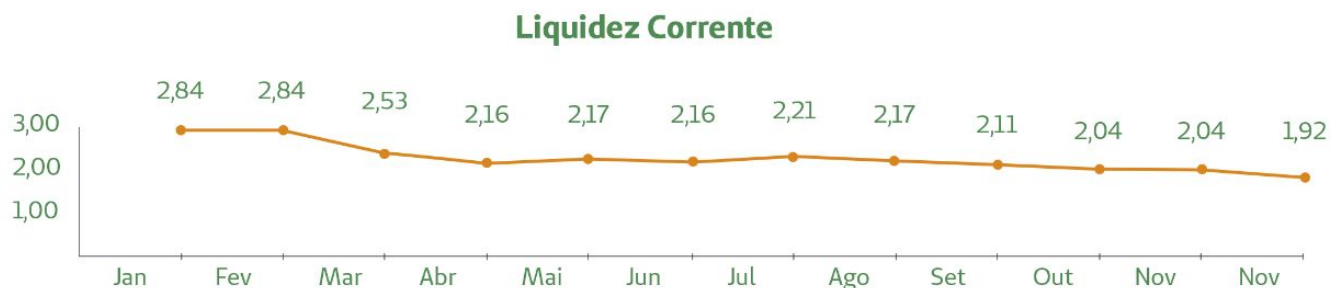
Dessa forma, podemos concluir que o resultado líquido foi bastante impactado nos últimos três anos, mas Na contramão do mercado, a Unimed do Sudoeste manteve resultados positivos no triênio, os melhores da história da cooperativa, além de aumentar a remuneração do cooperado, realizando ações e estratégias que a porcentagem do resultado do triênio também fossem percebida pelos membros da cooperativa na produção médica.

O que demonstra a valorização do cooperado nesse período, buscando alcançar a nossa visão de futuro que é “reconquistar a confiança do cooperado e dos clientes pela solidez e excelência dos serviços prestados até 2023”.

A perda de receita foi de **R\$ 6,6 milhões**, sendo R\$ 4,6 milhões concentrados em 2022.



Índices econômicos-financeiros




	MARGEM DE SOLVÊNCIA EXIGIDA	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO
DEZ 2017	19.247.748	1.269.571
DEZ 2018	24.558.564	9.845.095
DEZ 2019	28.671.472	24.893.163
DEZ 2020	28.130.942	37.429.372
DEZ 2021	28.898.474	50.654.974
DEZ 2022	34.698.847	39.537.182

Missão: Promover o trabalho médico e a saúde de forma sustentável, com qualidade, inovação, ética e responsabilidade social.

Visão: Reconquistar a confiança de seus cooperados e clientes pela sua solidez e excelência dos serviços prestados até 2023.

Mapa Estratégico – 2020 a 2023

	Metas Globais		Aumentar em 20% a remuneração do cooperado em 2020.		Obter 15% de Resultado Líquido no triênio.		Remunerar as consultas no valor de intercâmbio até 2023	
Perspectiva Financeira	Desospitalizar 85% dos internados há mais de 7 dias. 	Atingir no máximo 5% de glosas de intercâmbio. 	Atingir, no máximo 78% de Sinistralidade até 2023. 	Manter, no máximo, 10% de Despesas Administrativas. 	Aumentar a rentabilidade das aplicações: 107% de CDI em 2020 	Recuperar 10% dos processos que temos à nosso favor até 2023. 		
Perspectiva dos Clientes	Alcançar 3 mil clientes em PPS até 2023. 	Atingir 45 mil vidas até 2023 	Reduzir a evasão de clientes a no máximo 2% da carteira. 	Adequar a rede de atendimento nas cidades alvo. 	Alcançar 85% de Satisfação dos Clientes até 2023. 	Implantar Marketing de Performance. 		
Perspectiva dos Processos	Alcançar a acreditação da RN 452 até 2023. 	Implantar a RN 443 até 2021. 	Padronizar Materiais e Medicamentos. 	Revisar Pacotes de Procedimentos 	Reduzir o Contencioso em 30%. Período: Dez/19 a Dez/20 			
Perspectiva dos Processos	Implantar o Programa de Gestão de Pessoas por Competência. 	Alcançar 90% do índice de Satisfação dos Colaboradores. 	Alcançar 90% do índice de Satisfação dos Cooperados 	Implantar a Governança de TI. 	Implantar programa de Qualificação dos Prestadores. 			

EQUIDADE – TRANSPARÊNCIA – PROFISSIONALISMO – RESPEITO – CUIDADO

Metas Globais

META	STATUS
Aumentar em 20% a remuneração do cooperado em 2020.	META BATIDA!!!
Obter 15% de Resultado Líquido no triênio.	No triênio, tivemos 14,8% de margem operacional e 6,2% de lucro líquido: índices excelentes diante de todo cenário da saúde suplementar e das características do nosso negócio! Se não fossem os impactos da pandemia, reajuste negativo e a alta demanda por serviços no pós pandemia, atingiríamos nossa meta!
Remunerar as consultas no valor de intercâmbio até 2023.	META BATIDA!!!

Perspectiva de aprendizado

META	STATUS
<p>Implantar o Programa de Gestão de Pessoas por Competência.</p>	<p>META BATIDA!!!</p>
<p>Alcançar 90% do índice de Satisfação dos Colaboradores.</p>	<p>META BATIDA!!!</p>
<p>Alcançar 90% do índice de Satisfação dos Cooperados.</p>	<p>META SUPERADA!!!</p>
<p>Implantar a Governança de TI.</p>	<p>META BATIDA!!!</p>
<p>Implantar Programa de Qualificação dos Prestadores.</p>	<p>Essa meta foi reprogramada devido ao projeto do hospital próprio.</p>

Perspectiva de processos

META	STATUS
Alcançar a acreditação da RN 452 até 2023.	META BATIDA!!!
Implantar a RN 443 até 2021.	META BATIDA!!!
Padronizar Materiais e Medicamentos.	Projeto em andamento, faltando apenas 33%, majoritariamente nos grandes hospitais.
Revisar Pacotes de Procedimentos.	META BATIDA!!!
Reduzir o Contencioso em 30%.	META SUPERADA!!!



Perspectiva de clientes

META	STATUS
<p>Alcançar 3 mil clientes em PPS até 2023.</p>	<p>Devido à pandemia, foi preciso adiar o projeto e reformular as estratégias.</p>
<p>Atingir 45 mil vidas até 2023.</p>	<p>A meta foi ousada e está em andamento com a previsão de ser batida em maio 2023.</p>
<p>Reduzir a evasão de clientes a no máximo 2% da carteira.</p>	<p>META SUPERADA!!!</p>
<p>Alcançar 85% de Satisfação dos Clientes até 2023.</p>	<p>Estamos regando esta semente e após ações desenvolvidas ao longo de 2022, saberemos o resultado em breve na pesquisa realizada em 2023.</p>
<p>Implantar Marketing de Performance.</p>	<p>META BATIDA!!!</p>
<p>Adequar a rede de atendimento nas cidades alvo</p>	<p>META BATIDA!!!</p>

Perspectiva financeira

META	STATUS
Desospitalizar 85% dos internados há mais de 7 dias	SUPERAMOS A META COM 94,5% DOS PACIENTES DESOSPITALIZADOS.
Atingir no máximo 5% de glosas de intercâmbio.	Meta não batida.
Atingir, no máximo, 78% de Sinistralidade até 2023.	O aumento da remuneração do cooperado juntamente com o desajuste da ANS tornaram inviável atingir este índice, porém, optamos por manter a meta na revisão do planejamento para estarmos sempre buscando a melhoria.
Manter, no máximo, 10% de Despesas Administrativas.	SUPERAMOS A META!!!
Aumentar a rentabilidade das aplicações: 107% de CDI em 2020.	SUPERAMOS A META!!!
Recuperar 10% dos processos que temos à nosso favor até 2023.	SUPERAMOS A META!!!

Visão de Negócio

Das três metas globais, batemos duas.

Alcançamos o aumento da consulta e da remuneração do cooperado e mesmo com 14,8% de margem operacional e 6,2% de lucro líquido no triênio: índices excelentes diante de todo cenário da saúde suplementar e das características do nosso negócio! Sem sombra de dúvidas, se não fossem os impactos da pandemia, o reajuste negativo e a alta demanda por serviços no pós pandemia, atingiríamos nossa meta!

Atingimos 91% das metas estratégicas.

Sendo que de 22 metas estratégicas, superamos sete, batemos nove, estamos com quatro em andamento para conclusão ainda em 2023 e duas que serão mantidas como desafios para o próximo planejamento, que será realizado em abril.

Esse resultado demonstra a eficácia de nossas estratégias e o comprometimento de toda a equipe em alcançar os objetivos.

Ao superar sete metas e bater treze, mostramos que estamos empenhados em nos destacar no mercado e manter nossa posição de liderança. O sucesso que tivemos até agora é resultado de muito trabalho árduo, dedicação e estratégias inteligentes.

É importante reconhecer que não alcançamos duas metas, mas isso não deve diminuir o valor do resultado geral. Ao contrário, é uma oportunidade de avaliar o que pode ser melhorado e trabalhar para implementar soluções que nos ajudem a superar esses desafios no futuro.

É importante manter um foco contínuo na implementação das metas estratégicas e garantir que todas as áreas da empresa estejam alinhadas para alcançá-las. A revisão do mapa estratégico nos ajudará a refinar nossos objetivos, mantendo-nos no caminho certo para cumprir nossa visão de negócio.





ANEXOS

- Balanço Patrimonial
- Demonstrações do Resultado do Exercício
- Parecer da auditoria 2022
- Parecer Conselho Fiscal

UNIMED DO SUDOESTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022 E DE 2021
(VALORES EM R\$)

DESCRIÇÃO	2022	2021 Reclassificado
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	203.406.970,44	164.647.848,87
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	204.665.839,47	166.621.729,13
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	204.665.839,47	166.621.729,13
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(1.258.869,03)	(1.973.880,26)
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	(173.393.198,65)	(130.828.807,34)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(171.954.011,36)	(129.018.619,41)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	(1.439.187,29)	(1.810.187,93)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	30.013.771,79	33.819.041,53
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	4.732.381,79	19.610.773,06
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	1.211.604,40	301.372,71
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	3.520.777,39	19.309.400,35
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	-	(310.119,16)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde da Operadora	(4.106.987,37)	(2.624.153,90)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(305.598,57)	(313.625,11)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(924.699,10)	(797.826,38)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde	-	414.943,22
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(2.876.689,70)	(1.927.645,63)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	(7.360.696,52)	(16.710.458,13)
RESULTADO BRUTO	23.278.469,69	33.785.083,40
Despesas de Comercialização	(1.551.955,61)	(1.155.713,49)
Despesas Administrativas	(19.241.163,07)	(18.073.619,33)
Resultado Financeiro Líquido	3.731.460,17	3.942.273,58
Receitas Financeiras	6.059.403,98	5.486.384,12
Despesas Financeiras	(2.327.943,81)	(1.544.110,54)
Resultado Patrimonial	307.029,58	243.889,71
Receitas Patrimoniais	307.029,58	344.020,67
Despesas Patrimoniais	-	(100.130,96)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	6.523.840,76	18.741.913,87
Imposto de Renda	(852.697,45)	(573.585,09)
Contribuição Social	(321.158,86)	(212.970,63)
Impostos Diferidos	-	-
Participações no Resultado	-	-
RESULTADO LÍQUIDO	5.349.984,45	17.965.368,16

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

LIOMAR COUTO
 LEAL:89772334
 534
Assinado de forma digital por LIOMAR COUTO
 LEAL:89772334534
 Dados: 2023.03.27 15:50:12 -03'00'

ROMARCO SOUSA
 COELHO:898
 17176568
Assinado de forma digital por ROMARCO SOUSA
 COELHO:89817176568
 Dados: 2023.03.27 15:55:42 -03'00'

UNIMED DO SUDOESTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.
BALANÇO PATRIMONIAL LEVANTADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022 E DE 2021
(VALORES EM R\$)

ATIVO	2022	2021
ATIVO CIRCULANTE	53.238.078,79	72.079.079,96
Disponível	703.423,13	1.946.298,67
Realizável	52.534.655,66	70.132.781,29
Aplicações Financeiras	31.663.586,00	63.504.451,32
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	19.457.898,23	17.370.404,96
Aplicações Livres	12.205.687,77	46.134.046,36
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	6.729.636,44	4.629.441,74
Contraprestações Pecuniárias a Receber	5.143.758,64	3.273.587,25
Participação de Beneficiários em Eventos/Sinistros indezíveis	1.585.877,80	104.161,77
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	-	1.251.692,72
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	-	-
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	4.622.926,98	671.795,71
Despesas Diferidas	1.327.374,06	712.947,83
Créditos Tributários e Previdenciários	225.821,94	144.576,34
Bens e Títulos a Receber	7.965.310,24	469.568,35
ATIVO NÃO CIRCULANTE	33.670.506,08	21.881.374,94
Realizável a Longo Prazo	17.579.521,86	16.931.809,79
Aplicações Financeiras	10.919.581,50	10.692.148,70
Aplicações Livres	10.919.581,50	10.692.148,70
Depósitos Judiciais e Fiscais	1.111.097,52	690.818,25
Conta-Corrente com Cooperados	5.548.842,84	5.548.842,84
Investimentos	2.727.727,76	2.519.466,06
Participações Societárias pelo Método de Custo	2.727.727,76	2.519.466,06
Imobilizado	13.180.922,65	2.196.551,34
Imóveis de Uso Próprio	8.181.727,80	401.591,95
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos	8.181.727,80	401.591,95
Imobilizados de Uso Próprio	1.919.750,77	1.672.061,08
Imobilizado - Hospitalares / Odontológicos	305.536,76	292.905,55
Imobilizado - Não Hospitalares / Odontológicos	1.614.214,01	1.379.155,53
Imobilizações em Curso	3.023.461,73	-
Outras Imobilizações	55.982,35	122.898,31
Intangível	182.333,81	233.547,75
TOTAL DO ATIVO	86.908.584,87	93.960.454,90

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

UNIMED DO SUDOESTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.
 BALANÇO PATRIMONIAL LEVANTADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022 E DE 2021
 (VALORES EM R\$)

PASSIVO	2022	2021
PASSIVO CIRCULANTE	27.656.248,61	25.232.737,47
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	21.715.891,26	19.321.672,78
Provisões de Prêmios/Contraprestações	3.007.682,93	3.486.260,37
Provisão de Prêmios/Contraprestações Não Ganhas - PPCNG	3.007.682,93	3.486.260,37
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS	765.545,03	663.857,26
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços	1.610.730,32	641.835,80
Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	16.331.932,98	14.529.719,35
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	1.235.605,06	1.223.207,29
Receita Antecipada de Contraprestações/Prêmios	-	159.318,23
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	1.235.605,06	1.063.889,06
Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos Saúde da Operadora	278.267,62	5.311,42
Provisões	892.221,73	682.753,98
Provisões para Ações Judiciais	892.221,73	682.753,98
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	1.570.340,19	1.885.289,29
Débitos Diversos	1.963.922,75	2.114.502,71
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	16.001.746,92	15.036.404,63
Provisões	2.291.006,24	2.216.348,02
Provisões para Ações Judiciais	2.291.006,24	2.216.348,02
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	5.548.842,84	5.548.842,84
Tributos e Contribuições Assumidos pelo Cooperados - Parcelamento Débitos Anteriores a 2008	5.548.842,84	5.548.842,84
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	8.161.897,84	7.271.213,77
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	43.250.589,34	53.691.312,80
Capital Social	10.894.208,36	11.099.439,15
Reservas	31.466.605,90	34.864.902,65
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits	31.466.605,90	34.864.902,65
Lucros / Prejuízos - Superávits / Déficits Acumulados ou Resultado	889.775,08	7.726.971,00
TOTAL DO PASSIVO	86.908.584,87	93.960.454,90

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

LIOMAR
 COUTO
 LEAL:89772334534
 34534

Assinado de forma digital por LIOMAR COUTO
 Dados: 2023.03.27 15:48:16 -03'00'

ROMARCO
 SOUSA
 COELHO:89817176568
 7176568

Assinado de forma digital por ROMARCO SOUSA
 COELHO:89817176568
 Dados: 2023.03.27 15:54:24 -03'00'

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos

**Conselheiros, Diretores e Cooperados
UNIMED DO SUDOESTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.
Vitória da Conquista - BA**

Opinião sem Ressalva

Examinamos as demonstrações contábeis da UNIMED DO SUDOESTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA., que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2022 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para Opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas em seção posterior intitulada “*Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis*”. Somos independentes em relação à entidade, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas conforme essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Responsabilidade da Administração

A administração é responsável pela elaboração das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a entidade continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis

A administração da entidade é responsável por essas outras informações, que compreendem o Relatório da Administração, o qual deve ser disponibilizado após a data desse relatório.

Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos ou expressaremos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler as outras informações identificadas acima e, ao fazê-lo, considerar se essas outras informações estão, de forma relevante, inconsistentes com as demonstrações contábeis ou com o nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparentam estar distorcidas de forma relevante.

Se, quando lermos o Relatório de Administração, concluirmos que há distorção relevante nesse relatório, iremos comunicar a questão aos responsáveis pela governança.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estejam livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas, não, uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada, de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais;

- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Entidade;
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração;
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Entidade. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Belo Horizonte - MG, 13 de março de 2023.

FABIO EDUARDO DE
ALMEIDA
BAUER:93219172091

Assinado de forma digital por
FABIO EDUARDO DE ALMEIDA
BAUER:93219172091
Dados: 2023.03.22 13:36:19
-03'00'

BAUER AUDITORES ASSOCIADOS FÁBIO EDUARDO DE ALMEIDA BAUER
CRC MG 6427 Contador Responsável
CRC MG 077699/O