

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2021



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
João Pessoa

50
ANOS



A person is shown from the side, leaning forward in a field of tall grass. The scene is bathed in a warm, golden light, suggesting a sunset or sunrise. The person is wearing a long-sleeved shirt and pants. The background shows a line of trees under a bright sky.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021

MARÇO | 2022

MENSAGEM DO PRESIDENTE	08
EDITAL DE CONVOCAÇÃO	11
GESTÃO 2020 – 2024	13
NOSSA ESSÊNCIA	15
- O cooperativismo	16
- Sistema Unimed	17
- Unimed João Pessoa	19
- Identidade Organizacional	20
- Cultura Unimed JP	21
- Área de atuação	23
- A força da Unimed João Pessoa	23
- Política de Gestão da Rede de Prestadores	28
- Qualificação da Rede Credenciada	29
NOSSA HISTÓRIA	31
- 50 anos de história, pioneirismo e liderança na Paraíba	32
- Dr. Urquiza, um líder	33
- Exposição 50 Anos	33
- Homenagens	36
- Do passado ao futuro	36
- Fazendo história	37
- Reconhecimento da sociedade	37
- Campanha institucional	39
GESTÃO ÁGIL	41
- Evolução dos OKRs: monitoramento sistematizado	42
- Projetos Ágeis: melhores resultados para a organização e o negócio	43
- Revisão da Cadeia de Valor	44
- Interações de processos fortalecidas	44
- Canvas Setorial: desenvolvimento para planejamento das áreas	46
- Revisão do plano estratégico para 2022	47
- Mapa Estratégico	48
- Metas Globais – Aprovadas em AGO (Ano 2021)	49
- Torre de Inteligência	50
GOVERNANÇA E COMPLIANCE	53
- Monitoramento da governança e da gestão	54
- Estrutura de Governança	55
- Cooperação, agilidade e inovação para a excelência	56
- Conformidade e transparência nas relações institucionais	57
- Gestão de riscos e controles internos	62
- Unimed João Pessoa, referência em proteção de dados	64
- Auditoria Interna Corporativa	67
- Riscos Regulatórios monitorados	69
MERCADO E MARCA	73
- Novas estratégias, novos negócios: crescimento da carteira	74

- Melhor média mensal de vendas dos últimos quatro anos	75
- Estratégia para o crescimento sustentável	76
- Controle da evasão	80
- Participação no Mercado	81
- Marca, nosso maior valor intangível	82
- O plano da cidade	83
- Ambiente digital	85
- Inovação em relacionamento	86
- Inbound Marketing	87
- Portal Unimed JP	87
- Unimed JP na imprensa	88
- Comunicação interna	89
GESTÃO SUSTENTÁVEL	93
- Sustentabilidade em um cenário desafiador	94
- Classificação da Unimed JP	96
- Nossos resultados	97
- Inadimplência dentro da meta	99
- Negociação otimizada e redução de despesas	100
- Inovação no modelo de atuação jurídica	103
DESEMPENHO OPERACIONAL	111
- Otimização e inovação para melhores resultados	112
- Gestão do orçamento	112
- Investimento em tecnologia e segurança da informação	114
- Parque tecnológico	115
- Inovações digitais	116
- Programa de estágio	118
- Compras e Logística: nova estrutura e maior funcionalidade	119
- Auditoria em Saúde, Regulação e Nigo	121
ENFRENTAMENTO À COVID-19	125
- Promover a vida em meio à pandemia	126
- UTI em cinco dias	128
- Expansão da Emergência	129
- Equipamentos e equipe	129
- Referência em Ecmo	129
- Testagem de covid	130
- Teleconsulta	130
- Cuidando de quem cuida	131
- Humanização	131
RECURSOS PRÓPRIOS	135
- Hospital Alberto Urquiza Wanderley	136
- Mais um ano fazendo história na saúde paraibana	136
- Urgência e Emergência	138
- Unidades de Internação	139
- Comissões	140
- Linhas de Cuidado	141
- Unidades de Tratamento Intensivo	143

- Atendimento cirúrgico	146
- Transplantes	148
- Diagnóstico por Imagem	149
- Farmácia Hospitalar	151
- Governança Clínica	152
- Indicadores clínicos e assistenciais	157
- Melhorias e inovações	158
- Hospital do Futuro	159
- Experiência do Paciente	160
- Uma nova maternidade	162
- Unidade de Oncologia e Medicamentos Especiais	165
- Certificações e Reconhecimentos	166
- Hospital Pediátrico Unimed	168
- Referência no atendimento às crianças	168
- Estrutura e serviços	170
- Investimentos	172
- Adesão aos protocolos	173
- Expansão no número de leitos	175
- Taxa de ocupação	175
- Urgência e Emergência	176
- Aumento das cirurgias	177
- Média de permanência	177
- Experiência do Paciente	178
- Centro Médico Unimed – Zona Sul	180
- Atendimento ambulatorial no modelo de APS	180
- Serviços	181
- Resultados	182
- Educação em saúde	184
- Margem de Solvência	185
- Espaço Vida	186
- Novo centro de terapias e reabilitação	186
- Estrutura	187
- Atendimento individualizado	188
- Números de atendimentos	188
- Unidade Guarabira	189
- Mais saúde no brejo paraibano	189
- Telessaúde	190
- Consulta com segurança sem precisar sair de casa	190
- Serviços	191
- Unimed Dia a Dia	193
- Dia a Dia: assistência domiciliar com a qualidade Unimed JP	193
- Perfil de atendimento	194
- Excelência no cuidado	195
- Impacto financeiro	196

- Serviço Ocupacional Unimed	197
- Um serviço completo de saúde ocupacional	197
CLIENTE	201
- Um jeito especial de cuidar dos clientes	202
- Reforma na área de atendimento presencial	203
- Qualidade e agilidade no SAC Cliente	203
- Pequenas mudanças, grandes resultados	204
- Pesquisa de Satisfação dos beneficiários	205
- Soluções na Ouvidoria	206
- Viver Bem: satisfação do cliente e redução da judicialização	208
COOPERADO	211
- Unimed JP, a casa do cooperado	212
- Distribuição de sobras	213
- Valorização	213
- Benefícios sociais	214
- Trabalho para os cooperados	215
- Casa do Cooperado	216
- Relacionamento com as secretárias	218
- Workshop Cooperar	219
- Gestos simples, grandes significados	219
COLABORADOR	221
- Cuidado especial com o time	222
- Uma grande empresa para se trabalhar	223
- Cuidar da saúde e bem-estar das pessoas	224
- Segurança comportamental: “a prevenção de acidentes começa por mim”	227
- Cuidar do engajamento das pessoas	231
- Família Unimed: 50 anos de história	232
- Cuidar do desempenho das pessoas e negócio	234
COMUNIDADE	239
- Unigente: responsabilidade socioambiental ampliada	240
- Identidade Organizacional do Unigente	241
- Pacto Global	242
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	242
- Pilares dos projetos	243
- Cultura	244
- Comunidade	245
- Ensino e Pesquisa	248
- Sustentabilidade	250
- Voluntariado	252
PARECER DO CONSELHO FISCAL 2020	255
DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019	259

Ainda em meio à pandemia...

A Assembleia Geral Ordinária (AGO) realizada em março de 2021, relativa ao exercício de 2020, foi marcada pela primeira distribuição de sobras da história da Unimed João Pessoa, com valor acima de R\$ 13 milhões, marco que sinaliza o compromisso desta gestão com a valorização dos cooperados.

A despeito deste início promissor, o ano em que a Unimed João Pessoa completou cinco décadas de história se revelou ainda mais desafiador do que o anterior. Quatro importantes fatores simultâneos contribuíram para este cenário: variante P1 (gama), responsável pelo maior impacto assistencial e de custos na pandemia; aumento exponencial da sinistralidade, relacionado aos procedimentos represados em 2020; elevado número de pacientes crônicos covid (Síndrome Pós-Covid); e, por fim, decisão inédita da ANS em aplicar reajuste negativo de 8,19% sobre os planos Pessoa Física, medida que repercutiu de forma relevante na sustentabilidade das operadoras de saúde.

Apesar do difícil contexto, por meio de uma gestão moderna, conectada, participativa e inovadora, a Unimed João Pessoa encerrou 2021 com resultado positivo. Entre as ações de maior impacto, destacamos: ampliação da carteira de usuários com correspondente aumento da receita, redução dos desperdícios através de maior eficiência administrativa, melhor gerenciamento dos custos da produção com a inclusão de novas tecnologias e modelos assistenciais, e a consolidação de novos métodos de planejamento e gestão, a exemplo dos OKRs (*Objectives and Key Results*) e seus ciclos de monitoramento. Todas estas ações contribuíram para demonstrar o comprometimento desta gestão com a valorização do cooperado, com especial destaque para a cultura de distribuição de sobras.

O trabalho de reposicionamento da marca junto à sociedade, os investimentos em modernização, a ampliação da rede própria, a melhoria da assistência com enfoque na promoção à saúde e experiência do cliente, a forte inclusão de soluções digitais, a valorização dos recursos humanos, a modernização da gestão e do controle de dados, a busca de uma maior *interface* com a sociedade com aumento da nossa visibilidade, entre outras iniciativas, ajudaram a Unimed JP a manter sua posição de liderança no mercado e nortearão nossos propósitos para 2022. Sem dúvida alguma, teremos mais um ano desafiador, mas que aponta para um forte crescimento orgânico e uma consolidação das transformações em curso.

A Unimed João Pessoa sai mais forte de 2021 e se prepara para se manter como maior e melhor referência, proporcionando um serviço humanizado e de qualidade aos paraibanos.



Gualter Lisboa Ramalho

Presidente do Conselho de Administração



EDITAL DE CONVOCAÇÃO Nº 01/2022 ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA

O Presidente do Conselho de Administração da **UNIMED JOÃO PESSOA – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, no uso de suas atribuições estatutárias, **CONVOCA** os senhores cooperados, atualmente em número de **1.748**, a se reunirem em **Assembleia Geral Ordinária, a ser realizada de forma DIGITAL, através do Canal Transparência da Cooperativa (www.unimedjp.com.br/cooperado)**, no próximo dia **12 de março de 2022** (sábado), às **06:30 horas**, em primeira convocação, com a presença de 2/3 dos associados em condições de votar; às **07:30 horas**, em segunda convocação, com a presença de metade mais um dos associados em condições de votar; ou às **08:30 horas**, em terceira e última convocação, com a presença de, no mínimo, 10 (dez) associados, em condições de votar, para deliberarem sobre a seguinte

ORDEM DO DIA

- 1) Abertura dos trabalhos – Apresentação da Comissão Eleitoral;
- 2) Eleição dos membros do Conselho Fiscal da Cooperativa, para o mandato de 01 (um) ano, cuja votação ocorrerá das 09:00 horas às 17:00 horas, por meio digital;
- 3) Prestação de contas do exercício de 2021, compreendendo o Relatório de Administração (Gestão) e o Balanço Geral, com as devidas Demonstrações Financeiras e de Resultados, acompanhados dos pareceres do Conselho Fiscal e da Auditoria;
- 4) Destinação das sobras do exercício de 2021;
- 5) Fixação do valor do *pro labore* do Presidente do Conselho de Administração e da Cédula de Presença dos membros dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico-Societário;
- 6) Apresentação e apreciação dos Planos de Trabalho programados pelo Conselho de Administração para o exercício de 2022;
- 7) Encerramento – apuração e resultado da eleição dos membros do Conselho Fiscal.

O prazo de impugnação do presente Edital é de 05 (cinco) dias, a contar de sua publicação.

OBSERVAÇÕES

1) Para participar da AGO, o Cooperado deverá, através do seu login e senha, entrar no Canal Transparência da Cooperativa (www.unimedjp.com.br/cooperado) e acessar o link da assembleia, seguindo as orientações disponibilizadas; **2)** O prazo de registro de candidaturas deve obedecer o Cronograma estabelecido pela Comissão Eleitoral em sua 1ª Reunião, já disponibilizado no Canal Transparência da Cooperativa, sendo as inscrições realizadas na Secretaria Geral da Unimed João Pessoa, das 08:00h às 18:00h; **3)** O Processo Eleitoral é disciplinado por normas dispostas no Estatuto Social e Regimento Interno da Cooperativa, sendo os casos omissos ou duvidosos resolvidos pela Comissão Eleitoral; **4)** Todos os documentos do Processo Eleitoral e deliberações da Comissão Eleitoral são compilados no Caderno Eleitoral, que é de livre acesso e consulta aos candidatos e cooperados, na Secretaria Geral da Cooperativa, sendo reproduzidos em versão eletrônica e publicados no Canal Transparência da Cooperativa (www.unimedjp.com.br/cooperado); **5)** Para votar na eleição dos membros do Conselho Fiscal, o cooperado deverá acessar o link do referido processo eleitoral disponível durante todo o período da votação no Canal Transparência; **6)** O cooperado deverá manter seu cadastro atualizado na Cooperativa, possibilitando o correto acesso ao Canal Transparência; **7)** O cooperado que estiver com problemas de acesso ao Canal Transparência, deverá procurar o seu agente de relacionamento ou entrar em contato com a Casa do Cooperado, através do telefone 2106.0439, até às 17:00h do dia 11/03/2022 para atualização do cadastro, sob pena de ficar inabilitado para votação; **8)** A Unimed João Pessoa não se responsabiliza por problemas decorrentes dos equipamentos de informática ou da conexão à rede mundial de computadores dos cooperados.

A AGO será realizada por meio digital em razão das medidas de distanciamento para contenção da Pandemia do COVID-19 e com base no disposto no art. 43-A, da Lei 5.764/1971.

João Pessoa, 08 de fevereiro de 2022.



GUALTER LISBOA RAMALHO

Presidente do Conselho de Administração
Unimed João Pessoa – Cooperativa de Trabalho Médico



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente

Gualter Lisboa Ramalho

Vogais

Ana Karla Almeida Medeiros Delgado

Fulvio Soares Petrucci

Laércio Freire Ataíde

Lúcia de Fátima de Paiva Gadelha

Luís Antônio Cavalcante da Fonseca

Manoel Paiva da Cunha Dália

Ricardo Wanderley Queiroga

Sandra Albuquerque Farias

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor de Provisamento de Saúde

Petrúcio Abrantes Sarmiento

Diretor de Planejamento e de Gestão

Guilherme Porto Capibaribe

Diretora Financeira

Mônica Maria Carvalho Bezerra

GESTÃO DE RECURSOS PRÓPRIOS

Superintendente de Recursos Próprios

Ricardo Mello Cordeiro

Diretor Clínico e Técnico do Hospital

Alberto Urquiza Wanderley

José Calixto da Silva Filho

Superintendente de Recursos Próprios Pediátricos

Constantino Giovanni Braga Cartaxo

Gestora Clínica do Hospital Pediátrico Unimed

Alexandrina Maria Cavalcante Lopes Veloso Galvão

UNIMED JOÃO PESSOA CORRETORA DE SEGUROS

Diretor

Paulo Roberto Dantas da Nóbrega

CONSELHO TÉCNICO SOCIETÁRIO

Alexandre Barros Gonçalves da Silva

Liane Carvalho Viana

José Helman Palitot de Oliveira

Ana Emília Lins Silva de Medeiros

Guilherme Muniz Nunes

CONSELHO FISCAL 2021

Titulares

José Cleiber de Andrade Meneses Júnior

José Iran de Medeiros Lacerda

Lautônio Júnior Carlos Loureiro

Suplentes

Maria das Graças de Lima Pereira

Rossana Maria da Nova Sá

Lenísio Bragante de Araújo

RELATÓRIO DE GESTÃO

Projeto e criação

Departamento de Comunicação
e Marketing da Unimed João Pessoa



Nossa Essência



Modelo socioeconômico baseado na união de pessoas, o cooperativismo se destaca pela atuação em favor do desenvolvimento econômico, do bem-estar social, da inovação, do empreendedorismo e da sustentabilidade.

No cooperativismo, várias pessoas se juntam em busca de um bem comum, com foco no equilíbrio e promoção de melhores oportunidades para todos. Nesse modelo de negócio, o trabalho é realizado de forma a gerar benefícios iguais a todos os membros.



VALORES E PRINCÍPIOS

O cooperativismo se baseia em valores humanos e em sete princípios.

VALORES HUMANOS



Cooperação



Transformação



Equilíbrio

PRINCÍPIOS

- 1º) Adesão voluntária e livre
- 2º) Gestão democrática
- 3º) Participação econômica dos membros
- 4º) Autonomia e independência
- 5º) Educação, formação e informação
- 6º) Intercooperação
- 7º) Interesse pela comunidade



A FORÇA DO COOPERATIVISMO NO BRASIL

17 milhões de cooperados

4,8 mil cooperativas

455 mil postos de trabalho

Fonte: Movimento Somos Coop (www.somos.coop.br/vem-ser-coop) - Pesquisa em: 15/02/2022

A Unimed é o maior sistema de cooperativas de saúde do mundo. É reconhecida por investir na valorização dos médicos e por praticar uma medicina humana, próxima, cooperativa e especialista.

O Sistema Unimed acredita na sinergia, na singularidade, na interdependência e na união, ampliando seu papel no mundo por meio do comprometimento com as transformações sociais. Todo esse trabalho resulta em uma palavra: confiança.

A FORÇA DO SISTEMA UNIMED



341 cooperativas



118 mil médicos cooperados



18 milhões de beneficiários



+37% de participação no mercado nacional de planos de saúde



134 mil empregos diretos



2.405 hospitais credenciados



135 hospitais próprios

...Além de prontos atendimentos, laboratórios, centros de diagnósticos e clínicas que garantem a qualidade da assistência.

Fonte: Unimed do Brasil (www.unimed.coop.br/site/sistema-unimed) - Pesquisa em: 15/02/2022





MANIFESTO DA MARCA

Vocação não é uma escolha. É atender a um chamado e dedicar-se profundamente àquilo que fomos predestinados.

Somos médicos, somos uma marca de médicos.

Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo.

Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para isso.

Somos uma cooperativa de médicos.

Muito mais do que um prestador de serviços de saúde. A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida.

Lideramos com propósito. Somos mais de 113 mil médicos movidos por um mesmo ideal.

Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor.

Somos uma marca que fala de saúde, que fala de proteção, que fala com as pessoas.

Temos vocação para cuidar das pessoas.



Líder de mercado, a Unimed JP é o plano preferido dos paraibanos

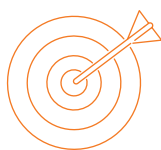
Em 50 anos de história, a Unimed João Pessoa se consolidou como um patrimônio da Paraíba, tornando-se o plano preferido dos paraibanos. No decorrer das décadas, a Cooperativa foi se modernizando, de modo a oferecer uma assistência humana e de qualidade, equiparando-se aos serviços prestados pelos grandes centros do país.

Em 2020, passou por uma profunda ressignificação do sentido de sua existência, tornando a vida um valor ainda mais forte e emblemático na sua cultura organizacional. O propósito de “promover a vida, cuidando da saúde das pessoas” ficou ainda mais forte em 2021 e tem feito diferença na luta dos paraibanos contra a covid-19.



*Saiba mais sobre a Unimed JP no capítulo “**Nossa História**”.*

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL



PROPÓSITO

Promover a vida, cuidando da saúde das pessoas



MISSÃO

Promover a vida, por meio da assistência integral à saúde, do cuidado e respeito aos nossos clientes, colaboradores e cooperados, à luz do cooperativismo, sustentabilidade e inovação.



VISÃO

A Unimed João Pessoa, até 2024, continuará sendo referência em excelência e inovação na promoção à vida e assistência à saúde no Nordeste e, reconhecida, entre as melhores Unimeds do Brasil, com foco no cooperativismo e sustentabilidade.



VALORES

- Comprometimento
- Inovação
- Transparência
- Agilidade
- Cooperação



CULTURA UNIMED JP

A cultura é o que nos representa. É a maneira como nos posicionamos com os públicos com os quais nos relacionamos e manifesta aquilo em que essencialmente acreditamos. Para tornar-se sólida, a cultura precisa ser reforçada continuamente e incorporada nos modelos de gestão da organização.

Em 2021, a Unimed João Pessoa trabalhou fortemente os fundamentos do modelo de gestão sistêmica como fonte de transformação e inovação, em que todas as partes do negócio contribuem com sua importância e, juntas, formam um todo mais forte, levando a Cooperativa a outro patamar de gestão e resultados.

Foram desenvolvidas práticas de reforço da Identidade Organizacional, capacitação de lideranças para atuação sistêmica sobre seu negócio e processos, e incentivo à gestão do conhecimento como base para a inovação, entre outras iniciativas transformadoras que serão publicadas nas páginas seguintes deste relatório.

A Liga Citac (Comprometimento, Inovação, Transparência, Agilidade e Cooperação) segue, cada vez, mais forte!

TRANSFORMANDO ESSÊNCIA EM COMPETÊNCIA

A estruturação das competências essenciais da Unimed João Pessoa, com base nos valores, e das competências de liderança, como norteadoras do valor, estão entre as principais entregas para o fortalecimento da cultura em 2021.

COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS

- Comprometimento
- Inovação
- Transparência
- Agilidade
- Cooperação



COMPETÊNCIAS DE LIDERANÇA

- Visão estratégica
- Visão sistêmica
- Resolutividade
- Gestão
- Foco em resultado

ÁREA DE ATUAÇÃO



A FORÇA DA UNIMED JOÃO PESSOA



157.239 clientes



1.748 médicos cooperados



2.142 colaboradores

NOSSA ESTRUTURA

A Unimed João Pessoa conta com a melhor rede de atendimento médico-hospitalar particular da Paraíba.

REDE PRÓPRIA



2 HOSPITAIS DE ALTA COMPLEXIDADE

- Hospital Alberto Urquiza Wanderley
- Hospital Pediátrico Unimed



1 CENTRO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL

- Centro Médico Unimed – Zona Sul



1 CENTRO DE TERAPIAS E REABILITAÇÃO

- Espaço Vida



1 UNIDADE PARA PACIENTES ONCOLÓGICOS

- Unidade de Oncologia e Medicamentos Especiais



1 MATERNIDADE

- Maternidade Josvaldo Rodrigues Ataíde



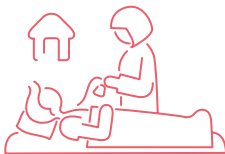
1 UNIDADE DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL

- Unidade Guarabira



1 SERVIÇO DE SAÚDE OCUPACIONAL

- SOU - Serviço Ocupacional Unimed



1 UNIDADE DE ATENDIMENTO DOMICILIAR

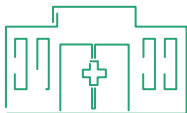
- Unimed Dia a Dia



1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

- SOS UTI Móvel

REDE CREDENCIADA



23 HOSPITAIS



171 CLÍNICAS



30 LABORATÓRIOS



1767 CONSULTÓRIOS

NOSSA IMPORTÂNCIA

Realizamos em 2021:

1.162.490 consultas

919.402 eletivas

243.088 de urgência

55.971 atendimentos
no serviço de teleconsulta

Destes:

17.266 atendimentos em clínica médica

1.413 atendimentos em pediatria

37.292 atendimentos em enfermagem

22.516 internações

10.256 na rede própria

12.260 na rede credenciada

6.609.870 exames

5,69 exames, em média, por consulta

1.379.164 terapias

1,02 exame em média por terapia

Fonte: Qlick Sense - BI. App: Operadora Produção / Redes

CONTRIBUÍMOS EM 2021:

R\$ **23.009.155**

foram recolhidos em tributos

Destes:

R\$ **17.336.881**

em tributos federais

e

R\$ **5.672.274**

em tributos municipais



POLÍTICA DE GESTÃO DA REDE DE PRESTADORES

A Unimed João Pessoa tem atuado para garantir a excelência e a inovação na promoção à vida por meio de uma rede de prestadores segura, qualificada e suficiente à disposição dos beneficiários. O grande norteador para alcançar esse padrão é a Política de Gestão da Rede de Prestadores, que tem como objetivo preconizar as diretrizes para a gestão da rede de prestadores, considerando orientadores e planos estratégicos, as demais políticas da instituição e os documentos oficiais dos órgãos que regulamentam o trabalho da Operadora.

QUALIFICAÇÃO DA REDE CREDENCIADA

O incentivo à qualificação dos prestadores também tem recebido atenção especial por meio do Programa de Qualificação da Rede, que concede selos nas categorias Ouro, Prata e Bronze de acordo com o investimento dos serviços em qualidade. Mesmo em meio à pandemia, em 2021, foram realizadas 39 visitas aos prestadores, com registro de evoluções.

PRESTADORES QUALIFICADOS*



* Até dezembro de 2021

Oportunidade

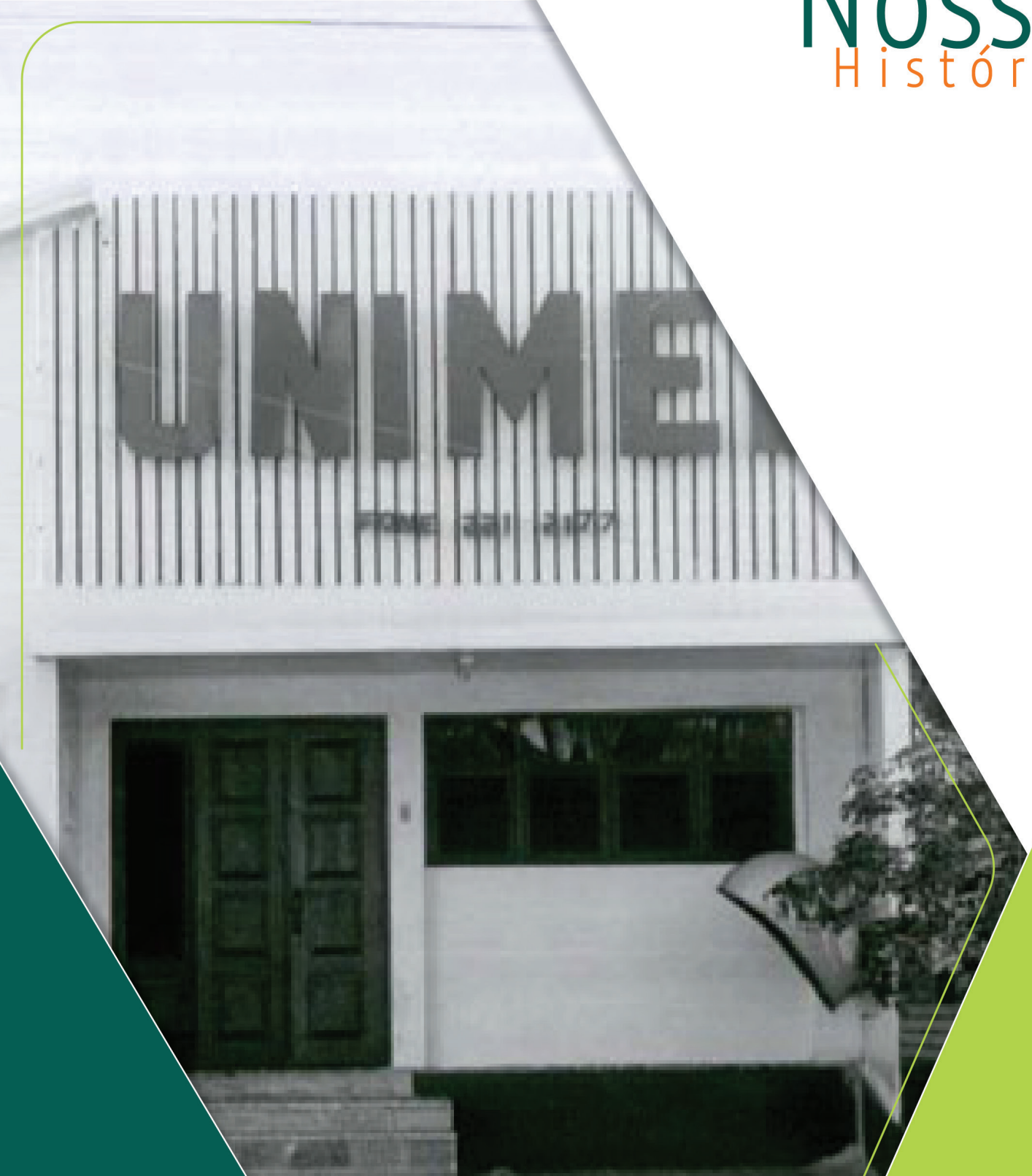
A qualificação da rede com foco na segurança é uma exigência da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) vista pela Unimed JP como excepcional oportunidade de negócios.

UNIMED

PHONE 331-3477



Nossa História





50 ANOS DE HISTÓRIA, PIONEIRISMO E LIDERANÇA NA PARAÍBA

Cinco décadas de história. A Unimed João Pessoa chegou aos 50 anos de fundação no dia 16 de dezembro de 2021. Nessa trajetória, manteve-se sempre em uma curva ascendente de importância para a saúde dos paraibanos.

Inovadora, possibilitou a realização de procedimentos inéditos na Paraíba.

Cooperativa, sempre foi um porto seguro para os médicos cooperados e teve um olhar diferenciado para a sociedade, a quem retribui a liderança com um cuidado especial através das ações de responsabilidade socioambiental.

Empregadora, transformou-se na Família Unimed dos colaboradores.

Na rede de saúde privada da Grande João Pessoa, ocupa um lugar de destaque, contribuindo de forma incontestável para a sustentabilidade do setor.

E isso é só um pequeno resumo do que a Unimed João Pessoa representa. Em comemoração a essa história de sucesso, em dezembro teve início uma programação, que se desdobrará em todo o decorrer de 2022.





DR. URQUIZA, UM LÍDER

Essa história de sucesso começou no dia 16 de dezembro de 1971, quando um grupo de 106 médicos, inspirados e liderados pelo oftalmologista Alberto Urquiza Wanderley, fundou a Unimed João Pessoa. Daquele sonho que, para muitos, parecia impossível, nasceu o maior plano de saúde da Paraíba, que tem marcado a história da medicina paraibana pelo pioneirismo e por se destacar nos momentos em que mais se precisa de saúde, como tem sido durante a pandemia de covid-19.



Autoridades prestigiaram a solenidade de abertura da exposição sobre os 50 anos

EXPOSIÇÃO 50 ANOS

“Unimed JP 50 anos: passado, presente e futuro”. Este foi o tema da exposição que abriu as comemorações dos 50 anos da Unimed João Pessoa, no Espaço Vida. A solenidade de abertura, no dia 16 de dezembro, foi prestigiada por cooperados, representantes de Unimeds, lideranças políticas e clientes.

Aponte a câmera para o QR Code e veja como foi a abertura da exposição sobre os 50 anos







VIAGEM NO TEMPO

A exposição contou a história de sucesso da Cooperativa nesses 50 anos. A mostra foi estruturada em ilhas compostas de recursos de multimídia para contar, além de toda a trajetória trilhada pela Cooperativa, as projeções para o futuro. Os totens físicos, dispostos em cada estação, foram vinculados a um hot site, por meio de QR Code, para que as pessoas pudessem se aprofundar na história.

2,5 MIL pessoas
visitaram a exposição
em 15 dias

HOMENAGENS

O idealizador da Unimed JP, Alberto Urquiza Wanderley, foi homenageado durante a solenidade de abertura da exposição com a entrega da medalha de Mérito da Saúde, recebida pelo neto, Daniel Wanderley Guedes. Também foram homenageados médicos e colaboradores, representando os profissionais que estiveram na linha de frente de enfrentamento à covid-19.



Hotsite "Do passado ao Futuro" traz um resumo da história da Unimed JP

DO PASSADO AO FUTURO

O hotsite "Do Passado ao Futuro" mostra como a Unimed João Pessoa chegou aos 50 anos: cheia de orgulho do passado, mas de olho nas inovações para construir um futuro ainda mais sólido, sustentável e em busca de mais avanços para a medicina paraibana. Na página, os internautas podem interagir, enviando depoimentos em vídeos sobre a relação com a Unimed JP. No decorrer de 2022, o hotsite será atualizado com as novas ações realizadas.

2,6 MIL internautas
acessaram o hotsite em
15 dias, uma média de 180
visitas por dia.

Aponte a câmera
para o QR Code para
acessar o hotsite
"Do Passado ao
Futuro"





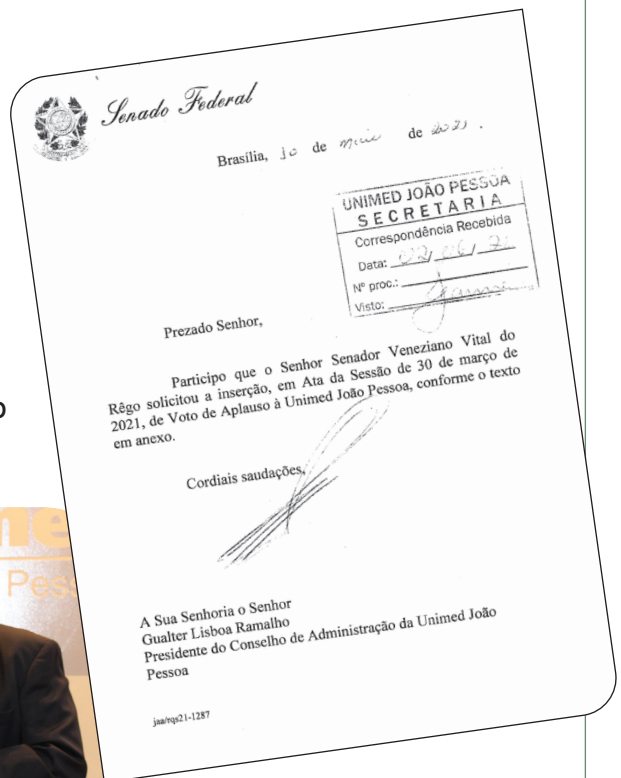
Em série de vídeos, clientes destacam importância da Unimed JP em suas vidas

FAZENDO HISTÓRIA

A história da Unimed JP também foi contada em uma série de dez vídeos com depoimentos de fundadores, ex-presidentes, médicos responsáveis por participarem de procedimentos pioneiros, clientes e colaboradores. Os vídeos foram publicados no hotsite e alguns também puderam ser visualizados por meio de QR Code na exposição.

RECONHECIMENTO DA SOCIEDADE

A Unimed João Pessoa recebeu diversas homenagens pela passagem dos 50 anos. O reconhecimento veio de organizações públicas e privadas e do meio cooperativo. Entre as instituições que prestaram homenagens, estão o Senado Federal e a Unimed do Brasil.



Unimed João Pessoa recebeu homenagem da Unimed do Brasil pelos 50 anos de história







CAMPANHA INSTITUCIONAL

Uma campanha publicitária foi veiculada na mídia em comemoração aos 50 anos. As peças trouxeram pessoas em idades diferentes para reforçar a passagem do tempo e lincar para a trajetória vivida pela Unimed JP durante as cinco décadas.

AINDA É SÓ O COMEÇO...

O conceito da campanha reforçou que os 50 anos são só o ponto de partida e que ainda vem muito mais cuidado pela frente. As peças principais foram um vídeo exibido em veículos estratégicos de comunicação e um outdoor interativo, inédito em João Pessoa.





Gestão Ágil





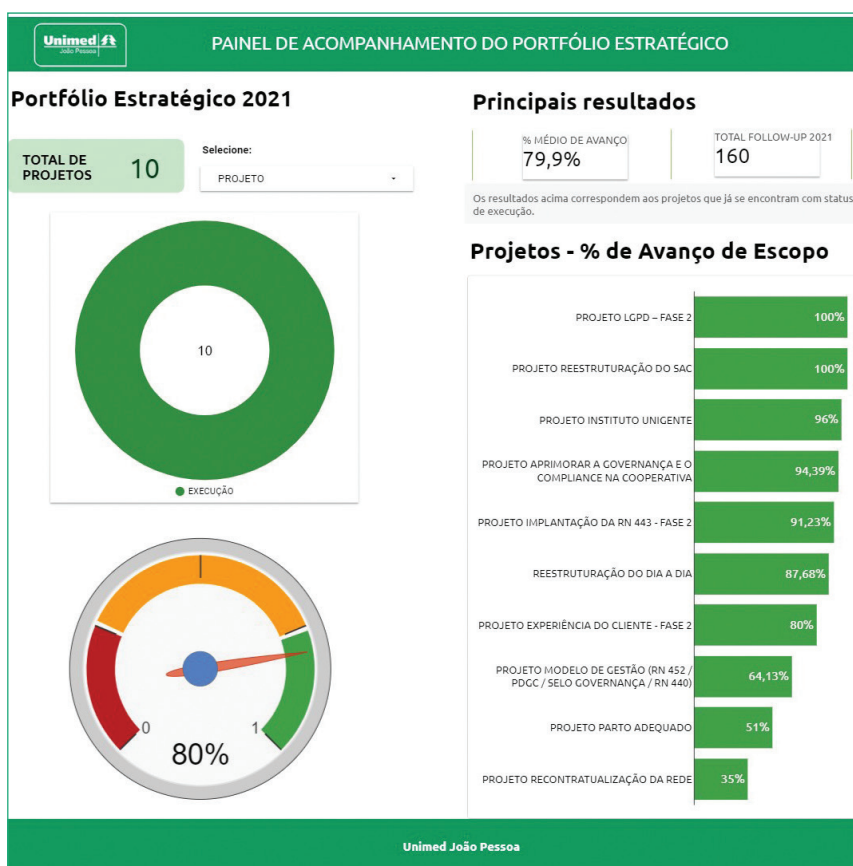
Nimble: mais segurança e melhor monitoramento dos OKRS

EVOLUÇÃO DOS OKRS: MONITORAMENTO SISTEMATIZADO

○ monitoramento da gestão estratégica na Unimed JP, já consolidado por meio da metodologia ágil OKR, que significa Objetivos e Resultados-Chave (em inglês, *Objectives and Key Results*), foi aperfeiçoado com a adoção de um sistema informatizado – o Nimble. Essa ferramenta possibilitou aumento da segurança da informação e maior poder de monitoramento das iniciativas estratégicas, considerando todos os níveis organizacionais, além de representar ganhos para a transparência na geração de informações.

PROJETOS ÁGEIS: MELHORES RESULTADOS PARA A ORGANIZAÇÃO E O NEGÓCIO

Como forma de acompanhamento da gestão estratégica, foram definidos 10 projetos com envolvimento de várias áreas em sua realização. A evolução do portfólio foi acompanhada mensalmente pela alta gestão, alcançando o resultado de 80% de entrega. No ciclo, foram finalizados 7 projetos. Dois atingiram 100% de entrega do escopo e três seguem para finalização em 2022.

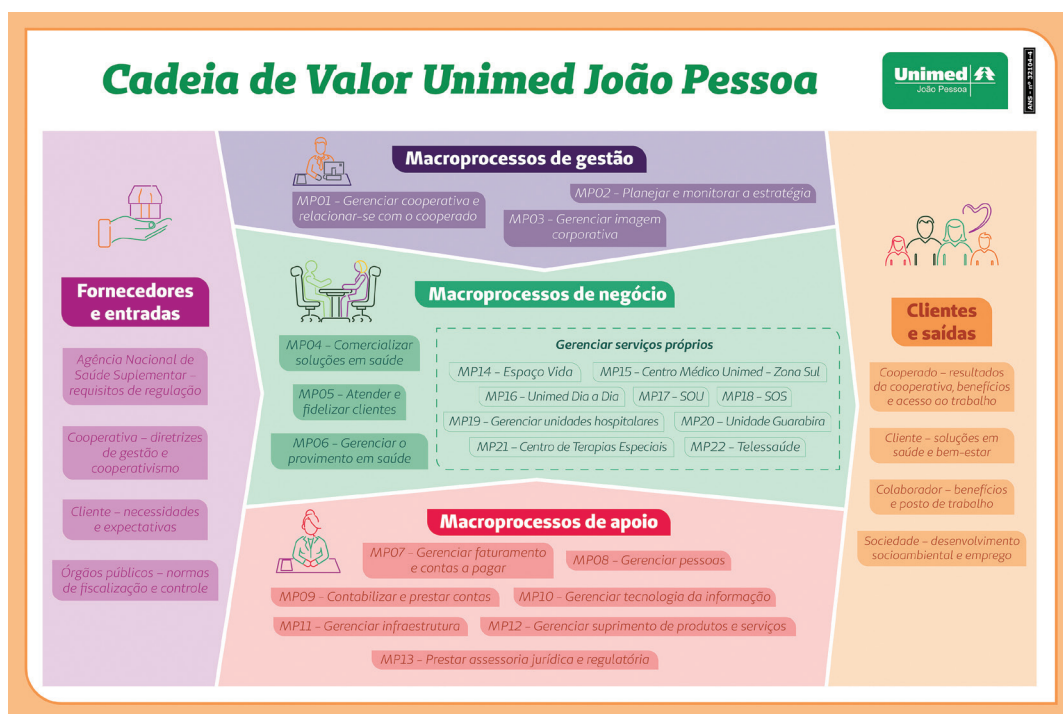


INOVAÇÃO NO GERENCIAMENTO DE PROJETOS

A metodologia de gerenciamento dos projetos foi reforçada com a adoção de um novo sistema: o Open Project. Essa inovação possibilitou maior agilidade e precisão no acompanhamento dos projetos, potencializando a efetividade das entregas.

REVISÃO DA CADEIA DE VALOR

Ao longo de 2021, foram realizadas adequações na estrutura organizacional da Unimed João Pessoa, em atenção às necessidades da estratégia, que implicaram na melhoria da Cadeia de Valor, com atuação constante do Núcleo de Planejamento e Gestão no apoio à revisão dos processos e adequação das documentações.



INTERAÇÕES DE PROCESSOS FORTALECIDAS

O monitoramento dos resultados, por meio das reuniões resolutivas, contribuiu para o fortalecimento das interações de processos, com reforço do registro de não conformidades e revisão dos contratos de interação.

62% de aumento nos relatos para a correção e melhoria de processos foram registrados em 2021 numa comparação a 2020

► Maior adesão dos colaboradores às práticas de gestão da qualidade nas áreas corporativas e unidades não hospitalares

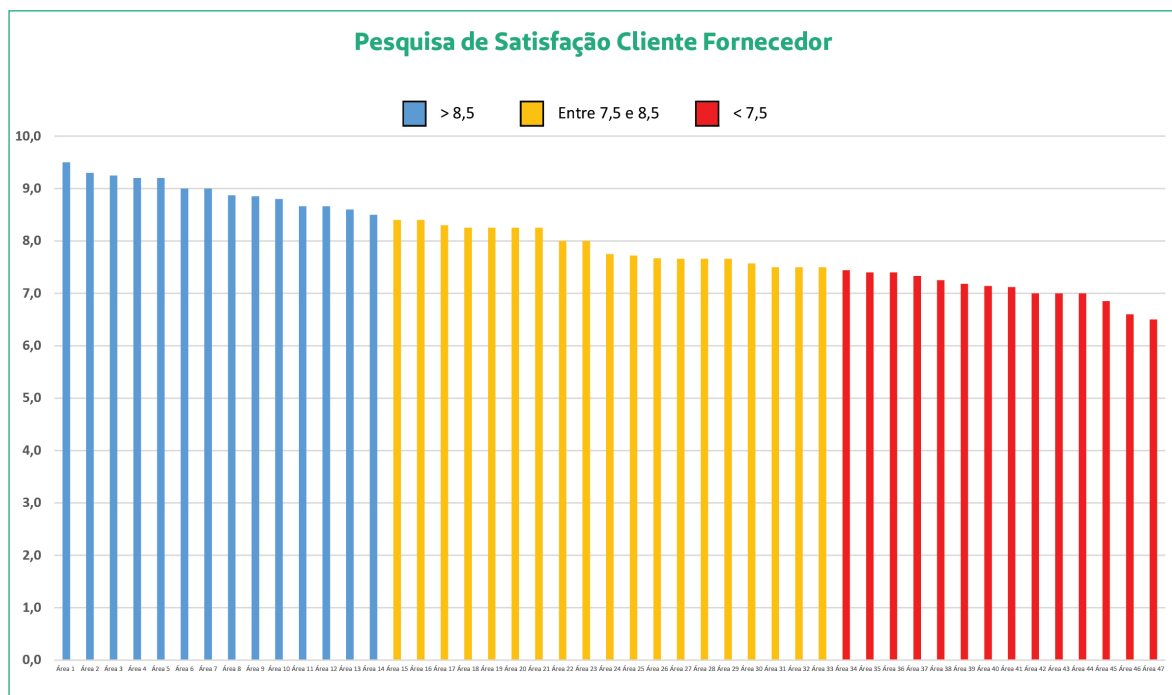
PESQUISA INTERNA DE SATISFAÇÃO

Uma novidade para a melhoria dos processos e desenvolvimento organizacional foi a implantação da Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno. Essa inovação teve como objetivo favorecer a comunicação interna entre os departamentos a partir da compreensão dos pontos de melhoria que impactam a execução dos processos internos. Em 2022, a perspectiva é que essa pesquisa seja realizada a cada quatro meses, em ambiente informatizado, abrangendo todos os processos.

47 lideranças de área participaram da pesquisa e analisaram, por meio de **300** questionários de avaliação, as entregas dos seus fornecedores internos

7,91% foi a média de satisfação com a interação de processos

49% das áreas avaliadas estão acima da média organizacional



CANVAS SETORIAL: DESENVOLVIMENTO PARA PLANEJAMENTO DAS ÁREAS

No decorrer de 2021, foram realizados os workshops Dia a Dia da Gestão para capacitar coordenadores e gerentes na utilização do Canvas Setorial, uma ferramenta adotada pela Unimed JP para otimizar o planejamento das áreas. Além de capacitar os participantes na utilização da metodologia, os eventos também tiveram como objetivo elevar o nível de consciência dos líderes quanto ao seu papel para realização da estratégia - observando suas atuações na gestão de pessoas, processos e orçamento -, e dos resultados setoriais/departamentais.

50 turmas de desenvolvimento das lideranças foram formadas em 2021

com **70** participantes

e **100** horas de capacitação

DOCUMENTO OBRIGATÓRIO

Os canvas passaram a compor o grupo de documentos obrigatórios para todos os setores, sendo um dos elementos para revisão da estratégia para os ciclos anuais.

Canvas Setorial Unidade:				
Fatores de Motivação Por quê? Para que? O quê?		Fatores de Organização Como?	Fatores de Responsabilidade Quanto? Quem?	
Por que existo?	Atividades principais	Valores fundamentais	Indicadores de Desempenho	Cliente Interno
		Como me comunico?	Fontes de receita	Cliente externo
Para que existo?	Recursos chaves			
		Como entrego?	Estrutura de custos	Parceiros (Fornecedores)



Lideranças revisaram os indicadores estratégicos

REVISÃO DO PLANO ESTRATÉGICO PARA 2022

Entre setembro e dezembro, foram realizadas ações para revisão do planejamento estratégico. Esse processo contou com a participação de vários públicos, possibilitando uma análise mais ampla dos cenários e potencializando as definições que levem aos resultados de longo prazo.

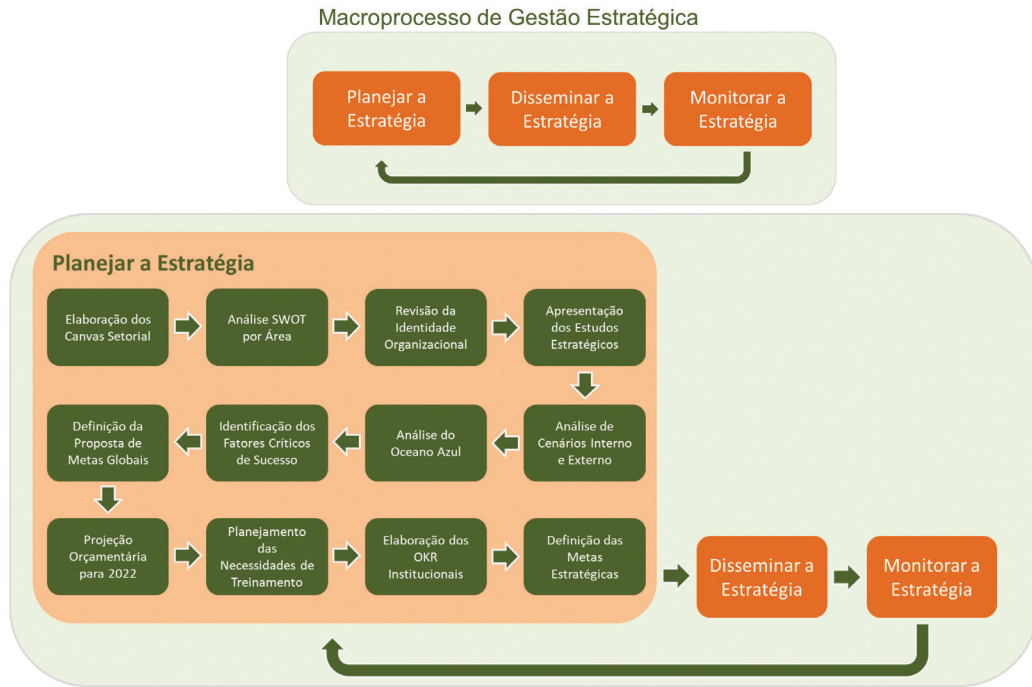
O INÍCIO

O ponto de partida para essa revisão contou com a análise interna dos setores, empregando o Canvas Setorial, com revisão do escopo das áreas, em conjunto com a análise Swot, em que se verificou os riscos internos e externos.

O RESULTADO

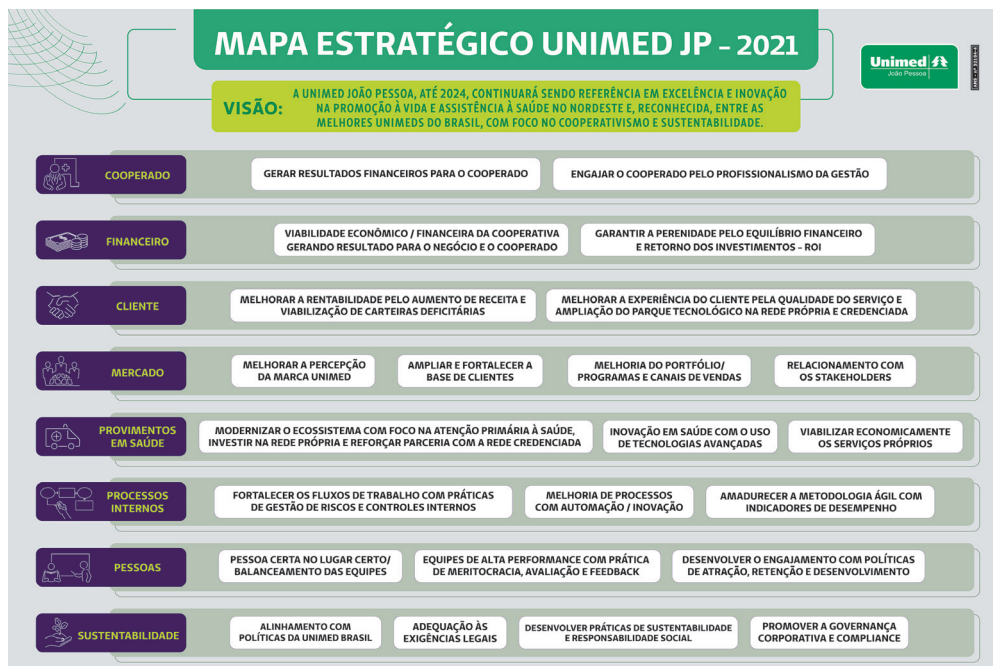
Com base nos estudos estratégicos e nas contribuições das áreas, foram observados e revisados os direcionadores estratégicos da Cooperativa com foco nas expectativas para 2022 em um evento, em novembro. Os participantes revalidaram a Identidade Organizacional, o Mapa Estratégico e definiram as Metas Globais e os OKRs institucionais.

100 lideranças (entre cooperados, gestores, diretores e conselheiros) participaram do evento do planejamento estratégico em novembro



MAPA ESTRATÉGICO

No Mapa Estratégico, são representados graficamente os desafios da Unimed JP para colocar em prática o Propósito, a Missão e a Visão.



METAS GLOBAIS – APROVADAS EM AGO (ANO 2021)

Indicadores	Sentido	Acumulado	Meta AGO	Farol
Resultado Líquido	Quanto maior, melhor	1,00%	3,5%	●
Sinistralidade	Quanto menor, melhor	81,03%	82,0%	●
Despesas Gerais e Operacionais	Quanto menor, melhor	17,08%	12,7%	●
Vidas	Quanto maior, melhor	157.239	154.200	●
IDSS(*)	Quanto maior, melhor	0,6402	0,7000	●
Satisfação dos Clientes	Quanto maior, melhor	78,11%	75,00%	●
Satisfação dos Cooperados	Quanto maior, melhor	96,50%	70,00%	●

(*) Resultado de 2020, divulgado em agosto de 2021.



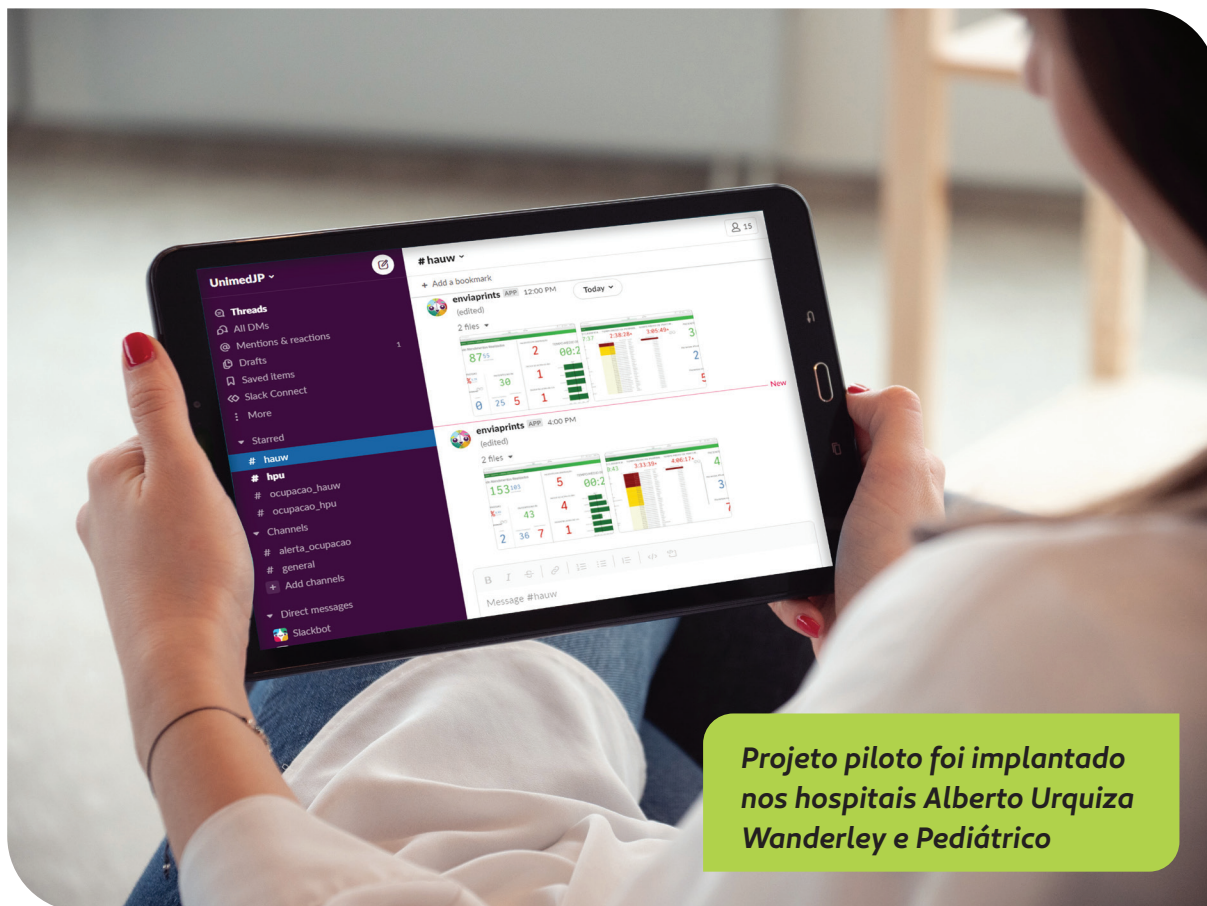
Indicadores organizacionais e estratégicos são monitorados pela Torre de Inteligência

TORRE DE INTELIGÊNCIA

Em agosto de 2021, a gestão da Unimed João Pessoa deu início à estruturação de uma nova área corporativa: a Torre de Inteligência, que tem atuação transversal, monitorando indicadores organizacionais e estratégicos, propondo ações e auxiliando as áreas com informações e estudos para a melhor tomada de decisões.

ATRIBUIÇÕES

A atribuição do setor é organizar e estruturar as informações, centralizando e padronizando as métricas e métodos, permitindo que sejam auditáveis e criando rotinas de monitoramento. Através da elaboração de painéis de gestão à vista, com indicadores em cinco dimensões (estratégica, performance, processo, controle e resultado), reduz o custo das informações e fornece dados de apoio à alta gestão.



PROJETO PILOTO

Como projeto piloto, a Torre de Inteligência está atuando nas áreas de urgência e emergência do Hospital Alberto Urquiza Wanderley e do Hospital Pediátrico Unimed. Os indicadores dessas áreas são monitorados e os gestores responsáveis por elas recebem notificações sempre que algum deles foge da curva definida.

Os alertas são enviados através de um aplicativo. Os dados têm uma apresentação gráfica que facilita a leitura e agiliza a tomada de decisão. O resultado é um melhor atendimento com maior satisfação dos clientes.



Governança e Compliance





Prestação de contas entrou na rotina de trabalho

MONITORAMENTO DA GOVERNANÇA E DA GESTÃO

A gestão da Unimed João Pessoa instituiu um sistema de reuniões periódicas para acompanhamento dos resultados e a tomada de decisão. Este sistema de reuniões para monitoramento da governança e da gestão garante maior transparência e sinergia entre os diversos níveis organizacionais.

SISTEMA DE REUNIÕES

Reunião de Governança Corporativa

- Participantes: Conselhos, Diretoria Executiva, gestores e convidados
- Pauta: Apresentação do desempenho trimestral da Cooperativa. Essa reunião, que atende às determinações estatutárias, é uma prestação de contas da Diretoria Executiva referente aos resultados estratégico, orçamentário, econômico-financeiro, de mercado e indicadores assistenciais.

Reunião de Prestação de Contas

- Participantes: Conselho de Administração, Diretoria Executiva e convidados
- Pauta: Apreciação dos resultados estratégicos e da evolução do negócio, de modo a resguardar os interesses dos cooperados.

Reunião de Análise da Estratégia

- Participantes: Diretoria Executiva, superintendências, assessores e convidados
- Pauta: Discussão e tomada de decisão pela Diretoria Executiva para alcance das metas estratégicas.

Reunião Informativa

- Participantes: Diretoria Executiva, superintendências e gestores
- Pauta: Apresentação mensal dos principais resultados da Cooperativa para todas as lideranças, considerando os processos organizacionais e o avanço da estratégia.

Reunião Resolutiva

- Participantes: diretores imediatos e gestores
- Pauta: Prestação de contas mensal dos gestores para sua diretoria, com foco na gestão de indicadores, orçamento, pessoas e iniciativas estratégicas.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A Estrutura de Governança traz a representação gráfica dos órgãos sociais e de assessoramento da Unimed JP.





Comitê atua para garantir excelência no atendimento

COOPERAÇÃO, AGILIDADE E INOVAÇÃO PARA A EXCELÊNCIA

O Conselho de Administração instituiu o Comitê de Excelência, que tem como objetivo promover a melhoria contínua dos processos internos com visão sistêmica sobre otimização, inovação, conformidade e comunicação interna. O comitê tem uma estrutura composta por seis grupos de trabalho formados por uma equipe multidisciplinar, com acompanhamento das atividades e entregas através da metodologia ágil OKR.

GRUPOS DE TRABALHO

- Experiência do Cliente e Retenção
- Acompanhamento de Sinistralidade PJ
- Indicadores e performance
- Endomarketing e Cultura
- Hospital do Futuro
- Melhoria Contínua

ÁREAS ENVOLVIDAS

- Assessoria de Governança e Compliance
- Planejamento e Gestão
- Inovação e Gestão de Provimentos
- Tecnologia da Informação
- Inteligência de Mercado
- Gestão de Pessoas
- Comunicação e Marketing
- Escritório da Qualidade – Serviços Hospitalares

CONFORMIDADE E TRANSPARÊNCIA NAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Com práticas de gestão baseadas na ética, transparência e integridade nos relacionamentos, a Unimed João Pessoa conta com um programa voltado para estimular e fortalecer a cultura de governança entre todos os seus agentes de negócio. O Programa de Integridade tem ênfase na importância do conhecimento e cumprimento das determinações internas e externas.

BASES PARA O PROGRAMA DE INTEGRIDADE

- Lei Anticorrupção Brasileira nº 12.846/13
 - Decreto nº 8.420/15
 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº13.709/18
 - Resolução Normativa Nº 443/2019 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
 - Demais normas e legislações que direcionam o negócio
- ▶ *Em caso de descumprimento de suas diretrizes, a Lei Anticorrupção e a LGPD preveem multas que chegam a R\$ 60 milhões.*

BENEFÍCIOS

- Fortalecimento das práticas de gestão, proporcionando confiança aos stakeholders (públicos estratégicos), zelando pela conformidade e minimizando os riscos
- Conformidade com o ambiente regulatório
- Prevenção de perdas
- Imagem reputacional positiva
- Objetivos focados na sustentabilidade e na solvência do negócio
- Ajuste no cálculo das provisões técnicas, com redução da margem de solvência
- Realização de investimentos com recursos antes vinculados aos ativos garantidores da ANS



TREINAMENTO DE GOVERNANÇA E COMPLIANCE

Com sete módulos e temas relacionados às linhas de compliance da Cooperativa, o treinamento contribuiu para que todos estejam em conformidade com as normas, regulamentos, políticas e condutas corporativas, principalmente em relação à Lei Anticorrupção e à LGPD.

MÓDULOS

1. Governança e Sustentabilidade
2. Programa de Integridade
3. Canais de Denúncias
4. Comunicação no Ambiente Empresarial
5. Proteção de Dados
6. Combate à Corrupção e a Lavagem de Dinheiro
7. Assédio

1.746 colaboradores foram treinados de forma presencial ou virtual pela Intranet

CULTURA DE CONFORMIDADE EM QUADRINHOS

Diversas ações foram realizadas no ano para disseminar a cultura de compliance (conformidade), de forma lúdica e de fácil assimilação. Uma das iniciativas foram os quadrinhos de compliance, disponibilizados para os colaboradores nos canais digitais e afixados em pontos estratégicos das unidades.





LANÇAMENTO DO NOVO CÓDIGO DE CONDUTA

Em 2021, foi lançado o novo Código de Conduta, que reforça o compromisso da Unimed JP em promover princípios éticos, refletindo a Identidade e a Cultura Organizacional.

600 colaboradores receberam treinamento, de forma virtual, sobre as condutas esperadas pela Unimed João Pessoa e as que não são permitidas

ONDE ACESSAR

O Código de Conduta da Unimed João Pessoa está disponível em suas páginas na Internet: clientes e sociedade (Portal Unimed JP), colaboradores (Intranet) e cooperados (Canal Transparência).

Aponte a câmera
para acessar o
Código de Conduta
da Unimed João
Pessoa





CANAL DE DENÚNCIAS

O Canal de Denúncias da Unimed João Pessoa passou a receber, em 2021, manifestações envolvendo violência doméstica contra as mulheres. Quando a denúncia é feita por colaboradoras, público que representa 75% do time da Unimed João Pessoa, a Cooperativa oferece apoio psicológico e jurídico.

SIGILO

Acessível a todos os agentes de negócios nas páginas da Unimed JP na Internet, o Canal de Denúncias é um dos pilares do Programa de Integridade. Recebe denúncias de irregularidades relacionadas a desvios de condutas, fraudes, corrupção, entre outras diretrizes de compliance, de forma anônima e sigilosa, resguardando a identificação do denunciante.

77 manifestações foram registradas em 2021. Os relatos classificados como denúncias foram tratados e levados para deliberação do Comitê do Canal de Denúncias, instituído pelo Conselho de Administração (Conad), para validação e aplicação das medidas de consequências cabíveis

Aponte a câmera
para acessar o Canal
de Denúncias da
Unimed JP



INOVAÇÃO E APRIMORAMENTO DA GOVERNANÇA

Para fomentar a boa governança por meio dos seus princípios balizadores – transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa –, a Unimed João Pessoa desenvolveu diversas ações com o propósito de inovar e aprimorar seu modelo de gestão:

- Estabelecimento de fluxos envolvendo melhores práticas de gestão
- Revisão do Estatuto Social
- Revisão da Estrutura de Governança
- Monitoramento das deliberações do Conad
- Capacitação dos conselheiros e diretoria em Governança e Gestão de Cooperativas (em andamento)
- Manutenção do Selo Prata de Governança e Sustentabilidade
- Aprimoramento no Processo de Prestação de Contas: reuniões mensais e trimestrais

DOCUMENTOS ELABORADOS E REVISADOS

Outros documentos elaborados ou revisados no processo de governança e compliance em 2021:

- Programa de Integridade
- Política de Compliance
- Política de Consequências
- Formulário de Conflito de Interesses
- Política de Gestão de Riscos
- Política de Controles Internos
- Código de Conduta
- Política de Privacidade e Proteção de Dados
- Cartilha de Proteção de Dados
- Adequações contratuais nos termos das Leis Anticorrupção Brasileira e Lei Geral de Proteção de Dados

GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

A gestão de riscos da Unimed João Pessoa abrange as etapas de identificação, classificação, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, visando mantê-los em níveis compatíveis com o apetite ao risco e o cumprimento dos objetivos estabelecidos pela Alta Administração. O Coso e a ISO 31000 são as metodologias seguidas.

196 processos foram mapeados com a mensuração de riscos em 2021

404 riscos foram mapeados e classificados para avaliação, tratamento e monitoramento

Crítico					20
Alto				45	
Médio			61		
Baixo		185			
Irrelevante	93				
Total: 404					



DUE DILIGENCE

Este processo consiste em uma diligência prévia, análise e avaliação de terceiros que queiram se relacionar com a Unimed João Pessoa. A Due Diligence é realizada para as empresas que participam do processo de cotação e tem como finalidade minimizar os riscos econômico-financeiros e de imagem para a Cooperativa.

153 processos de Due Diligence foram realizados em 2021, com indicação dos tipos de riscos para o negócio, fomentando subsídio para estabelecer o mínimo de risco possível nas contratações

CONFLITO DE INTERESSES

Em 2021, foi realizado um mapeamento dos conflitos de interesses relacionados aos colaboradores e prestadores de serviços da Unimed João Pessoa. O levantamento destes dados tem por objetivo a observância dos potenciais riscos que permeiam os processos internos para monitoramento e mitigação dos principais conflitos.

95,43% dos colaboradores responderam a **declaração** de conflitos de interesses



UNIMED JOÃO PESSOA, REFERÊNCIA EM PROTEÇÃO DE DADOS

Proteger dados é proteger pessoas. A Unimed João Pessoa vem adotando, desde 2019, medidas para fortalecer a proteção dos dados dos seus beneficiários, cooperados, colaboradores, prestadores, fornecedores e demais partes envolvidas de modo a atender as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), cujas sanções administrativas e pecuniárias entraram em vigor em agosto de 2021.

► *A Unimed João Pessoa é referência em LGPD no Sistema Unimed.*

EM CONFORMIDADE COM A LGPD

Por ser uma cooperativa de saúde que preza pela responsabilidade e transparência, a Unimed JP realizou, no ano passado, ações para garantir a conformidade e o cuidado no tratamento adequados dos dados pessoais e sensíveis:

802 processos envolvendo dados pessoais foram revisados

100% dos processos que tratam dados pessoais foram mapeados

100% dos colaboradores assinaram o termo aditivo do contrato de trabalho sobre o tratamento de dados pessoais

90% da rede prestadora assinou o termo de responsabilidade sobre o tratamento dos dados pessoais

47% dos cooperados assinaram o termo de responsabilidade sobre o tratamento dos dados pessoais

Revisão da tabela de temporalidade de guarda de documentos físicos

Criação de fluxos para atendimento à legislação (fluxo de incidente e vazamento de dados; e fluxo de atendimento ao titular de dados)

Elaboração de termo de consentimento para tratamento de dados dos beneficiários menores de 18 anos

AÇÕES POR PÚBLICOS

BENEFICIÁRIOS

- Inclusão de cláusula de proteção de dados nos novos contratos
- Inclusão de termo aditivo aos contratos anteriores à LGPD
- Criação no Portal Unimed João Pessoa de canal direto com o encarregado de dados, o DPO
- Atualização e divulgação da Política de Privacidade e Proteção de Dados
- Disseminação das boas práticas de proteção de dados

COLABORADORES

- Workshops de sensibilização sobre boas práticas em proteção de dados
- Divulgação da Política de Privacidade e Proteção de Dados
- Assinatura de termo aditivo ao contrato de trabalho
- Inclusão de cláusulas de Proteção de Dados para novos contratos
- Treinamentos presenciais por áreas
- Inclusão de módulo sobre proteção de dados no Programa de Treinamento de Governança e Compliance
- Criação de série em quadrinhos sobre a LGPD

COOPERADOS

- Treinamento das analistas dos cooperados
- Revisão do termo de sigilo, compromisso e confidencialidade

FORNECEDORES E TERCEIROS

- Inclusão dos requisitos referentes à LGPD nos formulários de Due Diligence
- Inclusão de aditivo aos contratos de terceiros e fornecedores
- Elaboração e divulgação de cartilha de Proteção de Dados com orientação de melhores práticas

SEGURANÇA DE DADOS

Para garantir uma maior segurança da informação e atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), foram feitos investimentos importantes para aumentar o nível de segurança dos dados da Cooperativa. Foram adquiridas algumas ferramentas que aumentam a segurança dos nossos ativos de Tecnologia da Informação (TI), entre elas:

- **Senha Segura**

Provê a gestão de acessos centralizada, com o objetivo de proteger e controlar o uso de credenciais impessoais e de alto privilégio, possibilitando armazenamento seguro, segregação de acessos e total rastreabilidade de utilização.

- **Backup**

Foi contratada uma nova solução de backup de dados, que trouxe maior segurança na guarda dos dados, uma vez que incorpora camadas de criptografia em todos os discos, garantindo maior segurança.

- **SIEM**

Foi contratada uma ferramenta de gerenciamento de Logs (processo de registro de eventos relevantes em um sistema de computadores) e um serviço de monitoramento da infraestrutura de tecnologia capaz de detectar, identificar, investigar e responder a ameaças, continuamente.

CAPACIDADE DO BANCO DE DADOS

Em relação a um dos maiores gargalos de processamento, que era a capacidade dos bancos de dados, foram adquiridas novas licenças, que estão garantindo uma melhor performance das aplicações como Totvs, Autorizador e Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP).

AUDITORIA INTERNA CORPORATIVA

A Auditoria Interna Corporativa da Unimed João Pessoa é ligada diretamente ao presidente e ao Conselho de Administração (Conad). Esta área tem como atribuição realizar avaliações independentes, autônomas e imparciais da efetividade dos sistemas, processos de controles internos e gerenciamento de riscos. Entre os principais resultados, estão maior eficiência operacional e aumento do valor de mercado da Cooperativa. A equipe é composta por um gestor médico e quatro auditores internos.

AUDITORIA PREVENTIVA

Iniciada na atual gestão, a auditoria preventiva passou por um aprimoramento em 2021. Esse trabalho contribui para dar celeridade aos processos de correção de inconformidades, possibilitando uma comunicação tempestiva das sugestões de melhorias para correção ou/e implementação de controles internos.

RESULTADOS QUANTITATIVOS



RESULTADOS QUALITATIVOS

Estratégia



Contribuir para o planejamento estratégico

Fortalecer a cultura corporativa da Unimed JP

Preservar e aumentar o valor da Cooperativa

Governança



Proteger a reputação e a imagem da Cooperativa

Fortalecer a Governança Corporativa

Assessorar a Diretoria Executiva e a presidência do Conselho de Administração para as tomadas de decisões

Gestão



Contribuir para a eficiência operacional

Promover a conciliação das informações com as áreas relacionadas com os processos

Identificar ganhos e/ou reduzir perdas



RISCOS REGULATÓRIOS MONITORADOS

A Unimed João Pessoa instituiu em 2021 o Comitê de Riscos Regulatórios, que tem como premissa maior a análise dos pontos prioritários que causam risco à atividade regulatória da Operadora, seja frente aos beneficiários ou à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Os casos concretos são encaminhados para a diretoria para tomada de decisões que evitam e minimizam impactos negativos para a Unimed João Pessoa, mantendo seu curso junto às normativas da saúde suplementar.

COMPOSIÇÃO

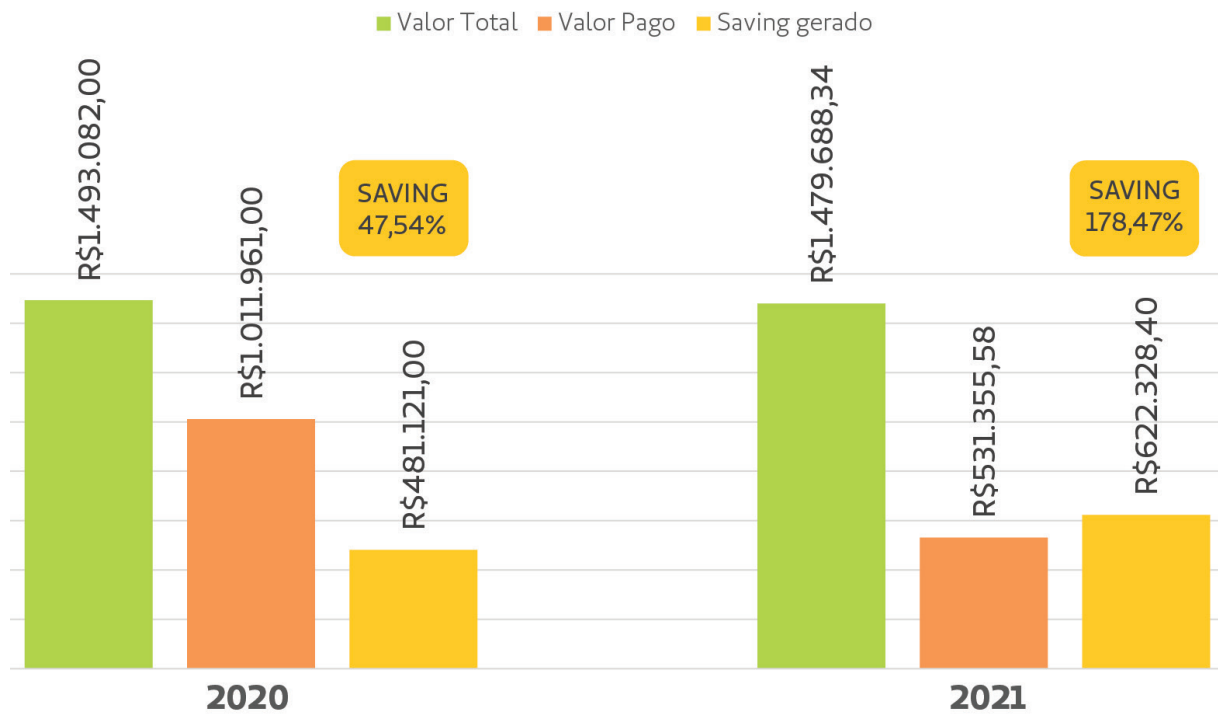
Liderado pelo Setor Regulatório, o comitê é formado por representantes de várias áreas da Unimed JP que atuam nas questões regulatórias, direta ou indiretamente

Atuação:

- Reuniões semanais
- Documentação de riscos
- Elaboração de planos de ação
- Resolução das questões apontadas
- Orientações para atuação das áreas afins

RESSARCIMENTO AO SUS

O Sistema Único de Saúde (SUS) requer, a cada três meses, ressarcimento das operadoras, através da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), referente ao atendimento dos beneficiários dos planos de saúde na rede pública. A atuação do Setor Regulatório conseguiu uma redução de 178% sobre os valores ressarcidos em 2021 numa comparação a 2020.



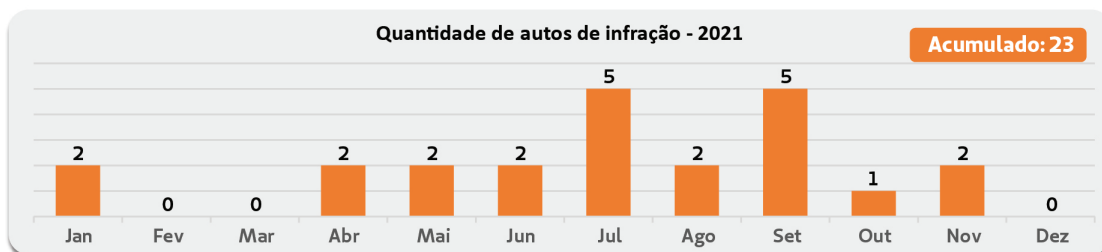
REVERSÃO DE NIPS

Mesmo considerando o difícil cenário de 2021, a Unimed João Pessoa conseguiu reverter 94,7% (411) das reclamações abertas pelos beneficiários junto à ANS – as Notificações Intermediárias Preliminares (NIPs). Apenas 23 (5,3%) se converteram em processos administrativos perante a ANS; destas, a Unimed JP saiu vitoriosa em 16.

R\$ 1,2 milhão foi o custo evitado em 2021 com a vitória da Unimed JP em processos administrativos originados das NIPs

Cada NIP tem um custo de R\$ 80 mil

Resultados Clientes - NIPs



94,7% DAS NIPs DEFENDIDAS

23 AI = 5,3% DO TOTAL DE NIPs

30% DOS AI PAGOS (7 AI) = R\$560.000

70% DOS AI DEFENDIDOS = SAVING DE R\$1.280.000,00

IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO

Com o intuito de mapear as causas e atuar nas origens das NIPs, o Setor Regulatório classificou os motivos e enumerou as áreas da Unimed JP que podem contribuir na origem para evitar novas reclamações. Planos de ação estão sendo implantados junto aos diversos setores que lidam com o cliente para reduzir em 30% a quantidade de NIPs por mês.



Mercado e Marca



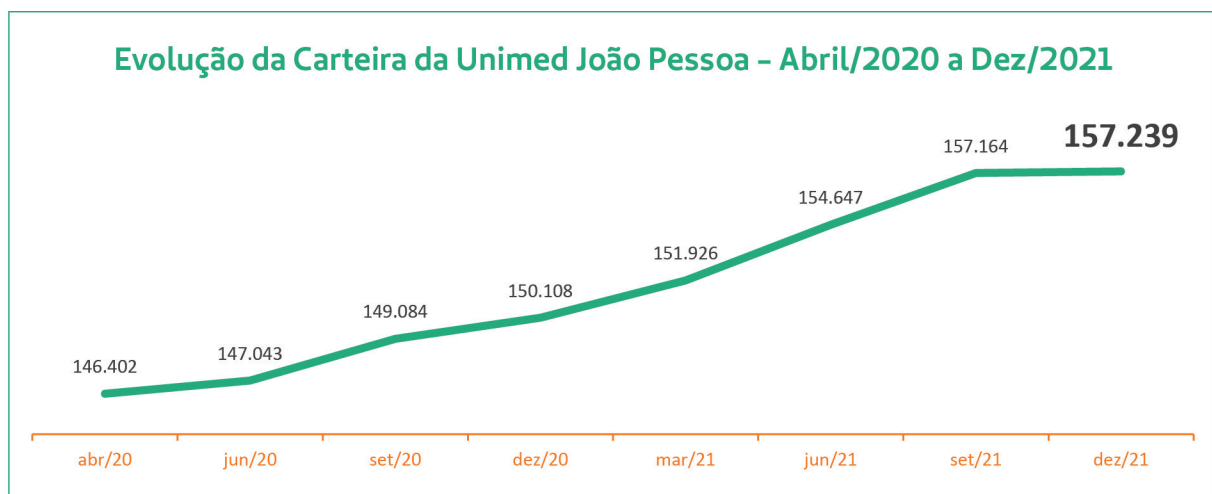


NOVAS ESTRATÉGIAS, NOVOS NEGÓCIOS: CRESCIMENTO DA CARTEIRA

Com a definição de novas estratégias de vendas, a Unimed João Pessoa apresentou crescimento de 4,75% no mês de dezembro de 2021 em relação ao mesmo período em 2020. Isso representa mais de **7 mil novos beneficiários** na carteira, **encerrando o ano de 2021 com 157.239 vidas**.

Desde início desta gestão, a carteira apresenta crescimento de 7,07%, aproximadamente **11 mil beneficiários**.

Evolução da Carteira da Unimed João Pessoa - Abril/2020 a Dez/2021



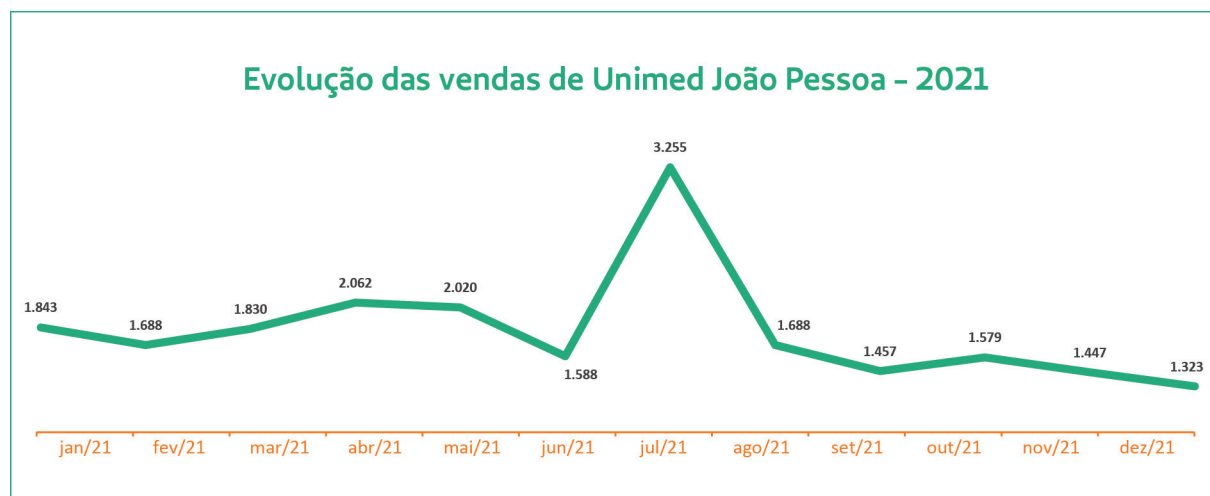
Fonte: Painel Carteira – QlikSense. Data de Consulta: 05/01/2022.



MELHOR MÉDIA MENSAL DE VENDAS DOS ÚLTIMOS QUATRO ANOS

Mesmo em meio à pandemia e aos desafios estabelecidos pelo mercado, com novos modelos de negócio e padrões de consumo, a Unimed João Pessoa apresentou em 2021 o seu melhor desempenho nas vendas. A Cooperativa alcançou **a melhor média de vendas dos últimos 4 anos**.

Foram comercializados **21.780 planos em 2021**, com crescimento de **22,93% em relação às vendas de 2020**.



Fonte: Samuweb. Data de Consulta: 05/01/2022.

ESTRATÉGIA PARA O CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

A Unimed João Pessoa foca as suas vendas nas cinco primeiras faixas etárias, que compreendem as idades de 0 a 38 anos. Essa estratégia visa a manutenção e crescimento sustentável da carteira, sendo esta a massa de maior rentabilidade para a Operadora. O acumulado das vendas até a 5ª faixa etária chegou a 73,5% em 2021. No fechamento do exercício, esse perfil de beneficiário correspondeu a 53,5% da carteira.

Perfil de Vendas

(Acumulado 2021)

35,9%	73,5%	7,6%
0 a 18 anos	Até a 5ª faixa	Idosos

Perfil da Carteira

(dezembro/2021)

26,6%	53,5%	20,4%
0 a 18 anos	Até a 5ª faixa	Idosos

Fonte: Painel Carteira – QlikSense e Samuweb.
Data de Consulta: 05/01/2022.

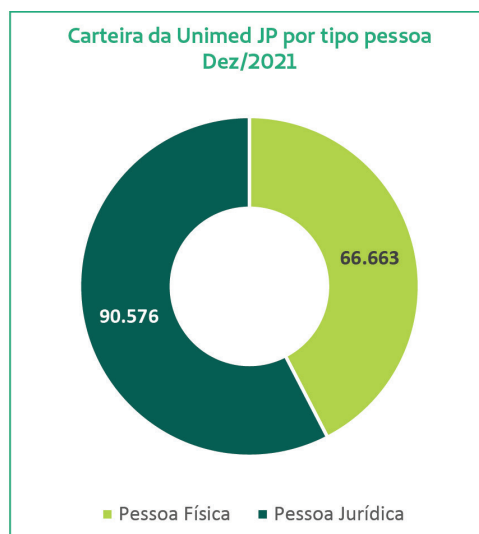
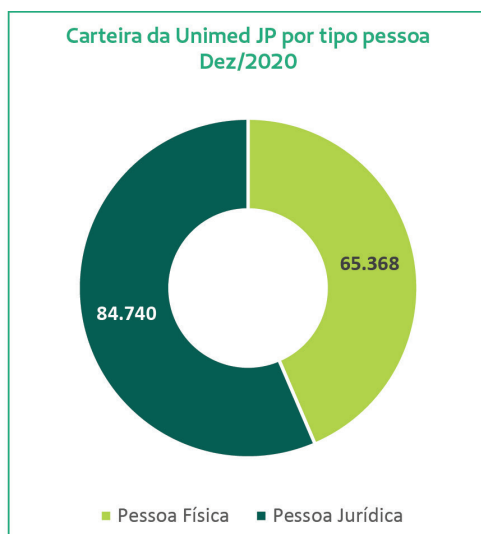
	Perfil da Carteira - dez/2020		Perfil da Carteira - dez/2021		Proporção de Carteira	
	2020	2021	2020 (%)	2021 (%)	2020 (%)	2021 (%)
Tipo Pessoa						
Pessoa Física	65.368	66.663	43,5%	42,4%		
Pessoa Jurídica	84.740	90.576	56,5%	57,6%		
Fator Moderador						
Com coparticipação	79.950	81.842	53,3%	52,0%		
Sem coparticipação	70.158	75.397	46,7%	48,0%		
Abrangência						
Nacional	89.915	87.472	59,9%	55,6%		
Municipal	38.546	46.546	25,7%	29,6%		
Estadual	13.110	13.113	8,7%	8,3%		
Grupo De Estados	4.443	4.752	3,0%	3,0%		
Grupo De Municípios	3.151	4.446	2,1%	2,8%		
Regional	943	910	0,6%	0,6%		
Faixa Etária						
0 a 18 anos	40.080	41.748	26,7%	26,6%		
19 a 38 anos	40.657	42.284	27,1%	26,9%		
39 a 58 anos	38.874	41.139	25,9%	26,2%		
Acima de 59 anos	30.497	32.068	20,3%	20,4%		

Fonte: Painel Carteira – QlikSense e Samuweb. Data de Consulta: 04/01/2022.



QUALIDADE DA VENDA

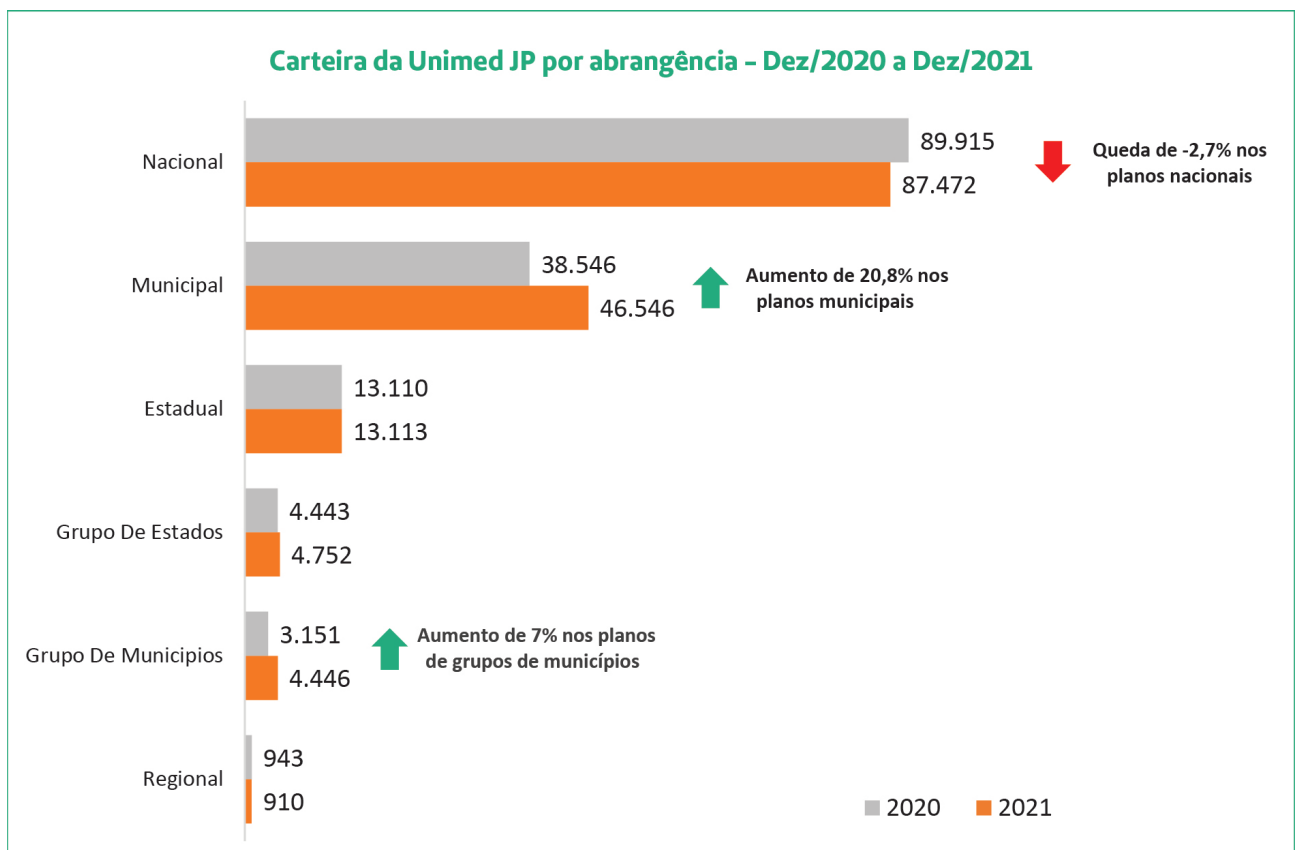
Atuando de forma estratégica no mercado, observamos que houve um aumento na carteira de beneficiários da Pessoa Jurídica. Isso se dá ao fato do lançamento de novos produtos, atrativos para Pequenas e Médias Empresas (PME), onde passamos de 886 para 1.280 CNPJs.



Fonte: Painel Carteira – QlikSense e Samuweb. Data de Consulta: 05/01/2022.

FOCO NOS PLANOS DE ABRANGÊNCIA LOCAL

Outro ponto importante é que **direcionamos nosso foco nos produtos de abrangência local** (Municipal, Grupo de Municípios e Estadual), sobre os quais temos um melhor controle nos custos assistenciais gerados pelas redes própria e credenciada. Essa estratégia permitiu uma **redução no número de beneficiários nos planos de abrangência nacional**.



Fonte: Painel Carteira – QlikSense e Samuweb. Data de Consulta: 05/01/2022.

NOVOS PRODUTOS



A Unimed JP diversificou o seu portfólio nos últimos dois anos com o **lançamento de 5 novos produtos**, que conquistaram 15 mil beneficiários. Com base na atenção primária à saúde, porta de entrada e rede selecionada, eles possibilitam um controle mais eficiente nos custos, bem como, uma assistência focada na necessidade do beneficiário.

VIVA SAÚDE: primeiro a ser lançado na nova gestão, o plano Viva Saúde conta com aproximadamente 5.900 beneficiários nos planos individuais.

SOB MEDIDA: lançado em novembro de 2020, o Sob Medida tem foco nos contratantes empresariais, devido aos preços competitivos e rede de atendimento direcionada. Fechou o exercício de 2021 com mais de 2.400 beneficiários, sendo seu principal cliente a Polícia Militar da Paraíba, que iniciou o contrato em julho de 2021.

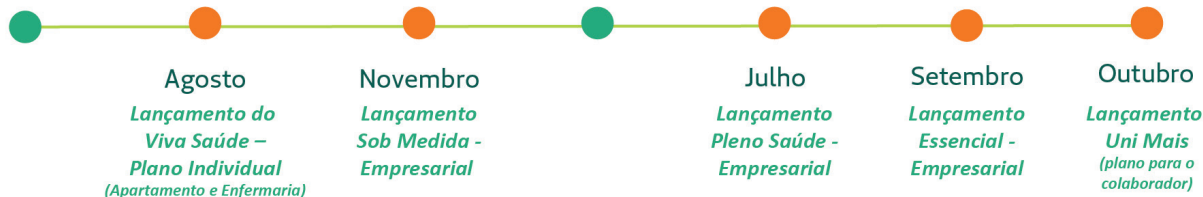
PLENO SAÚDE: foi lançado em julho de 2021 e também tem foco nos contratantes empresariais. O grupo da Elizabeth Porcelanato adquiriu o Pleno Saúde que conta com mais de 1.600 vidas e entrou para a lista dos principais contratantes empresariais.

ESSENCIAL: esse plano, também lançado em 2021, direciona o beneficiário para atendimento na rede própria. É um plano empresarial com foco nas Pequenas e Médias Empresas (PME).

UNIMAIS: é um plano direcionado para os colaboradores da Unimed João Pessoa. Conta com uma rede personalizada de atendimento, garantindo um cuidado ainda mais integral.

2020

2021



CONTROLE DA EVASÃO

Paralelamente ao crescimento das vendas, é necessário reter os clientes. Analisando o histórico de evasão desde 2015, observamos queda no acumulado dos clientes que deixam o plano a partir de 2020.

3,92% foi a redução da evasão acumulada em 2021, comparando a 2020

17.178 evasões no acumulado foram registradas em 2021.

▶ **A menor média mensal nos últimos 7 anos!**

Média de evasão 2015 a 2021

Ano	Qtd. De Evasões	Média
2015	18.138	1.512
2016	18.306	1.526
2017	20.464	1.705
2018	17.795	1.483
2019	18.724	1.560
2020	17.879	1.490
2021	17.178	1.432

Fonte: Painel Evasão QlikSense - data de consulta 05/01/2022



RETENÇÃO E SATISFAÇÃO

Visando a melhoria contínua na retenção de clientes e satisfação dos beneficiários, foi criado o Comitê de Evasão, composto pelas áreas que integram a Superintendência de Mercado (Comercial, Atendimento ao Cliente, Cadastro e Núcleo Estratégico de Mercado) e o Departamento Financeiro. Este grupo observa a evolução das evasões e discute medidas para redução no número de beneficiários que deixam a Unimed João Pessoa.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO

A Unimed João Pessoa mantém sua liderança no mercado de planos de saúde no estado, consolidando sua participação com Market Share de **34,3% no estado da Paraíba**. Ou seja, de cada 100 pessoas que têm plano de saúde, 34,3 preferem a Unimed João Pessoa.

Considerando a **Área de Atuação**, composta por um grupo de 38 municípios localizados na Região Metropolitana de João Pessoa e cidades adjacentes, **a participação chega a 44,1%**.


34,3% de participação
no mercado da Paraíba

44,1% de participação

no mercado na área de atuação
da Unimed João Pessoa

Fonte: ANS Dados Abertos_ Base
Dez/2021 - Data de Consulta:
14/02/2022.





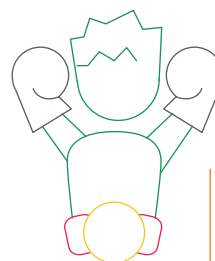
*Unimed João Pessoa:
identificação com a cidade*

MARCA, NOSSO MAIOR VALOR INTANGÍVEL

A imagem e a reputação são valores intangíveis cada vez mais importantes para as organizações. É preciso gerar valor e ser percebido de maneira positiva por todos os públicos estratégicos. Manter a boa reputação da Unimed João Pessoa e fortalecê-la tem sido um ponto de atuação importante na estratégia de mídia e relacionamento com a imprensa.

NOSSOS PONTOS REFORÇADOS

- Atributos da marca
- Diferenciais competitivos
- Valor agregado ao produto
- Promoção da saúde
- Importância socioeconômica da Unimed JP



O PLANO DA CIDADE

Em 2021, o trabalho de fortalecimento da marca focou em mídia tática e comunicação estratégica, com utilização de ferramenta de Business Intelligence (BI). Nas campanhas de mercado e ações de relacionamento com a imprensa, os diferenciais da Unimed João Pessoa foram fundamentais. Usamos a estratégia de nos posicionar como “plano da cidade”, destacando o papel no enfrentamento à covid-19, para reter clientes e, principalmente, ampliar a carteira em um momento difícil para a economia.

TIPOS DE MÍDIA

A Unimed JP investiu em diferentes mídias nas campanhas de 2021. Em paralelo, o trabalho de marketing envolveu o monitoramento dos pontos de exposição da marca Unimed JP e dos concorrentes, para otimizar os planos de mídia e comunicação.

CAMPANHAS DE DESTAQUE

Entre as campanhas que tiveram maior destaque ao longo do ano, estão as de venda de planos individuais e Pequenas e Médias Empresas (PME) e de negociação de débitos, que contribuíram para ampliar o Market Share; e a campanha e ações realizadas em comemoração aos 50 anos da Unimed JP.

APONTE A CÂMERA PARA ASSISTIR AOS VÍDEOS DAS CAMPANHAS:

Pequenas
e Médias
Empresas



Negociação
de débitos





MEIO SÉCULO DE HISTÓRIA

Para celebrar os 50 anos da Unimed João Pessoa, foi organizada uma série de ações, como campanha institucional, hotsite e exposição. Em 2022, as celebrações terão continuidade com ações on line ou presenciais.

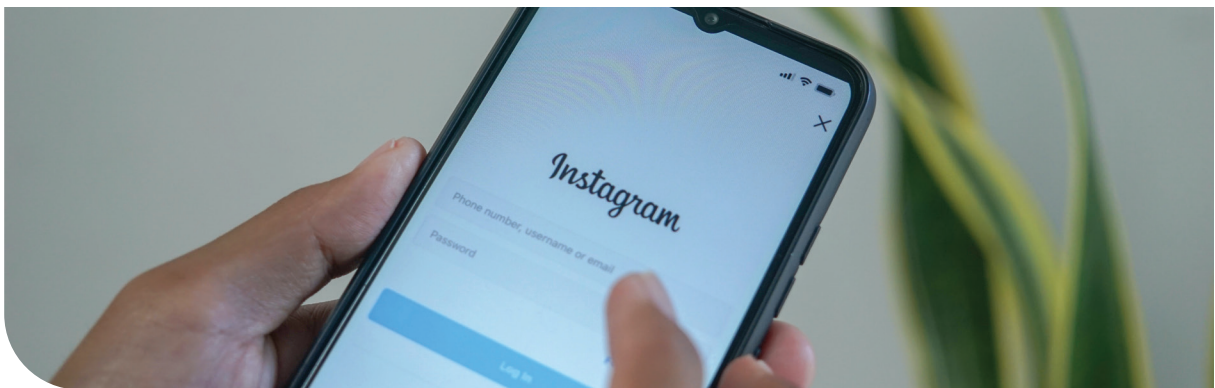
Para saber mais sobre a comemoração dos 50 anos, leia o capítulo “Nossa História”.

Aponte a
câmera para
o QR Code
e assista
ao vídeo da
campanha
institucional
dos 50 anos



AMBIENTE DIGITAL

A internet e as soluções digitais mudaram completamente a forma como consumimos informação e utilizamos serviços. E têm um alcance cada vez maior. Em sintonia com essa evolução, a Unimed JP vem investindo, de forma crescente, em mídias on line e em novas ferramentas de comunicação. Em 2021, as campanhas digitais focaram, principalmente, na conquista de novos clientes e divulgação de serviços próprios.



MAIOR ENGAJAMENTO E IDENTIFICAÇÃO

Os perfis da Unimed JP registraram mais engajamento em 2021, o que levou a uma maior identificação com a marca. O principal canal digital da Cooperativa, hoje, é o Instagram, que registrou um aumento de 25% no número de seguidores em comparação ao ano anterior.



Instagram: 31.285 seguidores



Facebook: 24.448 seguidores



LinkedIn: 12.089 seguidores



Twitter: 490 seguidores



Youtube: média de 6 mil views por mês

INOVAÇÃO EM RELACIONAMENTO

O SAC 2.0, ferramenta digital implementada na área de marketing da Unimed JP em 2021, facilita o relacionamento com o público, aumenta a conexão com os clientes, oferece soluções simples e reduz as ocorrências nos canais de atendimento presenciais, já que toda a interação com o internauta é on line, principalmente pelo Instagram e Facebook.

4 MIL atendimentos, entre interações, informações e apoio ao cliente, foram realizados pelos canais digitais em 2021, representando uma média de 350 demandas mensais

PRINCIPAIS CANAIS



Instagram: **73%**



Facebook: **19%**



LinkedIn: **3%**



Twitter: **3%**



Google meu Negócio: **2%**

12 HORAS, de segunda a sexta, é o tempo de resposta (SLA) da Unimed JP no SAC 2.0

- ▶ A Unimed do Brasil recomenda que o SLA no ambiente digital seja de até 24 horas em dias úteis. A interação realizada na Unimed JP ocorre na metade do tempo estipulado



INBOUND MARKETING

Com o olhar sempre voltado para as novas tendências, em junho o Inbound Marketing chegou como mais uma ferramenta para criar relacionamento, compartilhar conteúdos e ampliar a divulgação dos serviços por meio da comunicação por e-mail. A ferramenta gera relatórios e métricas dos disparos de e-mail marketing, auxiliando nas estratégias de divulgação e relacionamento. As campanhas são direcionadas e segmentadas para clientes, novos clientes, ex-clientes, leads (potenciais futuros clientes), cooperados, entre outros.

70 campanhas foram enviadas em 2021

PORTAL UNIMED JP

Além de oferecer serviços, o Portal Unimed JP também é um importante meio de comunicação com os clientes e a sociedade. A página está mais intuitiva e com muito mais serviços, o que levou a um maior engajamento e tempo de navegação.

ACESSOS ÚNICOS

2021: mais de 4,8 milhões de acessos (média de 403 mil acessos mês)
2020: cerca de 3,8 milhões de acessos (média de 323 mil acessos mês)
+26,31%

OUTROS RESULTADOS

+ 32% de crescimento no número de visualizações de páginas

+ 22% de crescimento na duração média do usuário na página

+ 43,14% de aumento nas visualizações da página de vendas

+ 82,71% de aumento no simulador de planos de saúde

+ 248,76% de aumento no acesso à área de clientes

- 11% de rejeição



UNIMED JP NA IMPRENSA

Em 2021, foram registradas 5.530 inserções gratuitas (mídia espontânea) sobre a Unimed João Pessoa nos portais de notícias, rádios e emissoras de televisão. Do total, 98,46% foram positivas ou neutras, que são as menções favoráveis ao fortalecimento da marca.

2.298 menções positivas

3.147 menções neutras

85 menções negativas

R\$ 3.147.390,27 foi o valor estimado em mídia espontânea em 2021, ou seja, é um valor que a Unimed JP não precisou dispendar para estar em destaque nos meios de comunicação

65% foi o aumento do valor da mídia espontânea entre 2020 e 2021

COMUNICAÇÃO INTERNA

RELACIONAMENTO COM COLABORADORES E COOPERADOS

A área de Comunicação e Marketing atuou em parceria com a Casa do Cooperado e gestão de pessoas, entre outros departamentos, para divulgar e promover ações de relacionamento com os cooperados e colaboradores, fortalecendo a cultura organizacional.

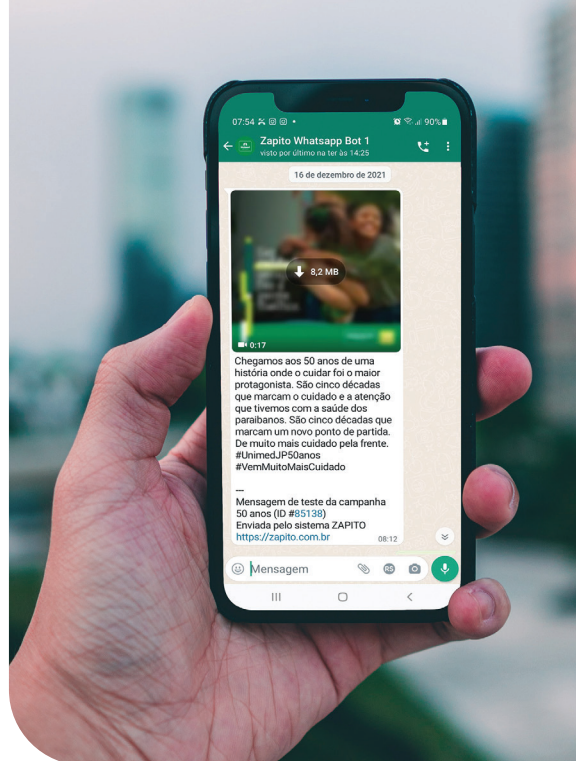
625 solicitações de demandas internas da Operadora, hospitais próprios e demais unidades foram atendidas ao longo do ano passado

26,51% foi o aumento de solicitações de demandas em 2021 numa comparação a 2020



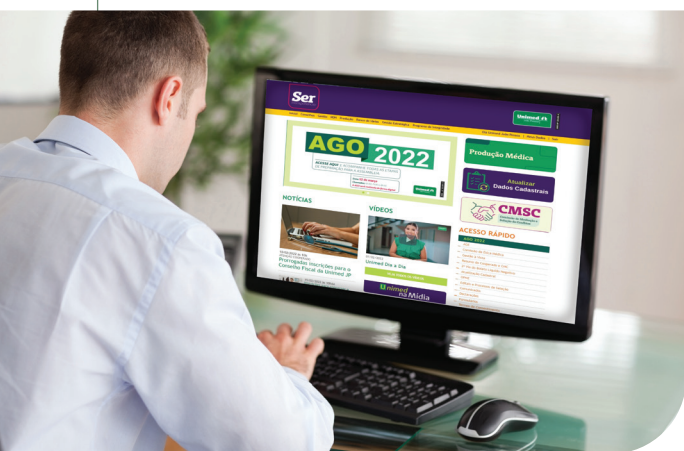
INOVAÇÃO NA COMUNICAÇÃO COM O COOPERADO

A divulgação de informações estratégicas da Unimed João Pessoa para os cooperados ficou mais eficiente no ano passado com a utilização de uma nova ferramenta de comunicação. A plataforma contratada possibilita o envio automático de conteúdo personalizado, em vídeo ou imagem, por meio do WhatsApp.



45 campanhas foram enviadas em 2021

88% foi a taxa de entrega, o que significa que praticamente todos os cooperados estão sendo alcançados pelo sistema



CANAL TRANSPARÊNCIA

Página oficial da Unimed JP para os médicos cooperados, o Canal Transparência reúne informações e serviços e registrou aumento de acessos em 2021.

ACESSOS ÚNICOS

↑ **2021:** mais de 257 mil acessos (média de 21 mil acessos mês)
2020: cerca de 207 mil acessos (média de 13 mil acessos mês)
+24,15%



INTRANET

A Intranet é o principal meio de comunicação da Unimed João Pessoa com os colaboradores. A página reúne notícias, serviços e diversas seções que contribuem para o fortalecimento da cultura organizacional.

313 notícias foram publicadas em 2021 na Intranet

ACESSOS ÚNICOS

↑ **2021:** mais de 588 mil acessos (média de 49 mil acessos mês)
2020: cerca de 542 mil acessos (média de 45 mil acessos mês)
+8,48%



Gestão Sustentável





Desemprego, inflação alta e perda de poder aquisitivo marcaram o ano de 2021

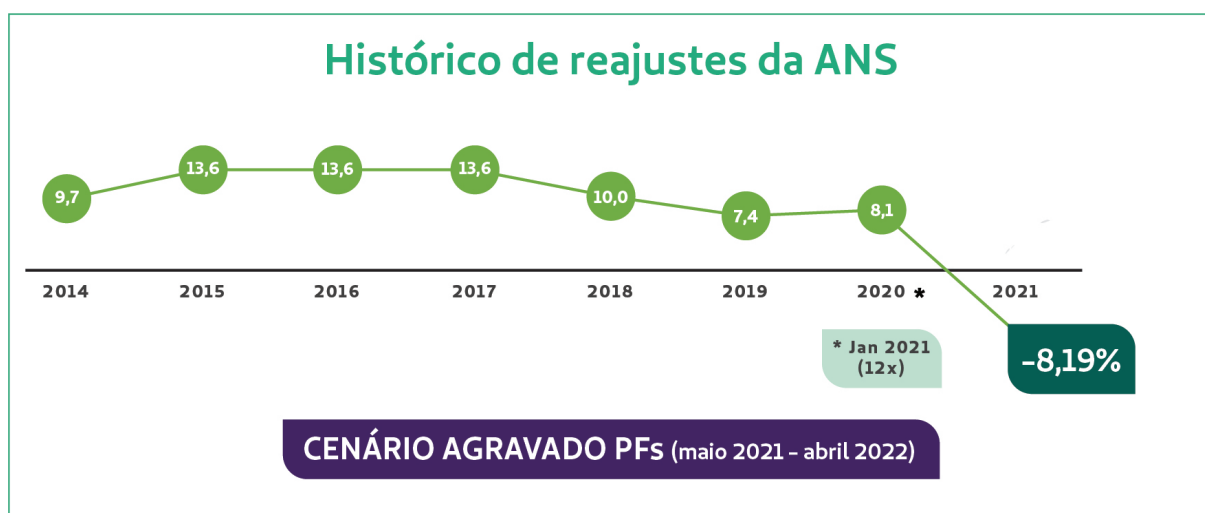
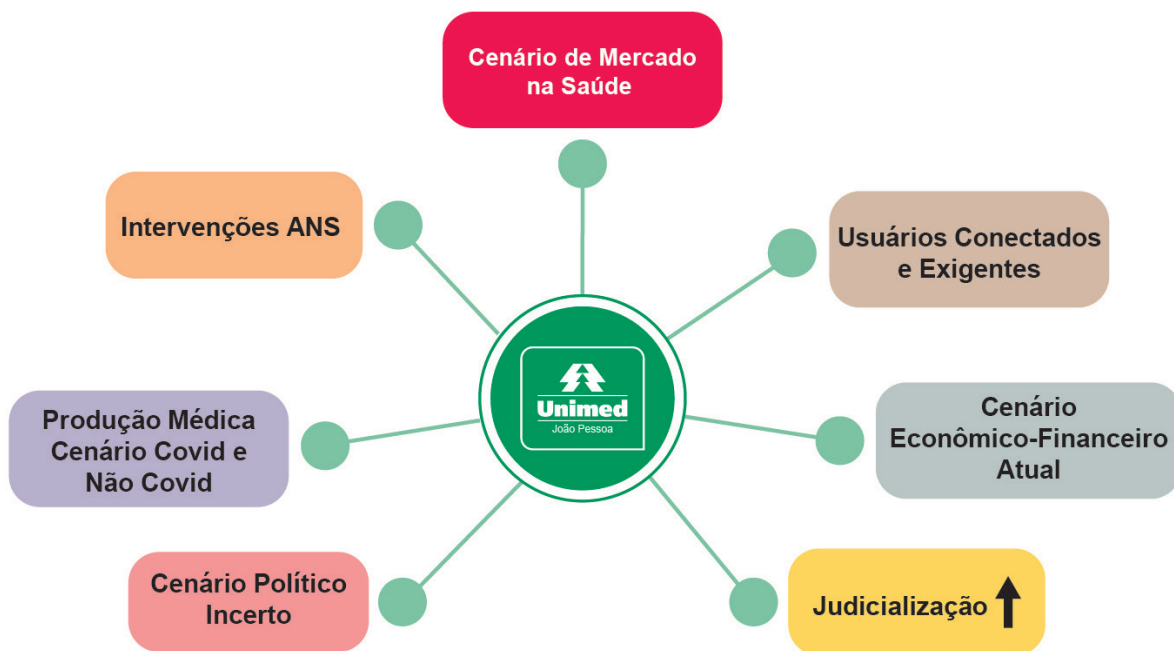
SUSTENTABILIDADE EM UM CENÁRIO DESAFIADOR

Semelhante ao que ocorreu em 2020, o ano de 2021 demonstrou-se bastante desafiador para a saúde. A pandemia de covid-19 seguiu forte e suas consequências continuaram refletindo na economia do país, com o desemprego em alta, inflação crescente e perda do poder aquisitivo da população.

Esse cenário atingiu, particularmente, as operadoras de saúde que sofreram com os custos crescentes, agravados com as intervenções da Agência Nacional de Saúde Suplementar. De forma inédita, a ANS determinou um reajuste negativo para os planos Pessoa Física em 2021, medida que impactou fortemente na receita operacional da Cooperativa e nos seus respectivos indicadores.

A liberação em 2021 dos reajustes congelados no exercício de 2020, de forma fracionada (1/12), foi neutralizada pelo reajuste negativo de 8,19%, que também interferiu negativamente nas negociações com os contratantes Pessoa Jurídica, que usaram esse percentual como referência para os reajustes.

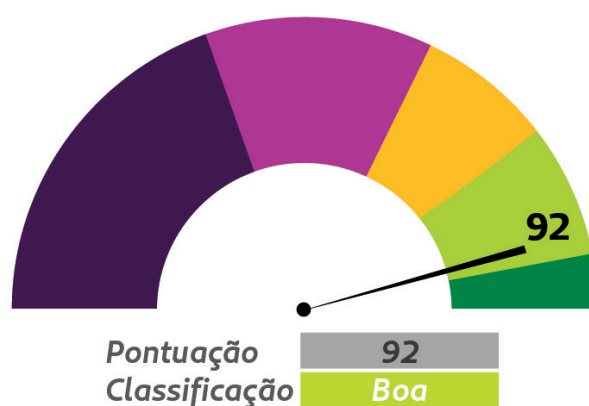
Manter a sustentabilidade neste contexto, depois de um ano de pandemia, tornou-se ainda mais difícil.



CLASSIFICAÇÃO DA UNIMED JP

O desafio da Unimed João Pessoa foi exacerbado em função desta perda real de receita operacional e do aumento dos custos assistenciais, que teve como principal causa do impacto o retorno de cirurgias eletivas.

Mesmo assim, a Cooperativa conseguiu manter a sustentabilidade. No acompanhamento econômico-financeiro da Unimed do Brasil, alcançou a classificação “Boa”, a segunda melhor, embora um patamar levemente abaixo do registrado em 2020.



Indicador	Valores	Índice	Pontos	Parâmetro
ILC – Índice de Liquidez Corrente	103.462.326	1,56	18	$\geq 1,2$
ISL – Índice de Suficiência de Lastro	108.988.107	232,7%	12	$\geq 100\%$
IMS – Índice de Margem de Solvência	33.703.366	123,9%	19	$\geq 100\%$
ICA – Índice Combinado Ampliado		0,804	18	$\leq 0,97$
MRL – Margem de Resultado Líquido	9.283.190	1,0%	8	$\geq 2\%$
IEG – Índice de Endividamento Geral		51,0%	9	$\leq 65\%$
ISV – Índice de Suficiência de Vínculo	6.771.404	114,8%	8	$\geq 100\%$

NOSSOS RESULTADOS

RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA

Mesmo com o reajuste negativo da ANS, a Receita Operacional Líquida (ROL) teve um aumento de 6,90% em 2021. O resultado está relacionado ao incremento na carteira de clientes, em sua maioria contratos Pessoa Jurídica.

R\$ 931.182.173 (2021)

R\$ 871.069.885 (2020)

CUSTO ASSISTENCIAL

Os custos assistenciais tiveram um aumento de 20,85% devido à retomada dos procedimentos eletivos e à ampliação da prestação de serviços em novas unidades.

R\$ 754.496.323 (2021)

R\$ 624.324.417 (2020)

SINISTRALIDADE

A sinistralidade ficou dentro da Meta Global de 82% aprovada para o exercício. O resultado é reflexo de ações que garantiram maior controle e melhoria de processos na área de provimentos e assistência à saúde, mantendo a sustentabilidade mesmo com o enfrentamento às novas ondas de atendimento a casos de síndrome gripal.

81,03% (2021)

71,67% (2020)

DESPESA GERAL E OPERACIONAL

A Despesa Geral e Operacional (DGO) teve um decréscimo de 3,30%. A redução é fruto de um trabalho para melhor adequar os custos dos serviços hospitalares próprios: captação de novas receitas oriundas de atendimentos particulares e novos convênios; melhoria de processos nas unidades de internação; e aumento na taxa de ocupação do centro cirúrgico.

R\$ 209.672.541 (2021)
17,08% da Rol

R\$ 216.838.237 (2020)
19,47% da Rol

RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO

A perda da receita operacional, causada pelo reajuste negativo da ANS, e os aumentos dos custos assistenciais, em decorrência do retorno das cirurgias eletivas e novos casos de síndromes gripais, provocaram um decréscimo de 81,21% no Resultado Líquido do Exercício.

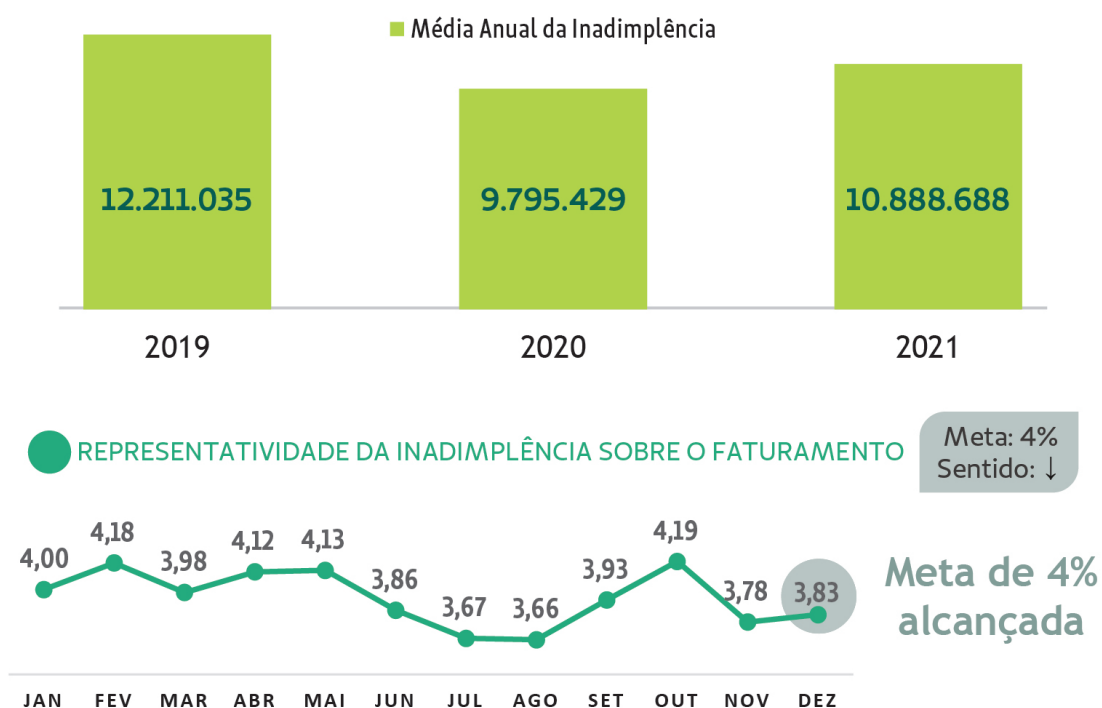
R\$ 9.283.190 (2021)

R\$ 49.404.129 (2020)

INADIMPLÊNCIA DENTRO DA META

Apesar dos impactos financeiros da pandemia de covid-19, que levaram à evasão e inadimplência, conseguimos diminuir a exclusão por dificuldades financeiras. A inadimplência foi mantida em 4% sobre o faturamento, meta estipulada para 2021. Em comparação a 2020, houve aumento de 11,2% na média anual da inadimplência acumulada.

EVOLUÇÃO INADIMPLÊNCIA



RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS

Esses resultados foram possíveis por meio de campanhas de negociação, cobrança ativa para recuperação de créditos oriundos de contratos cancelados e retenção da carteira de clientes, visando diminuir a exclusão por dificuldades financeiras.

R\$ 4.581.975 de créditos foram **recuperados** em 2021



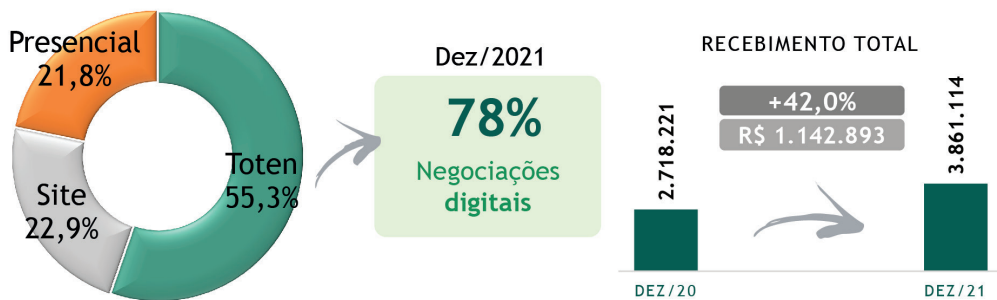
Soluções digitais facilitam atendimento aos beneficiários

NEGOCIAÇÃO OTIMIZADA E REDUÇÃO DE DESPESAS

A área financeira seguiu, em 2021, com o seu propósito de tornar o atendimento mais ágil e eficiente. Além de promover um atendimento diferenciado para os clientes, as iniciativas de melhoria de processos têm contribuído para a otimização do tempo e redução de despesas administrativas.

NEGOCIAÇÃO

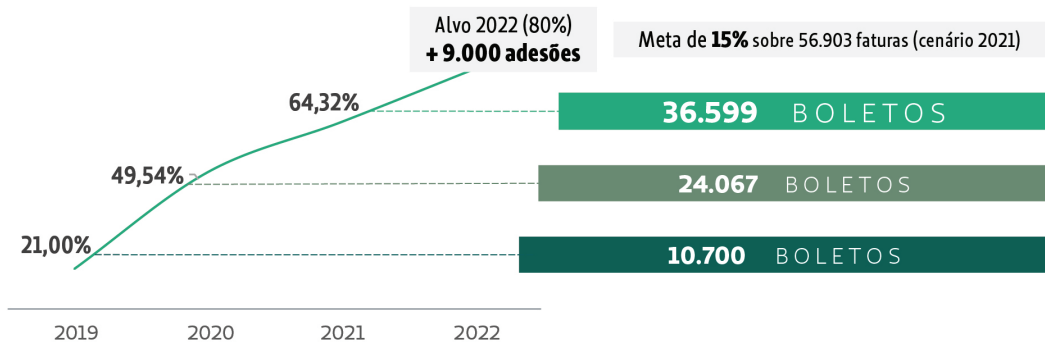
Em 2021, 78% das negociações foram digitais.



FATURA DIGITAL

A expansão da fatura digital é uma das metas da Unimed JP. Campanhas que visam alavancar a adesão dos clientes demonstram sucesso desde 2019. O histórico de adesões entre os anos aponta um aumento de 206,29%.

EVOLUÇÃO DA FATURA DIGITAL



NOTIFICAÇÃO DIGITAL

O projeto da notificação por inadimplência de forma digital, iniciado em dezembro de 2020, visa a redução de custos com Aviso de Recebimento (AR) físico e maior agilidade na comunicação com os usuários.

R\$ 778.654,00 foi a economia anual estimada com a emissão de notificações digitais em dezembro de 2021, após um ano de início da iniciativa

REDUÇÃO DE CUSTOS

FATURA DIGITAL

TIPO DE BOLETO	QUANT.	%
BOLETO FÍSICO	20.304	35,68
BOLETO DIGITAL	36.599	64,32
TOTAL BOLETOS	56.903	

R\$ 82.347,75

Economia estimada mensalmente
(R\$ 2,25/fatura)

R\$ 988.173,00

Economia estimada anualmente
(R\$ 2,25/fatura)

ECONOMIA PROJETADA

MENSAL

R\$ 147.235,64

ANUAL

R\$ 1.766.827,71

NOTIFICAÇÃO DIGITAL

Custo mensal com AR – Correios
(média jan/20 – nov/20)

R\$ 72.000,00

R\$ 64.887,89

Economia estimada mensalmente

Custo notificação digital
(média dez/20 – dez/21)

R\$ 7.112,11

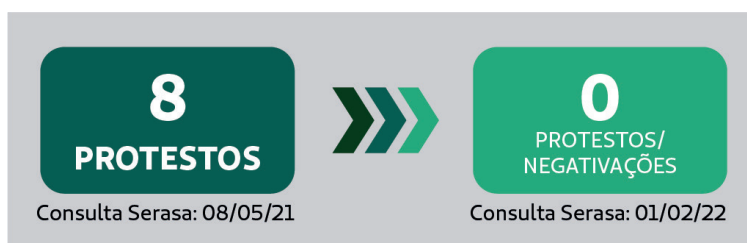
R\$ 778.654,71

Economia estimada anualmente

PROTESTOS E NEGATIVAÇÕES ZERADOS

Em 2021, foi elaborada a Normativa Interna Nº 06/2021, voltada para mitigar os danos causados à imagem da Unimed João Pessoa perante fornecedores, instituições financeiras e clientes, oriundos de negativações e protestos no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ). O objetivo foi erradicar as negativações e protestos, bem como os valores dispendidos indevidamente com o pagamento de multas, juros e custas cartoriais.

0 (ZERO) protestos/negativações constam no CNPJ da Cooperativa. Em maio de 2021, havia 8 pendências financeiras, o que levou à criação da normativa.



AGENDA DE OBRIGAÇÕES DIGITAIS

As obrigações legais e regulatórias são informações que devem ser enviadas ou disponibilizadas em prazos e formatos adequados de acordo com os calendários estabelecidos para cada obrigação. Como cooperativa e operadora de saúde, a Unimed João Pessoa possui obrigações legais e regulatórias junto à ANS, Unimed do Brasil, governos (federal, estadual e municipal) e auditoria externa. Para mitigar os riscos de descumprimento ou envio de informações incorretas, foi criada um sistema próprio de agenda digital. O processo fica mais seguro e transparente.

FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA

- Calendário on line para cadastro das obrigações junto às entidades reguladoras
- Sinalização da necessidade do envio próximo à data da obrigação, evitando perda de prazos
- Possibilidade de anexar as informações enviadas, permitindo que demais usuários realizem checagem/auditoria do documento

INOVAÇÃO NO MODELO DE ATUAÇÃO JURÍDICA

No ano de 2021, a área Jurídica consolidou o novo modelo de atuação, com foco não só no contencioso (processos judiciais), mas também no preventivo. Foram implementados novos métodos de solução de conflitos, assim como a gestão de números relacionados ao setor, possibilitando a análise de indicadores de desempenho, obtendo bons resultados em favor da Cooperativa.

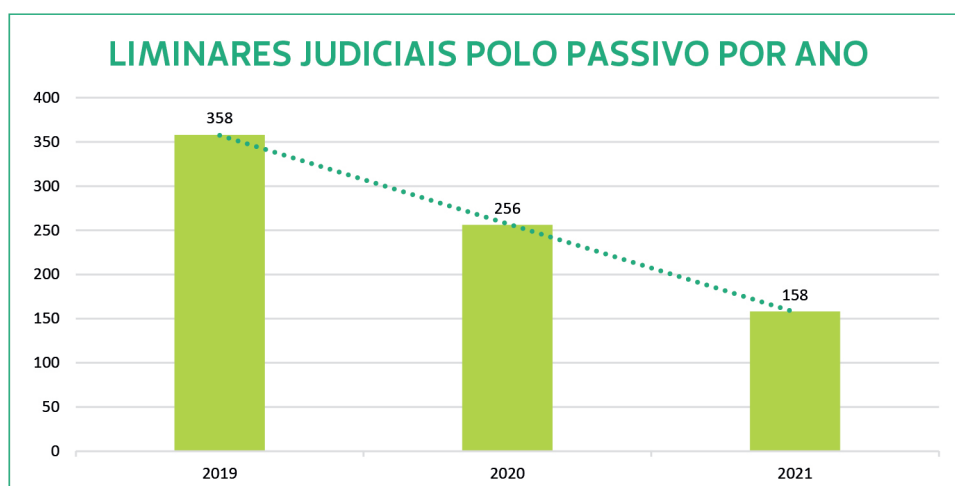
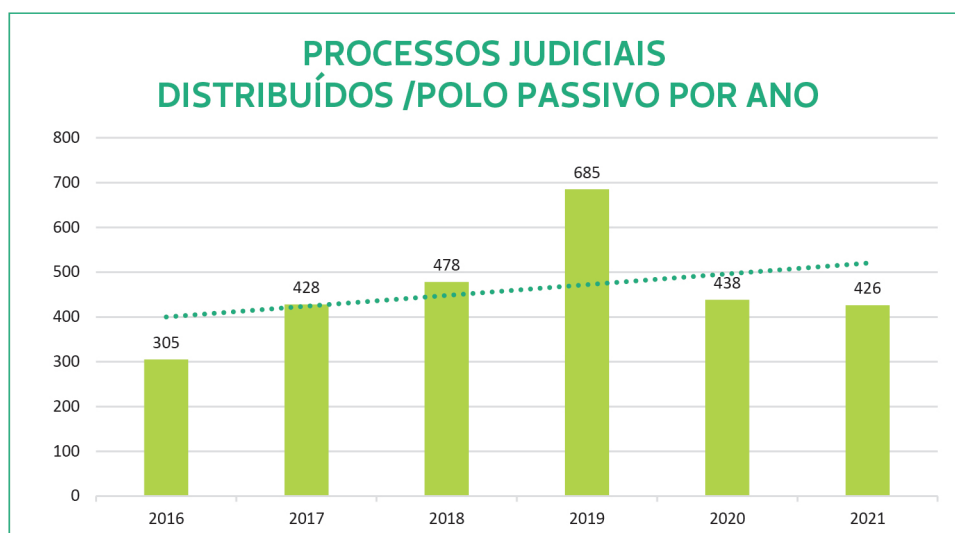
COMBATE À JUDICIALIZAÇÃO

Na saúde suplementar, a judicialização continuou a ser um fenômeno em curva crescente e, por isso, motivo de grande preocupação das operadoras de saúde de todo o país. Apesar da redução de números de processos judiciais ainda ser um dos grandes desafios, a área Jurídica conseguiu, pelo segundo ano consecutivo, reduzir o número de ações ajuizadas contra a Unimed João Pessoa, como também diminuir a massa processual, ou seja, a quantidade de processos ativos no Judiciário, tendo a operadora como ré.



REDUÇÃO DE AÇÕES JUDICIAIS E MASSA PROCESSUAL

A redução só foi possível em razão da atuação mais efetiva da área jurídica, com a reformulação de teses, gestão e automação processual, além da utilização de métodos alternativos de solução de conflitos. Essa forte atuação preventiva possibilitou não só a redução do número de processos ajuizados pelos beneficiários, como já ocorreu em 2020, mantendo a curva deste ponto em queda, mas também do número de liminares concedidas pelo Poder Judiciário.



DESJUDICIALIZAÇÃO

Neste contexto e com outras ações relacionadas ao arquivamento de processos, a Unimed João Pessoa conseguiu, pela primeira vez, reduzir a massa processual em relação aos processos ajuizados contra a Cooperativa, finalizando o ano com 2.342 demandas, ou seja, 376 processos a menos, quando comparado ao ano de 2020, atingindo, dessa forma, o objetivo da empresa, que é cada vez mais atuar na busca da desjudicialização.

DECISÕES FAVORÁVEIS

Em 2021, a Assessoria Jurídica obteve decisões importantes em favor da Cooperativa, sendo 174 processos de beneficiários julgados improcedentes.

R\$ 5.771.158,91 foi o custo evitado com processos julgados improcedentes em 2021

PAGAMENTO DE CUSTAS E CONDENAÇÕES POR ANO

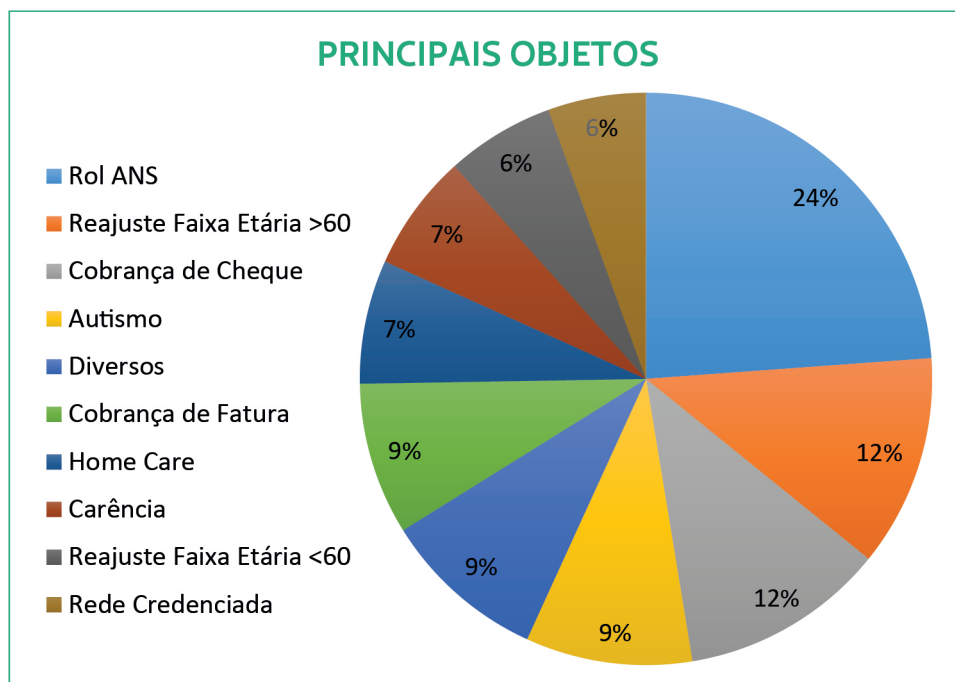
No ano de 2021, o pagamento de custas e condenações judiciais teve uma redução de R\$ 661.010,92 em comparação ao ano anterior.



Fonte: Ilaw e Samuweb

PRINCIPAIS OBJETOS

A discussão acerca de cobertura contratual para procedimentos que não constam no Rol da ANS é o principal motivo de propositura de ações judiciais contra a Unimed João Pessoa.



Fonte: Ilaw

ATUAÇÃO PREVENTIVA

A consolidação da atuação preventiva, com foco no gerenciamento de riscos e a implementação de métodos alternativos de solução de conflitos, foram os pilares da gestão da Assessoria Jurídica em 2021.

SETOR DE CONTRATOS

Como parte da atuação no gerenciamento de riscos, o Setor de Contratos, que antes era independente, foi incorporado à Assessoria Jurídica em outubro de 2021. Com a mudança, foi implementado um conjunto de processos e estratégias durante as etapas da contratação com a finalidade de garantir a segurança, eficiência e controle do ciclo de vida de um contrato.

O QUE FOI FEITO

• REVISÃO DE FLUXO

Inicialmente, foi revisado todo o fluxo do Processo de Contratação, com redefinição das etapas e inclusão das formalizações e autorizações.

• CORRESPONSABILIDADE

Outra mudança é que foi requisitada a gestão sobre a execução do contrato por cada setor responsável pela solicitação da contratação.

• SEGURANÇA JURÍDICA

No que tange à gestão de riscos e preservação da segurança jurídica, foi iniciada auditoria em contratos estratégicos com apontamento de irregularidades à diretoria, além de efetuada a migração da Due Diligence para a área de Governança e Compliance.



MEDIAÇÃO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS



Com o objetivo de alinhar condutas e prevenir litígios, foi criada, em julho, a Comissão de Mediação e Solução de Conflitos, que fortalece a relação entre a Unimed João Pessoa, cooperados e beneficiários. Esse trabalho consolidou o modelo de desjudicialização implementado, substituiu a sanção pelo diálogo e otimizou os trabalhos do Conselho Técnico Societário da Cooperativa. Tudo isso com reflexos na redução de custos com demandas judiciais.

21 sessões conciliatórias foram realizadas em 2021, fechando acordo em todos os processos





Desempenho Operacional





OTIMIZAÇÃO E INOVAÇÃO PARA MELHORES RESULTADOS

Entregar mais a um menor custo é uma premissa da gestão da Unimed João Pessoa. Partindo desse desafio, as diferentes áreas têm investido na otimização e inovação na melhoria dos processos de modo a alcançar os melhores resultados.

GESTÃO DO ORÇAMENTO

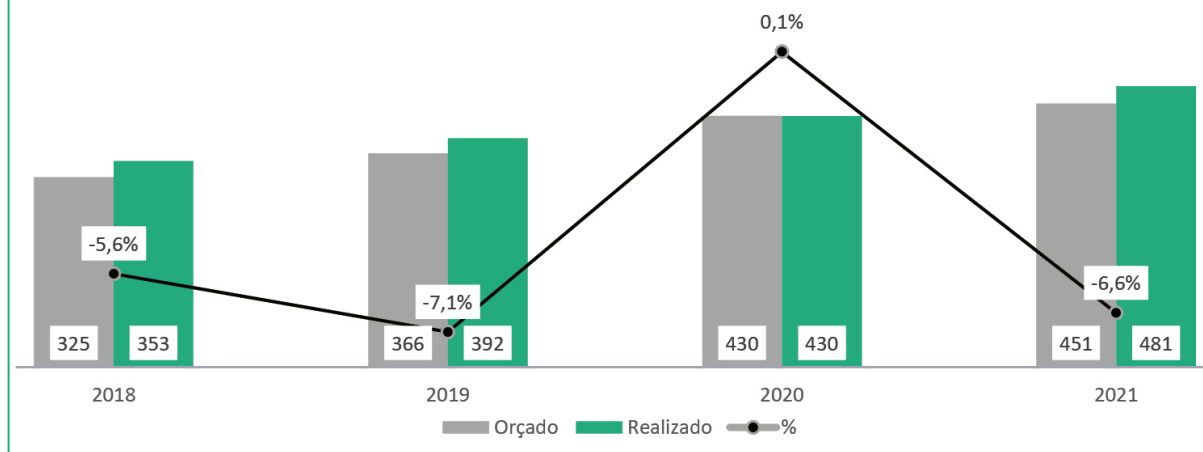
A Unimed João Pessoa encerrou o exercício de 2021 com um gasto orçamentário acumulado na ordem de R\$ 481 milhões. Comparando os valores Orçado X Realizado, houve um desvio orçamentário a maior de 6,61% no total acumulado, o que corresponde a R\$ 29,8 milhões.

CAUSAS DO IMPACTO

O impacto foi causado, principalmente, pelos altos custos que envolvem o enfrentamento à pandemia de covid-19 e pela Variação de Custos Médicos-Hospitalares, a inflação médica, que chegou a 18,2%, segundo os dados mais recentes divulgados pelo Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS).

CONTROLE ORÇAMENTÁRIO (evolução)

Valores Expressos em milhões



REFLEXOS NA DGO

A área de Orçamento e Controle atuou de forma mais efetiva, a partir de julho, nas Despesas Gerais e Operacionais (DGO), diante de um cenário de desvio registrado no primeiro semestre. Como medida principal, foi realizado um ajuste no orçamento e, a partir daí, houve um acompanhamento mensal da execução orçamentária. O exercício fechou com um desvio a maior, mas em uma proporção menor do que ocorreria caso fossem mantidos os mesmos gastos registrados no primeiro semestre.



INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A pandemia acelerou a transformação digital. A organização que não entender essa premissa corre o risco de perecer. Desde o início, a atual gestão entendeu o novo cenário e tem feito investimentos em tecnologia e segurança da informação de modo a manter a Unimed João Pessoa moderna e competitiva.

R\$ 3 MILHÕES foram investidos pela Unimed JP em tecnologia e segurança da informação em 2021



RESULTADOS



PARQUE TECNOLÓGICO

A Unimed João Pessoa conta com mais de 1000 computadores e notebooks em seu parque tecnológico, distribuídos em 9 unidades. No último ano, foi realizado um investimento em cerca de 200 novos equipamentos para manter esse parque renovado e atualizado, garantindo a boa produtividade de colaboradores e médicos.



CONECTIVIDADE

Mais de 60 antenas de conectividade Wi-Fi foram substituídas ou adicionadas visando melhorar a performance do sinal em todas as unidades. Inaugurado no ano passado, o Espaço Vida já nasceu totalmente Wi-Fi. Ou seja, não existem cabos conectados aos computadores.

- ▶ O conceito "no cable", incorporado pela Superintendência de Tecnologia da Informação, será uma realidade no futuro em mais unidades



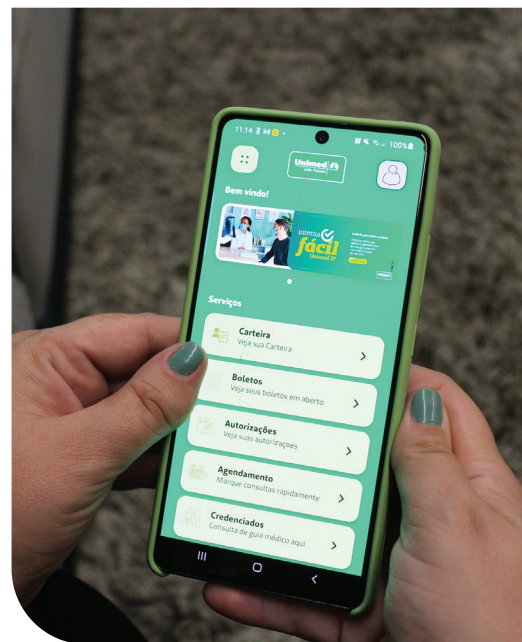
Espaço Vida é totalmente Wi-Fi

INOVAÇÕES DIGITAIS

APLICATIVO PARA OS CLIENTES

Antenada ao ambiente de tecnologia e inovação e à necessidade dos clientes, a Unimed João Pessoa desenvolveu um novo aplicativo para melhorar a experiência digital dos beneficiários e permitir todo o gerenciamento do plano de saúde na palma da mão.

- Agendamento de serviços nos recursos próprios
 - Realização de teleconsultas por videoconferência
 - Autorização de guias sem sair de casa
- Entre outras funcionalidades...



TELECONSULTA

A teleconsulta por videoconferência foi uma solução própria desenvolvida pela equipe da Unimed João Pessoa. Através do aplicativo ou do Portal Unimed JP, o cliente pode agendar sua teleconsulta e ter acesso ao atendimento médico sem sair de casa.

RECONHECIMENTO FACIAL

Um sistema de reconhecimento facial foi desenvolvido para controle de cirurgias no Hospital Alberto Urquiza Wanderley e no Hospital Pediátrico Unimed. É mais uma alternativa para os médicos registrarem as cirurgias com segurança, sem a necessidade de utilizar a digital ou do apoio da área de TI.



DISPENSAÇÃO DE ENXOVAIS

Foi desenvolvida uma solução para automatizar a solicitação e o controle de enxovais dispensados nas unidades de internação e nos setores dos hospitais Alberto Urquiza e Pediátrico. A entrega de enxovais para os pacientes, agora, é realizada através da checagem da pulseira de identificação.

INTEGRAÇÃO DE DADOS

A integração dos dados dos clientes entre a Operadora e as unidades próprias foi feita para 100% dos beneficiários. A unificação facilita o agendamento de consultas, atendimentos na rede hospitalar e realização de exames.

GEORREFERENCIAMENTO

Uma solução de georreferenciamento foi desenvolvida para clínicas e laboratórios credenciados. A ferramenta possibilita maior controle dos equipamentos e usuários que utilizam o Autorizador nas unidades de atendimento.

GESTÃO DE CONTRATOS

A gestão de contratos ficou mais segura com o desenvolvimento de um sistema para criação e aprovação das solicitações, facilitando o acompanhamento de cada gestor.



APROVAÇÃO DE COMPRAS E CONTRATOS

Também foi desenvolvido um sistema unificado para aprovações de pedidos de compras e contratos de todas as unidades hospitalares e serviços próprios. A ferramenta contempla várias informações que auxiliam os gestores nas aprovações.

GESTÃO INTEGRADA DE OPME

Uma plataforma foi desenvolvida para automatizar e facilitar a gestão dos procedimentos cirúrgicos que vão utilizar Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME). Pelo sistema, é possível realizar cotações e compras; fazer autorizações da auditoria; e gerenciar preços dos contratos e recebimento de notas fiscais.

GESTÃO DE RISCOS

Sistema foi desenvolvido para gerenciar e organizar todos os riscos da Cooperativa, de forma a atender às normas de compliance.

GESTÃO À VISTA E INDICADORES

Foi desenvolvido um sistema de painéis e alertas com o intuito de agilizar a informação para auxiliar a assistência ao paciente, como também as tomadas de decisões administrativas corretivas e preventivas.

PROGRAMA DE ESTÁGIO

Diante da grande demanda de profissionais da área de tecnologia de informação no mercado, foi criado o programa de estágio da Unimed João Pessoa. O programa propõe o desenvolvimento de atividades, experiências e conhecimentos acadêmicos no ambiente corporativo, afim de possibilitar a formação de profissionais qualificados, que poderão ser incorporados à empresa.



ANTES



DEPOIS

Central de Logística:
mais organização,
menos desperdício

COMPRAS E LOGÍSTICA: NOVA ESTRUTURA E MAIOR FUNCIONALIDADE

A área de Compras e Logística passou por uma grande reestruturação física em 2021. Passou de uma área de 400m² para uma de 1.200m², agregando no mesmo local os setores de Compras, Logística, Transporte, Patrimônio e Cedoc.

Benefícios:

- Agilidade nos fluxos
- Maior controle do estoque, através do sistema GTPlan
 - Maior controle nos processos
 - Acompanhamento dos produtos estocáveis

Cedoc

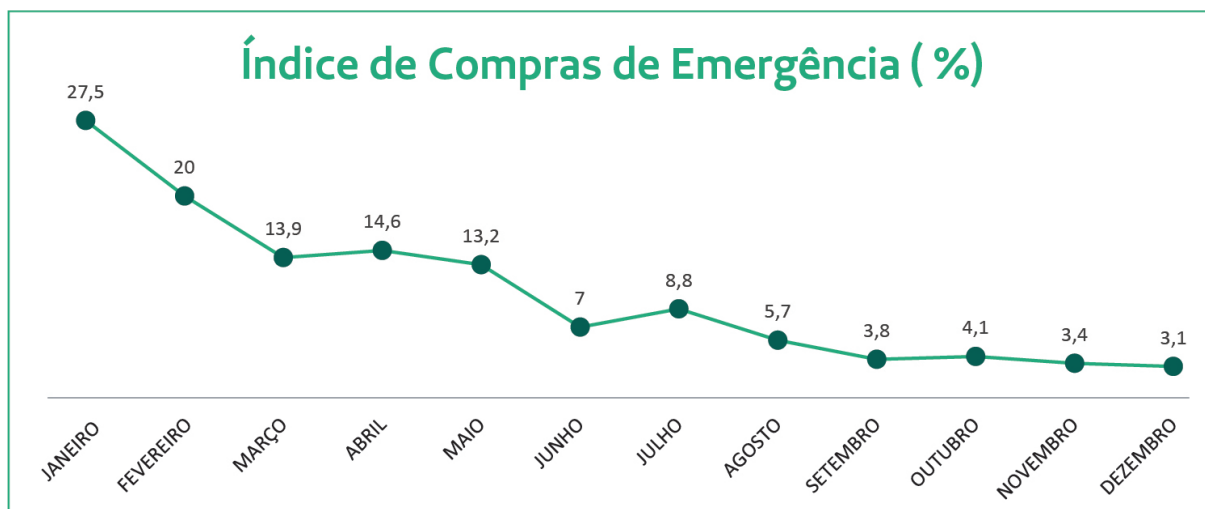
Todo o acervo de documentos da Unimed JP está armazenado na Central de Logística

35 mil caixas

R\$ 27 MIL de economia
mensal com aluguel

REDUÇÃO DE PEDIDOS EMERGENCIAIS

Com o aumento no controle do estoque, houve uma maior assertividade nos pedidos. Isso diminuiu, consideravelmente, os pedidos emergenciais e, em consequência, o estoque.



SAVINGS DE COMPRAS E LOGÍSTICA

Com toda a reestruturação feita nos setores, a área de Compras e Logística apresentou uma economia de R\$ 3,8 milhões em 2021. Para 2022, está sendo projetada uma economia de R\$ 1,8 milhões só com contratos finalizados em 2021.



Fonte: Apoio MV; GT Plan; Opmenexo; Samuweb; GIO



Processos foram revistos para melhorar a gestão de OPME: mais segurança e funcionalidade

AUDITORIA EM SAÚDE, REGULAÇÃO E NIGO

As áreas de Auditoria em Saúde e Regulação foram reunificadas, agregando o Núcleo de Inteligência e Gestão de OPME (Nigo). A integração desses setores reduziu a variabilidade de condutas de auditoria, bem como o retrabalho e melhor distribuição dos recursos humanos com vista a uma melhor eficiência operacional.

Processos foram revistos, melhorados ou automatizados, de modo a garantir mais segurança e funcionalidade no trabalho, maior agilidade no atendimento aos beneficiários e cumprimento das legislações vigentes.

CRIAÇÃO DO NÚCLEO DE INTELIGÊNCIA E GESTÃO DE OPME

O Núcleo de Inteligência e Gestão de OPME (Nigo) tem como papel estabelecer as diretrizes para autorização e utilização das Órteses, Próteses e Materiais Especiais, em acordo com os Comitês de Especialidades e a Diretoria de Provimento. O núcleo também elabora protocolos com o objetivo de assegurar menores custos, qualidade assistencial, relações comerciais e técnicas harmoniosas. Esse trabalho garante a segurança e confiabilidade de todo o processo de OPME, desde a solicitação até a confirmação de utilização para pagamento, contribuindo para o controle do sinistro e, conseqüentemente, para a sustentabilidade da Unimed João Pessoa.

GESTÃO DE OPME E REDUÇÃO DE CUSTOS

Desenvolvido pela Unimed JP, o sistema GIO integra os demais sistemas e áreas envolvidos com órteses, próteses e materiais especiais. O GIO possibilitou a automatização de todo o fluxo e controle sistêmico do processo de OPME, incluindo a rastreabilidade, o acompanhamento através de indicadores, a emissão de relatórios gerenciais e o cumprimento da legislação vigente.

Por se tratar de um sistema próprio, o GIO proporciona agilidade na efetivação das solicitações e adequações, bem como a implementação de melhorias necessárias em substituição à plataforma OPME-NEXO (sistema terceirizado de gestão de OPME), reduzindo custos administrativos.

OUTRAS ENTREGAS

- Parametrização dos Novos Procedimentos do Rol da ANS (RN 465/2021)
- Treinamentos intra e intersetoriais sobre NIPS, prazos da ANS, liminares judiciais e manifestações dos clientes, uniformizando o conhecimento das normas regulatórias e de auditoria vigentes
- Emissão de relatórios de não conformidades e participação na Comissão de Mediação e Solução de Conflitos (CMSC)
- Elaboração, revisão e ampliação de protocolos clínicos, promovendo a padronização das condutas
- Reintegração aos comitês e comissões da Unimed do Brasil (Conenfa, CTNPM e CNA)



LOADING ID

X MEDIA

- SHOW BUSINESS
- NETWORK
- MUSIC
- CINEMA
- BUSINESS/FINANCE
- WORLD NEWS

NETWORK SEARCH
PEOPLE
SHOP
BUY
SALE

WOR

- SHOW BUSINESS
- NETWORK
- MUSIC
- BUSINESS/FINANCE
- WORLD NEWS

WORLD

120101110101001
00101010101001
10010111001011
11020011011
1101010101010
1101010101010

- NEWS
- PEOPLE
- FORUM
- MAIL
- SHOP
- BUY
- SALE

120101110101001
1110111001010101010020011011
111011001010101101101010101011
10101101010110101011001111101011



Enfrentamento à Covid-19



Um "abraço" no hospital homenageou vítimas da covid



PROMOVER A VIDA EM MEIO À PANDEMIA

Fronte à maior pandemia da história recente da humanidade, que, a despeito da vacina, das projeções dos especialistas e da esperança, continuou em curva ascendente em 2021, a Unimed João Pessoa se manteve firme no seu propósito de “promover a vida, cuidando da saúde das pessoas”.

Recursos não foram poupados para garantir aos paraibanos uma assistência que se equipara à dos grandes centros de saúde do país. A Paraíba tornou-se um dos poucos estados a fazer tratamento de covid-19 com a terapia ECMO, o que só foi possível por causa da excelência técnica e profissional do Hospital Alberto Urquiza Wanderley.

Unidades de Terapia Intensiva foram estruturadas em impressionantes cinco dias para que ninguém ficasse desassistido. Serviços foram redimensionados para levar tranquilidade aos beneficiários e diminuir os riscos de circulação do vírus.

Nos momentos de pico, a estrutura foi ampliada. Naqueles de menor gravidade, retraída. Mas, o que sempre esteve em alta foi o zelo da Unimed João Pessoa com seus beneficiários, colaboradores e médicos; e o estado de alerta para que, ao menor sinal, todos estivessem a postos para enfrentar o coronavírus.

EM 2021:

28.198 pessoas com suspeita de covid-19 foram atendidas na urgência e emergência do Hospital Alberto Urquiza Wanderley

1.700 dos casos de covid que deram entrada pela Urgência foram convertidos em internação nas enfermarias

74,36% receberam alta

24,55% necessitaram de tratamento intensivo

47.473 testes de covid-19 foram realizados nos serviços próprios da Unimed João Pessoa





Novas UTIs foram abertas para garantir assistência aos clientes

UTI EM 5 DIAS

Um dos principais gargalos no atendimento às pessoas com covid, os leitos de UTI tornaram-se preocupação em todo o mundo. A Unimed João Pessoa fez um planejamento para, nos momentos de pico, disponibilizar novos leitos para garantir a assistência aos beneficiários. Teve unidade com oito leitos aberta no tempo recorde de apenas cinco dias. Esse trabalho foi realizado sem prejudicar a assistência aos demais beneficiários.

78 LEITOS extras de UTI

foram abertos, temporariamente no decorrer de 2021, para atender à demanda de covid-19

- ▶ *Com a metodologia ágil, adotada pela Unimed João Pessoa, foi possível estruturar as UTIs em tempo recorde: 5 dias para unidade com 8 leitos*

ENTRE AS MELHORES

Com uma Taxa de Mortalidade Padronizada (TMP) de 0,95 entre os pacientes com covid, as unidades de terapia intensiva do Hospital Alberto Urquiza Wanderley se colocaram entre as melhores do país em 2021. O resultado da TMP menor que 1 significa que estão morrendo menos pacientes do que o esperado pela estimativa da gravidade da admissão na unidade.

EXPANSÃO DA EMERGÊNCIA

Em 2021, foi feita uma expansão das salas de emergência Vermelha e Laranja, que passaram de 3 para 8 leitos. A nova estrutura foi montada para o isolamento respiratório e consultórios especializados para atendimentos suspeitos de covid-19. Dos atendimentos confirmados de covid-19, 1.700 foram convertidos em internação.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO PARA COVID-19

Para garantir um atendimento mais rápido e seguro, o Hospital Alberto Urquiza Wanderley elaborou um sistema de classificação de risco específico para covid-19 na área de Urgência e Emergência. Essa estratégia é considerada um case de sucesso, com artigo aprovado para publicação na revista "Science", do Instituto Qualisa de Gestão (IQG), com o tema "Estratégias de gestão do manejo clínico do paciente suspeito ou confirmado para Covid-19: impactos e resultados".

94% de eficiência nos tempos de tomada de decisão clínica foi o ganho do hospital com a elaboração de uma **classificação de risco** para covid-19

EQUIPAMENTOS E EQUIPE

Com o aumento do número de casos de covid em março de 2021, houve a necessidade de contratação de profissionais para atuar na linha de frente e aquisição de equipamentos para abertura de novos leitos.

REFERÊNCIA EM ECMO

O Hospital Alberto Urquiza Wanderley é pioneiro na Paraíba em terapia de oxigenação por membrana extracorpórea (ECMO), uma modalidade de suporte avançado de vida utilizada em pacientes com falência cardiovascular e/ou pulmonar. Essa modalidade terapêutica cresceu bastante em importância com a pandemia de covid-19. O Alberto Urquiza tem a primeira equipe de ECMO reconhecida pela ELSO (Extracorporeal Life Support Organization) no estado, o ECMO Team-PB 1022. Em 2021, o serviço de ECMO ofereceu a terapia para 5 pacientes, quatro a mais do que em 2020.



TESTAGEM DE COVID

No decorrer do ano, 47.473 testes de covid foram realizados em diferentes unidades da Unimed João Pessoa. Para facilitar e agilizar o atendimento, a Cooperativa estruturou um Drive Thru, que se tornou referência para esse tipo de atendimento.

QUANTIDADE DE EXAMES	
UNIDADE	QUANTIDADE
HAUW	14.887
HPU	3.747
CMU	7.217
DRIVE THRU	20.468
UNIDADE GUARABIRA	1.154
TOTAL	47.473

TELECONSULTA

O serviço de teleconsulta se manteve como um diferencial para oferecer atendimento rápido e seguro aos clientes da Unimed João Pessoa com síndrome gripal, que não precisam sair de casa para falar com o médico. Em setembro, com a redução do número de casos de covid, o serviço foi ampliado para outras patologias, mas as pessoas com síndrome gripal continuaram respondendo pela maioria dos atendimentos, aproximadamente 85% do total.

55.971 clientes foram atendidos no serviço de teleconsulta em 2021

1.413 atendimentos em pediatria

17.266 atendimentos em clínica médica

37.292 atendimentos em enfermagem



CUIDANDO DE QUEM CUIDA

Em janeiro e fevereiro, foram aplicadas a 1ª e a 2ª doses da vacina contra a covid-19, priorizando os profissionais da linha de frente no Hospital Alberto Urquiza Wanderley. A Unimed JP seguiu os critérios de prioridades definidos no Plano Nacional de Operacionalização da Vacinação contra a Covid, elaborado pelo Ministério da Saúde. As vacinas foram disponibilizadas pela Secretaria Municipal de Saúde (SMS), reconhecendo o desempenho da Unimed JP no enfrentamento à pandemia.

HUMANIZAÇÃO

No decorrer do ano, foram realizadas ações para homenagear, diminuir o estresse ou levar conforto aos familiares, pacientes e profissionais impactados pela covid-19. Sempre que um paciente recebeu alta, foi homenageado pela equipe. Outras ações:

ABRAÇO SIMBÓLICO

Em agradecimento por todas as vidas salvas no Hospital Alberto Urquiza Wanderley, principalmente durante a pandemia de covid-19, foi realizado um abraço simbólico em torno da unidade, em 7 de abril, data em que a unidade completou 22 anos. No “abraço”, as pessoas ficaram separadas por fitas para manter o distanciamento, além de terem sido tomadas todas as outras medidas sanitárias para prevenção da covid.



HOMENAGEM À LINHA DE FRENTE

Na comemoração dos 50 anos da Unimed João Pessoa, em dezembro, os profissionais que atuaram na linha de frente da covid-19 em 2021, e que têm contribuído para escrever este importante capítulo da história da Cooperativa, foram homenageados. O representante de cada área recebeu uma medalha em nome do time.



Time homenageado nas comemorações dos 50 anos



TECNOLOGIA QUE HUMANIZA

E, em mais um ano de pandemia, o robô Tom diminuiu a distância entre pacientes e familiares através de videochamadas, proporcionando mais tranquilidade e diminuindo a saudade. O robô também “comemorou” o aniversário com os pacientes que completaram mais um ano de idade durante o período de internação.





Recursos Próprios





*Hospital Alberto Urquiza:
inovação e segurança*

MAIS UM ANO FAZENDO HISTÓRIA NA SAÚDE PARAIBANA

Maior hospital privado da Paraíba, o Hospital Alberto Urquiza Wanderley (HAUW) chega aos 23 anos no dia 7 de abril de 2022. Nessa trajetória, segue deixando sua marca na história da saúde paraibana.

Em 2021, pelo segundo ano consecutivo, desempenhou um papel fundamental, incontestável e de protagonismo no enfrentamento à pandemia de covid-19. Com inovação e segurança, reafirmou o pioneirismo, alcançando resultados que se equiparam aos dos maiores centros de saúde do país.

Paralelamente ao atendimento aos casos de covid-19, entre outros pontos de destaque, retomou a realização de procedimentos eletivos de forma segura, inaugurou uma nova maternidade, ampliou as iniciativas de experiência do cliente, ganhou uma nova certificação e teve renovadas todas as outras que passaram por revalidações no ano passado.

RADIOGRAFIA DO HAUW*

Área construída: **24.170m²**

Leitos: **249**

Leitos de UTI: **63**

- **45** leitos adulto

- **18** leitos neonatal

Salas cirúrgicas: **13**

Pacientes/dia: **5.110** (média)

Internações: **964** (média mensal)

Atendimentos no PA: **6.380** (média mensal)

Cirurgias: **1.373** (média mensal)

Cirurgias de alta complexidade: **320** (média mensal)

Exames no CDI: **4.206** (média mensal)

Colaboradores:

871 Assistenciais

381 Administrativos

Corpo clínico: **502** médicos

*Referência: dezembro de 2021

Satisfação

89% dos clientes atendidos deixaram elogios para o HAUW, principalmente para a equipe de enfermagem, em pesquisa de satisfação

88,2% dos clientes indicariam o hospital para um familiar ou amigo

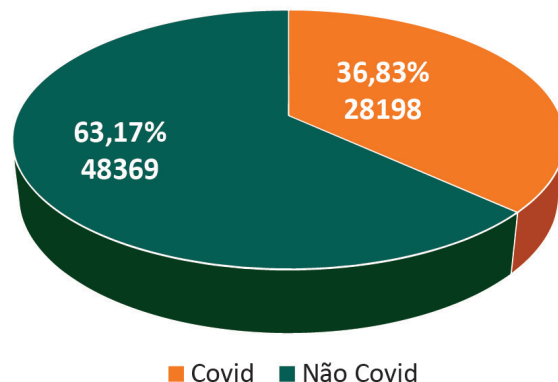
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

A Urgência e Emergência registrou, em 2021, 76.567 atendimentos, 8.966 a mais do que no ano anterior. O aumento ocorreu devido à retomada dos atendimentos clínicos gerais, cirúrgicos e obstétricos na unidade. Do total de atendimentos, 28.198 (36,83%) foram casos suspeitos de covid-19.

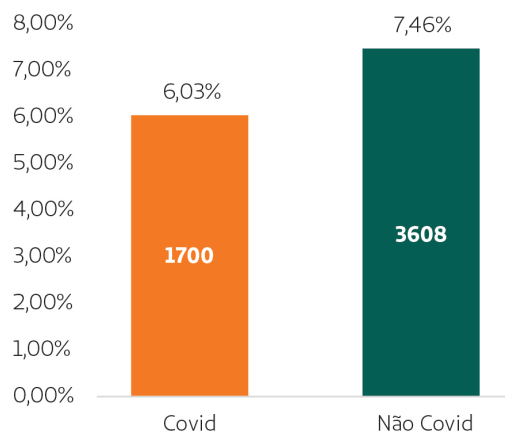
INTERNAÇÕES CLÍNICAS E CIRÚRGICAS DE URGÊNCIA

No segundo semestre, foram retomadas as internações clínicas e cirúrgicas de urgência no HAUW para casos não covid. O duplo fluxo de atendimento garantiu qualidade assistencial e segurança. Todos os pacientes são testados para covid-19 antes da internação. No ano, houve uma taxa de conversão total de 6,74% (covid e não covid) em internações hospitalares procedentes da Urgência.

Atendimentos no PA



Taxa de Conversão em Internação



Time de enfermagem foi capacitado em BLS e ACLS

CAPACITAÇÃO EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

As equipes de enfermagem da Urgência e Emergência e Unidades de Internação foram capacitadas nos cursos de Suporte Básico de Vida (BLS) e Suporte Avançado de Vida em Cardiologia (ACLS). Estas capacitações têm alto impacto na assistência aos pacientes.

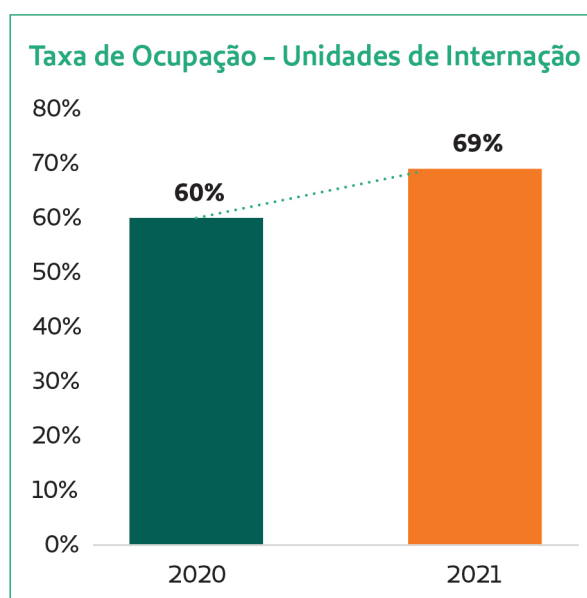
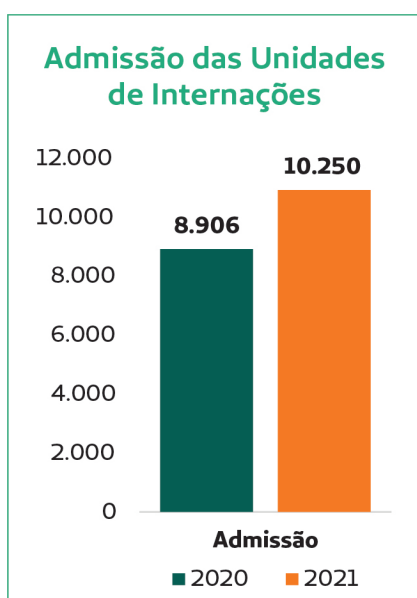
UNIDADES DE INTERNAÇÃO

O cuidado nas Unidades de Internação envolve tratamento e recuperação, de natureza clínica e/ou cirúrgica, nas mais diversas especialidades médicas. O corpo clínico é composto por médicos de modelo de medicina hospitalista, com atendimento voltado para atividade multidisciplinar, combinada com uma escala exclusiva para o atendimento às emergências.

► *Atendimento humanizado e individualizado =
melhor experiência do cliente*

AUMENTO DAS ADMISSÕES

Em 2021, foram registradas 10.250 admissões nas unidades de internação, 15,09% a mais do que em 2020. O aumento se deve ao retorno das internações não covid, que responderam por 85,4% do total, com perfil de pacientes de alta dependência e tratamento semi-intensivo.



COMISSÕES

Em 2021, as comissões passaram por uma reestruturação. As auditorias e as investigações foram otimizadas com a informatização. A partir dos dados, são gerados relatórios com propostas de melhorias para as não conformidades encontradas, deixando os processos cada vez mais seguros.

COMISSÃO DE CUIDADOS PALIATIVOS

Em junho de 2021 a Comissão de Cuidados Paliativos teve a nomeação de novos membros, sendo formada por uma equipe multiprofissional capacitada para atendimento de clientes com doenças avançadas ou incuráveis.

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

A nova Comissão de Ética Médica foi eleita no dia 3 de agosto e empossada no dia 20 do mesmo mês. Ao todo, 116 médicos votaram, elegendo seis integrantes.

OUTRAS COMISSÕES

- Comissão de Prontuários
- Comissão de Sistematização da Assistência de Enfermagem (Comisae)
- Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes (CIHDOTT)
- Comissão de Óbito
- Comissão Ética de Enfermagem
- Comissão de Farmácia e Terapêutica
- Comitê de Dilemas Éticos
- Comitê de Gerenciamento de Resíduos
- Comitê de Reprocessamento de Materiais
- Comitê de Radioproteção
- Comitê Transfusional

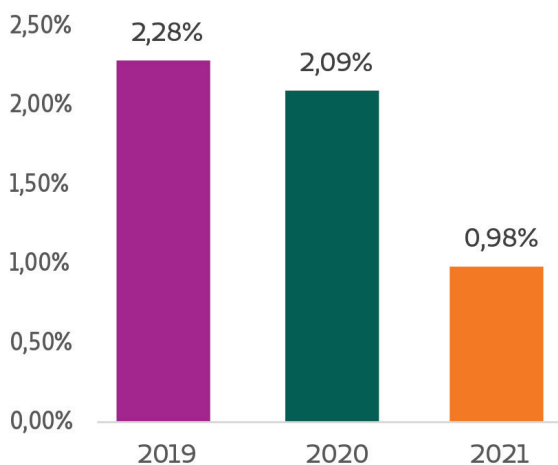
LINHAS DE CUIDADO

O Hospital Alberto Urquiza estabeleceu tratamentos por linhas de cuidado, implementadas de acordo com o perfil epidemiológico. Além da promoção da saúde e diagnóstico e tratamento adequados, as linhas de cuidado otimizam recursos e serviços.

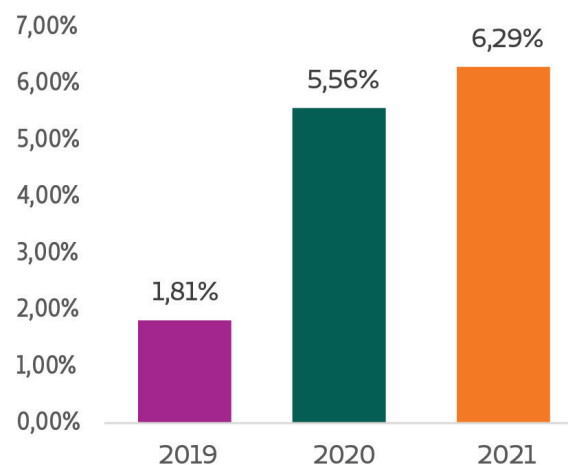
ARTROPLASTIA DE QUADRIL E JOELHO

O público-alvo desta linha são pacientes cirúrgicos, em sua maioria idosos, com múltiplas comorbidades, riscos de complicações cirúrgicas e internações prolongadas.

Taxa de Reingresso dos Pacientes da Linha de Cuidado - Artroplastia de Joelho e Quadril



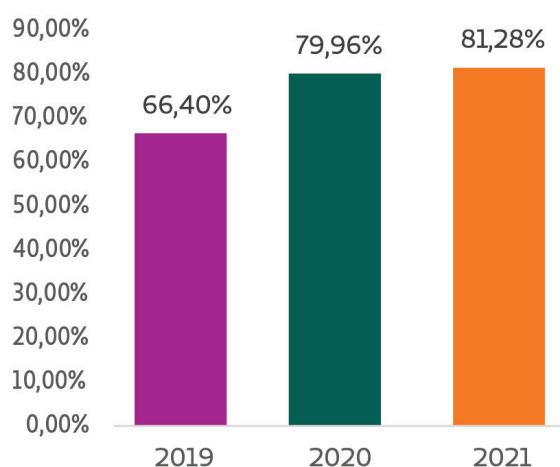
Taxa de Mortalidade da Linha de Cuidado - Artroplastia de Joelho e Quadril



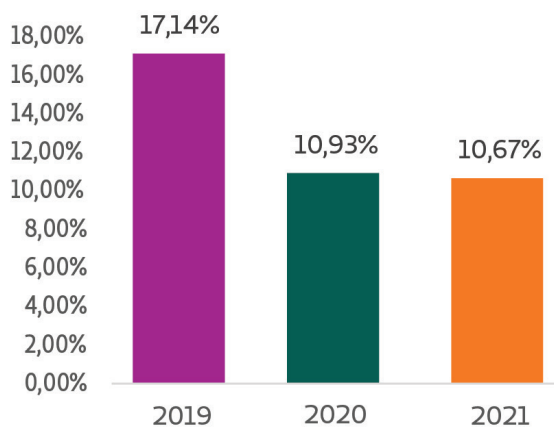
PNEUMONIA

Foi criada a partir do perfil epidemiológico dos pacientes clínicos. Estabelece o fluxo assistencial que deve ser garantido ao beneficiário para atender suas necessidades de saúde-doença.

% de Pacientes com Pneumonia Adquirida na Comunidade Revertida em até 14 dias



Taxa de Letalidade dos Pacientes Inseridos no Protocolo de Pneumonia Adquirida na Comunidade



CIRURGIA BARIÁTRICA E METABÓLICA

Tem o intuito de garantir uma assistência integral aos pacientes bariátricos através de ações preventivas, curativas e de reabilitação, realizadas por uma equipe multidisciplinar.

A linha foi implementada em junho de 2021, tendo como resultado a **taxa de reingresso** dos pacientes de **0%** e a taxa de mortalidade de **0,95%**.



UTIs são equipadas com tecnologia de ponta

UNIDADES DE TRATAMENTO INTENSIVO

O Centro de Terapia Intensiva atende aos perfis cirúrgicos, cardiológicos, respiratórios, clínicos agudos e crônicos. Essa estrutura, que pode ser ampliada de acordo com a demanda, atende a pacientes adultos de alta complexidade com recursos tecnológicos de ponta.

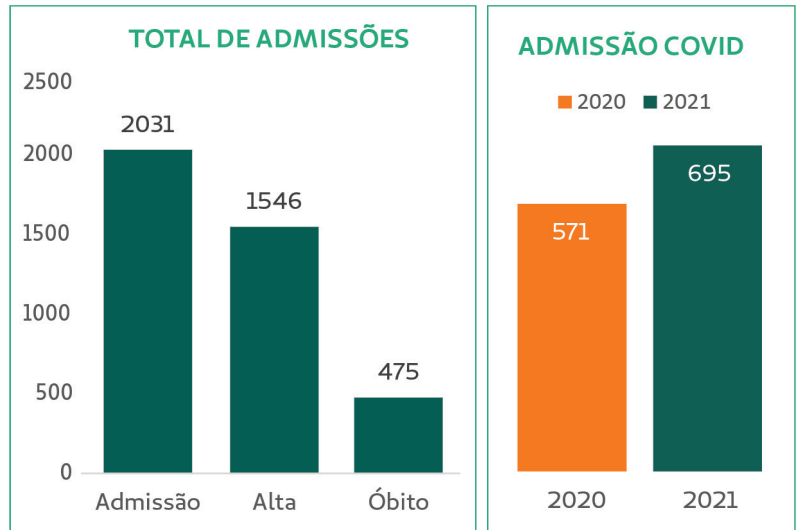
5 UTIS, COM 45 LEITOS ADULTO

- **UTI Cardiocirúrgica:** 9 leitos
- **UTI Geral:** 10 leitos
- **UTI de Cuidados Respiratórios:** 10 leitos
- **UTI Clínica 1:** 8 leitos
- **UTI Clínica 2:** 8 leitos

78 LEITOS extras chegaram a ser abertos, temporariamente em 2021, nos momentos de pico da covid-19

FLUXO DE PACIENTES

Em 2021, houve o retorno das internações de perfil não covid nas UTIs, totalizando no ano 2.031 admissões. Destas, 695 foram de pacientes com covid, 124 a mais do que em 2020, o que representa 21,71% de aumento. O tempo médio de permanência aumentou, passando de 9 para 11 dias.



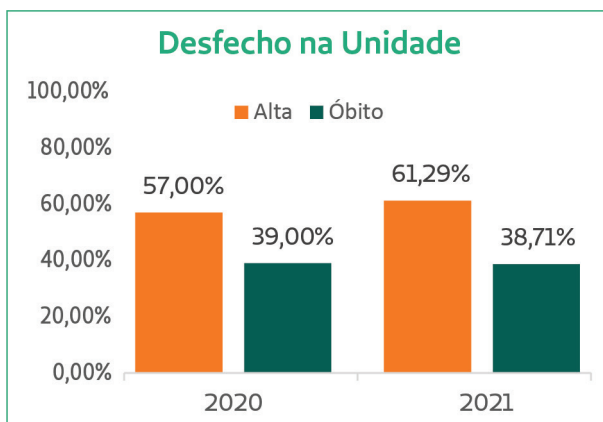
Fonte: Epimed

DESFECHOS FAVORÁVEIS

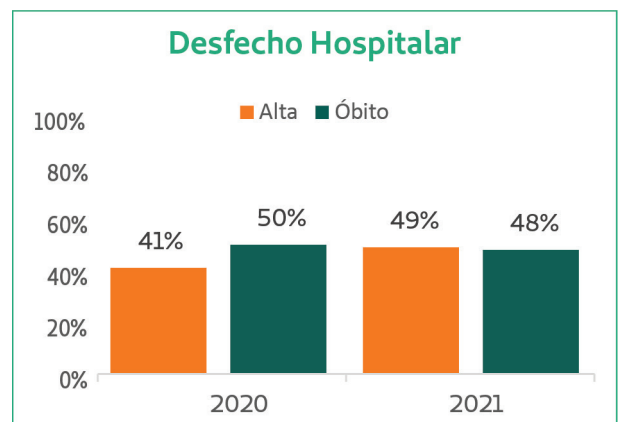
Os pacientes com covid-19 grave apresentam tendência a desfechos desfavoráveis na maioria das UTIs do mundo. Os resultados alcançados nos colocam entre as melhores unidades de terapia intensiva do Brasil no atendimento a esse perfil de paciente. A Taxa de Mortalidade Padronizada (TMP) teve resultado menor que 1, o que significa que estão morrendo menos pacientes do que o esperado pela estimativa da gravidade da admissão na unidade.

UTIs do HAUW apresentam TMP de 0,95 entre pacientes com covid

► *Estamos entre as melhores do país!*

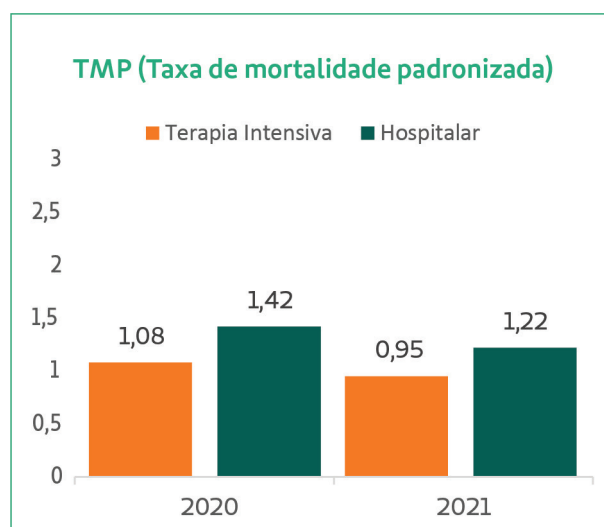


Fonte: Epimed



DESFECHO GERAL

Quando se analisa o desfecho geral, ou seja, os pacientes que passaram pela UTI e receberam alta do hospital, nossa TMP eleva-se para 1,22. Antes de ser um resultado negativo, essa TMP hospitalar mostra-se extremamente satisfatória quando comparada com o resultado de outros serviços pelo Brasil. Ao realizarmos o comparativo com 431 hospitais integrantes do Sistema Epimed, que totalizam 19 mil leitos de terapia intensiva, encontramos uma TMP geral de 1,79 (bem maior que a nossa).



Fonte: Epimed

PERFIL DOS PACIENTES

Os resultados positivos ficam mais expressivos quando analisamos o perfil detalhado dos pacientes atendidos. Esses pacientes possuíam o pior prognóstico dos pacientes com covid-19: sexo masculino, idade, fragilidade, terapia substitutiva renal (hemodiálise), disfunções orgânicas e a necessidade de ventilação mecânica. A alta gravidade era demonstrada através de escores como o SAPS 3 e SOFA (62% e 6,27), respectivamente, quando comparamos nosso resultado através do Epimed com a **média geral (49,98% e 3,28)**, **hospital público (50,41% e 4,71)** e **hospitais com acreditação canadense (49,39% e 2,29)**.



Salas estão estruturadas para cirurgias eletivas, ambulatoriais e de urgência e emergência

ATENDIMENTO CIRÚRGICO

O Hospital Alberto Urquiza Wanderley conta com salas cirúrgicas estruturadas para procedimentos eletivos, ambulatoriais e de urgência e emergência de pequena, média e alta complexidades. Em 2021, foi inaugurada mais uma sala cirúrgica.

ESTRUTURA

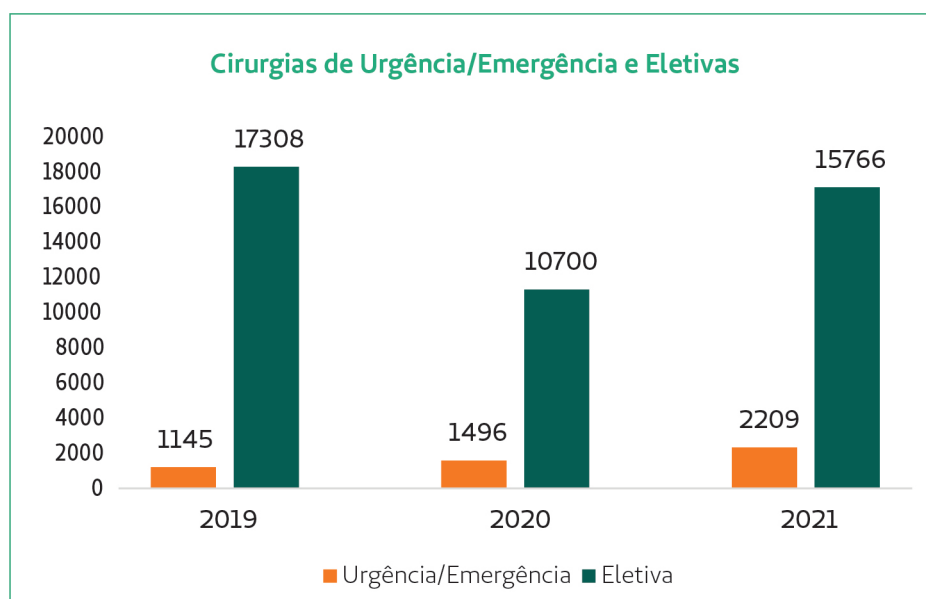
- 1** Pré-operatório
- 8** Salas cirúrgicas – Centro Cirúrgico
- 1** Farmácia Satélite
- 5** Salas cirúrgicas – Centro Obstétrico
- 8** Leitos de URPA

CIRURGIAS ELETIVAS

O Centro Cirúrgico realizou, em 2021, 15.766 procedimentos eletivos, número que se aproxima aos resultados de 2019. No ano de 2020, houve redução das cirurgias eletivas em decorrência da pandemia de covid-19.

CIRURGIAS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

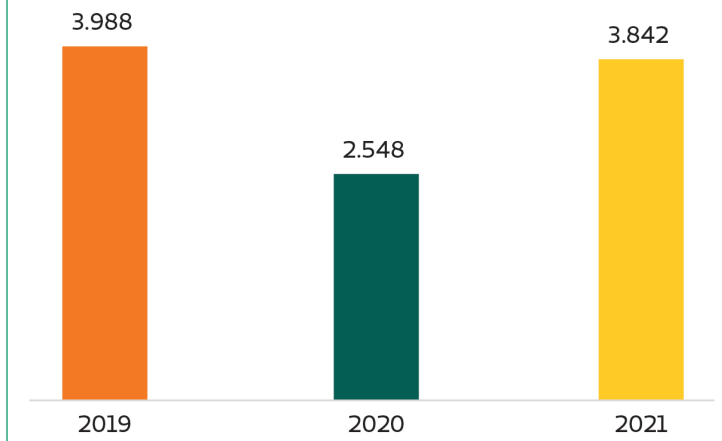
Em 2021, foram realizados 2.209 procedimentos de urgência e emergência. Foram 713 procedimentos a mais do que em 2020.



CIRURGIAS DE ALTA COMPLEXIDADE

Em relação às cirurgias de alta complexidade, o ano de 2021 se equiparou a 2019, ano anterior à pandemia, apresentando um quantitativo de 3.842 cirurgias de alta complexidade.

CIRURGIAS DE ALTA COMPLEXIDADE



TRANSPLANTES

Pioneiro na realização de transplantes de coração e fígado na Paraíba, o Hospital Alberto Urquiza Wanderley obteve o recredenciamento junto ao Sistema Nacional de Transplante para retirada e transplante de órgãos e tecidos, conforme portaria do MS nº 1.186 de 03 de dezembro de 2021.

- Foram retomados os transplantes de fígado, com a realização de 5 transplantes e 7 captações.
- Em fevereiro, houve o retorno do ambulatório para realização de consultas pré e pós-transplante: 112 consultas e 25 pacientes listados para o transplante no ano.
- Em 2021, o Transplante Cardíaco foi credenciado junto à Secretaria Municipal de Saúde de João Pessoa, que iniciará suas atividades ambulatoriais em 2022 no HAUW atendendo aos pacientes SUS e Unimed que necessitem de transplante cardíaco.

DOAÇÃO DE ÓRGÃOS

A Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes (CIHDOTT) registrou, no decorrer do ano, 10 protocolos de Morte Encefálica abertos. Destes, 8 contra-indicações para doação, 1 negativo e 1 doação efetiva. Há mais de 4 anos, não ocorria nenhuma doação.

DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

O Centro de Diagnóstico por Imagem do Hospital Alberto Urquiza Wanderley atende clientes internos e externos.



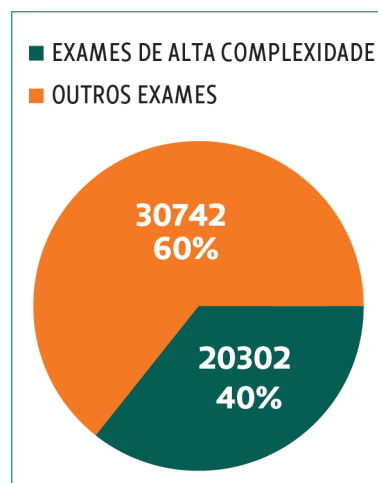
ESTRUTURA

- 1 sala de tomografia
- 1 sala de ecocardiograma
- 1 sala de ressonância magnética
- 2 salas de raio-X
- 2 salas de ultrassonografia

REFLEXOS DA PANDEMIA

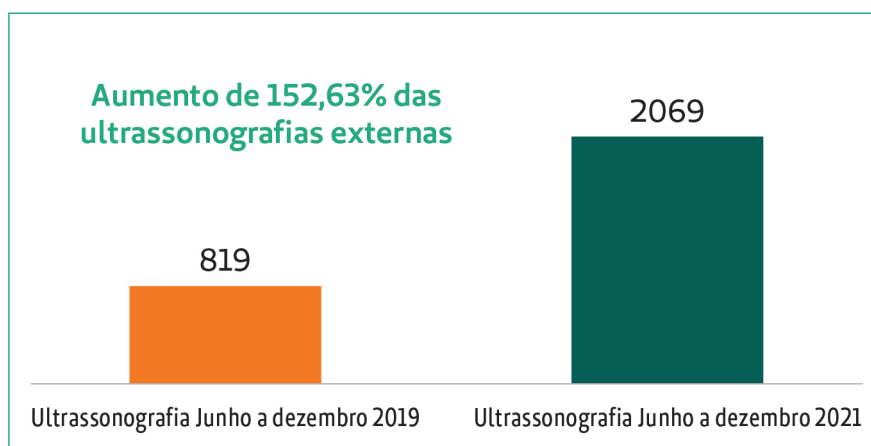
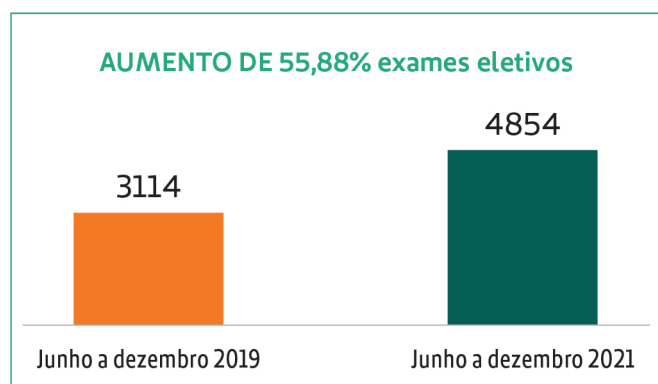
O ano de 2021 começou com os atendimentos externos suspensos no CDI devido à pandemia e à contenção de insumos. Essa providência foi fundamental para não faltar material para os atendimentos de urgência a casos de covid. Em março, o setor chegou a realizar 2012 tomografias. Os atendimentos externos foram liberados em 22 de abril.

51.044 exames foram realizados em 2021 no CDI, sendo **20.302** de alta complexidade (tomografia computadorizada e ressonância magnética)



AUMENTO DOS PACIENTES ELETIVOS

Em junho de 2021, o CDI passou a receber os pacientes externos de três planos da Unimed João Pessoa com rede selecionada (Uni Mais, Sob Medida e Pleno Saúde), o que levou a um aumento de pacientes eletivos. Para atender à demanda, foram feitos investimentos em equipamentos e ampliação da equipe médica.

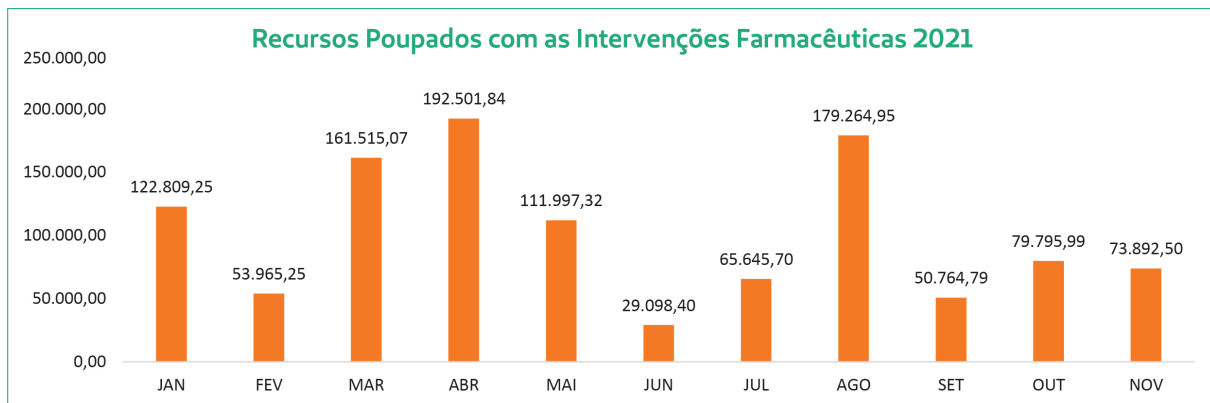


FARMÁCIA HOSPITALAR



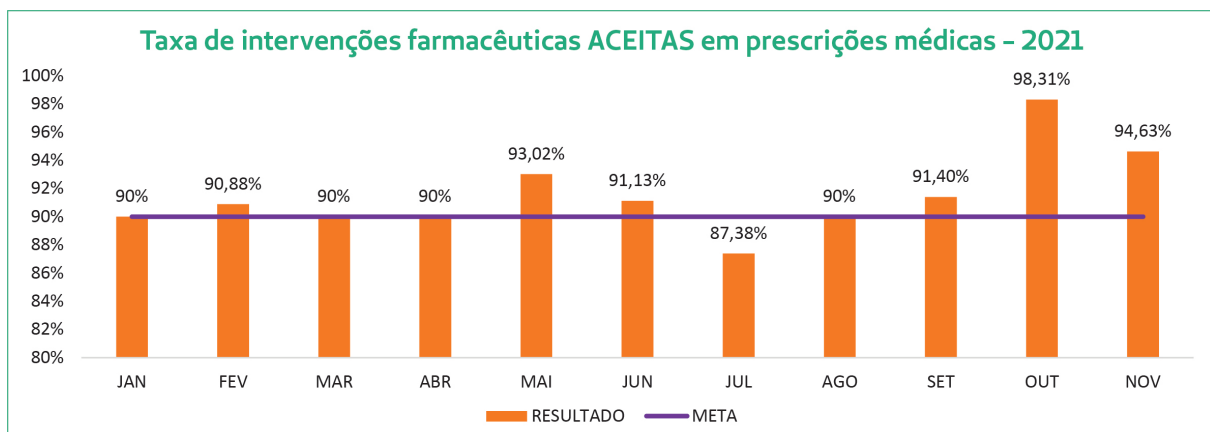
A farmácia hospitalar é responsável por todo o ciclo da assistência farmacêutica, além da atuação logística e gerencial, considerando os altos custos envolvidos neste processo. Desta forma, garante medicamentos e materiais de qualidade, na quantidade correta, evitando desperdícios, atenta às sazonalidades, nas perspectivas da obtenção de resultados concretos para melhoria da saúde e maior segurança do paciente.

R\$ 1.052.407,06 foi o total de recursos economizados em 2021 com as intervenções farmacêuticas



INTERVENÇÕES ACEITAS EM PRESCRIÇÕES MÉDICAS

A Farmácia Clínica atua no apoio à construção e adesão aos protocolos clínicos com a finalidade de minimizar efeitos e garantir maior eficácia do fármaco.



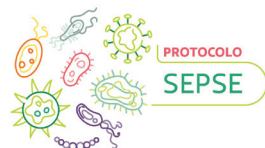
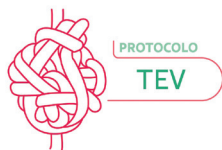
GOVERNANÇA CLÍNICA

A Governança Clínica integra o modelo de gestão adotado no Hospital Alberto Urquiza Wanderley. Este sistema é voltado para melhorar continuamente a qualidade dos serviços e garantir elevados padrões de atendimento, criando um ambiente de excelência de cuidados clínicos. O modelo é composto por 6 dimensões e o hospital possui práticas implantadas que atendem a todas elas.



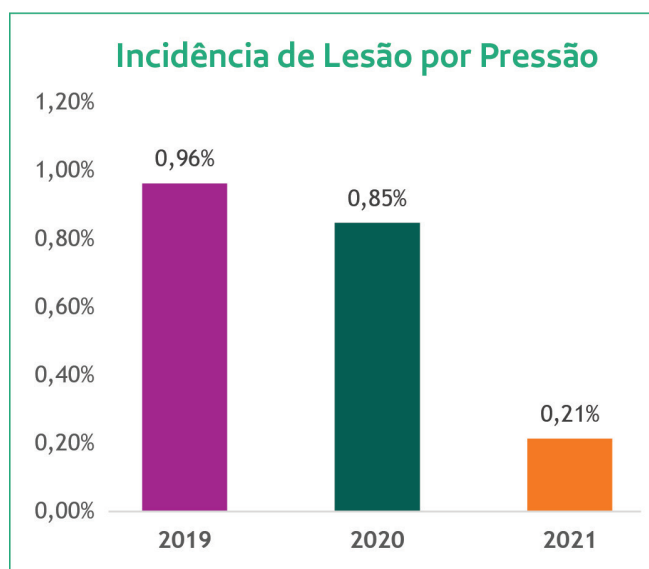
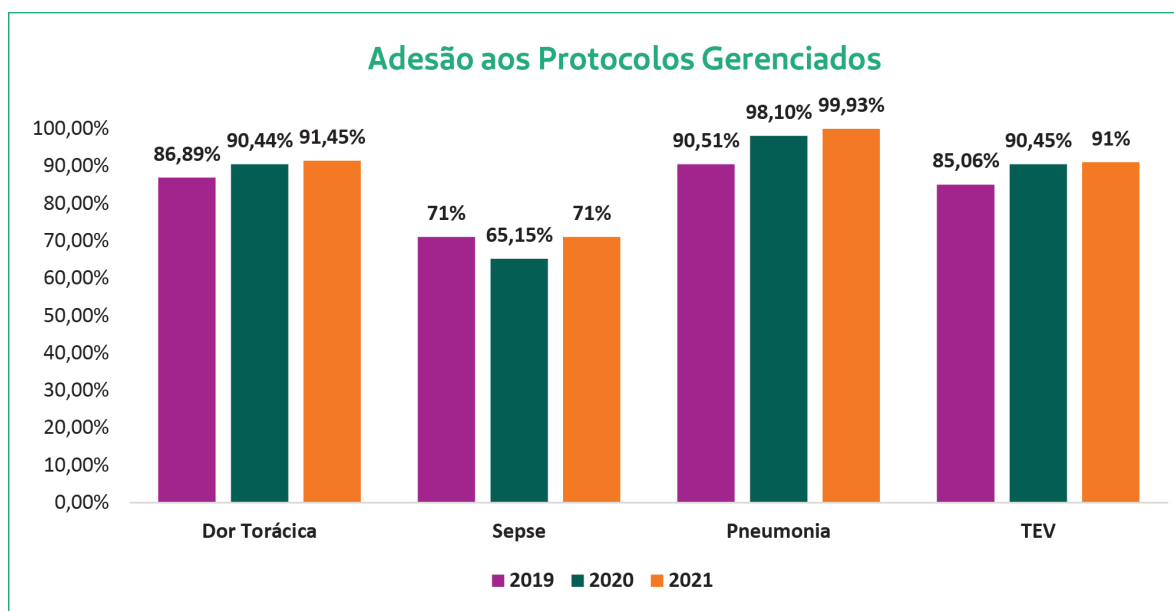
PROTOSCOLOS GERENCIADOS

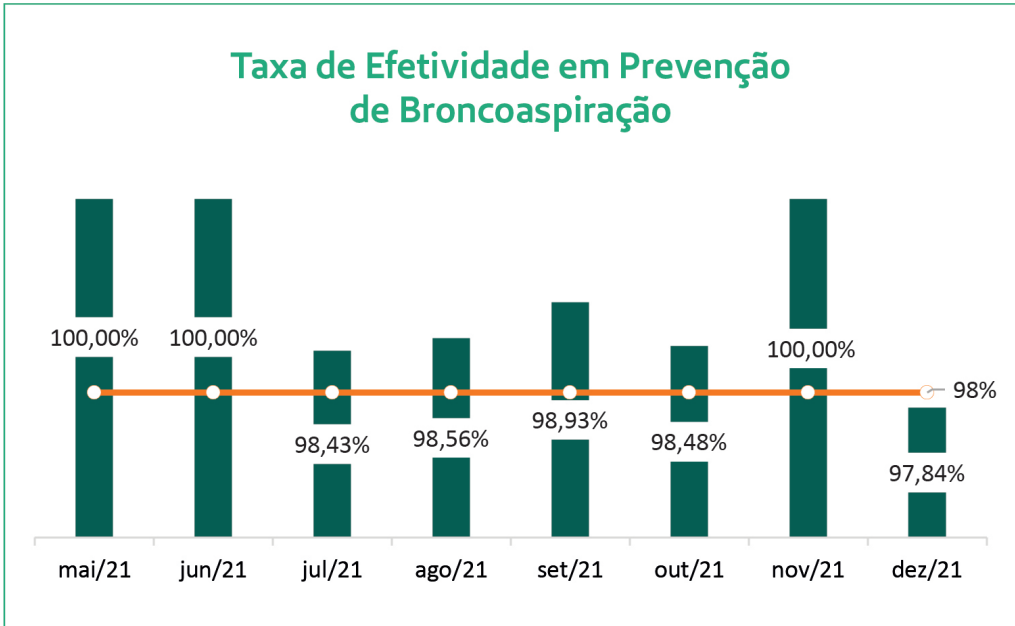
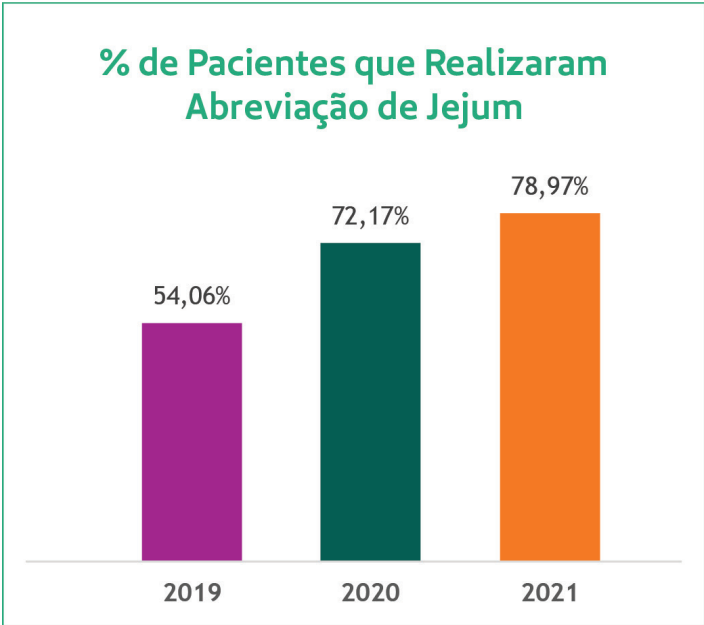
Prevalência, gravidade e/ou custos são os critérios para definição dos protocolos gerenciados no Hospital Alberto Urquiza Wanderley.



Melhora na adesão

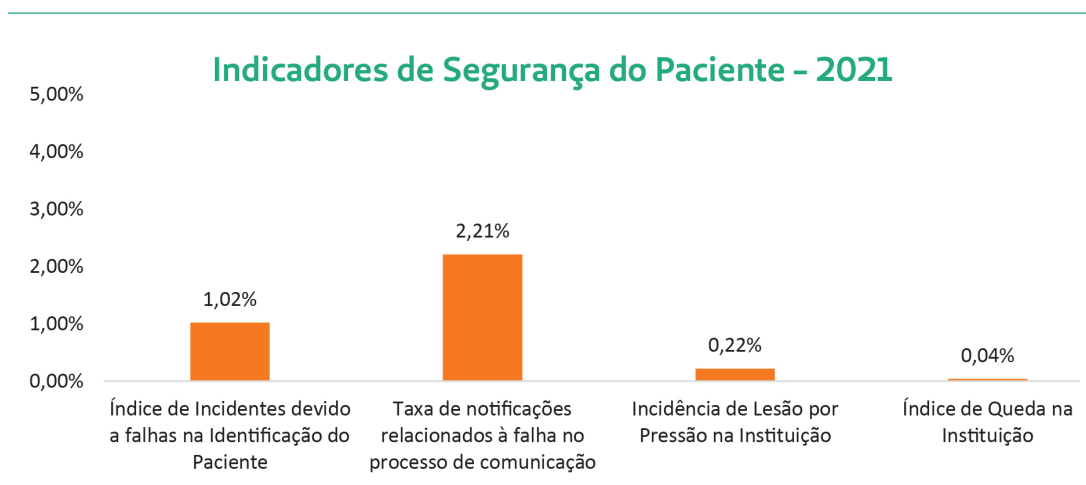
Em 2021, houve uma melhora na adesão do corpo clínico aos protocolos gerenciados com esse indicador. O resultado é consequência de ações estratégicas implementadas no decorrer do ano.





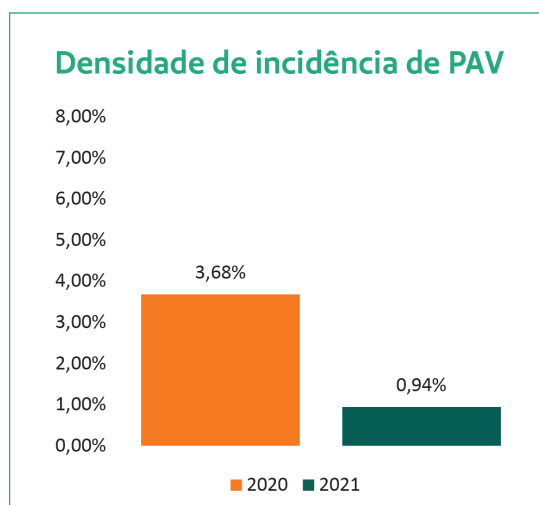
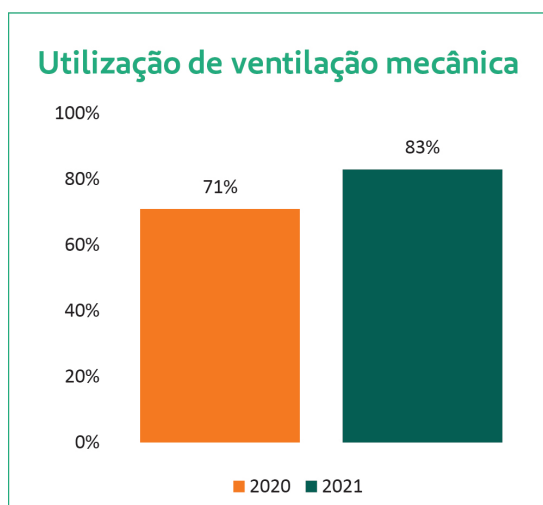
GERENCIAMENTO DE RISCOS ASSISTENCIAIS

Durante o ano de 2021, o Hospital Alberto Urquiza Wanderley colocou como premissa inicial a garantia da qualidade do serviço através do cumprimento das metas internacionais de segurança do paciente e das práticas organizacionais obrigatórias.



RISCO DE PAV

Em 2021, houve uma redução na incidência de Pneumonia Associada à Ventilação (PAV) em comparação a 2020, mesmo com uma maior taxa de ventilação mecânica. O resultado se deve à adesão das melhores práticas assistenciais, promovendo assistência segura.



RISCO DE LESÃO POR PRESSÃO

Pacientes internados em UTI, intubados sob ventilação mecânica, frequentemente apresentarão alto risco de desenvolver lesões de pele, especialmente lesão por pressão. Em 2021, foram realizadas intervenções preventivas visando a diminuição das taxas de incidência e prevalência, segurança do paciente e qualidade da assistência.

Núcleo de Vigilância Epidemiológica

Em novembro de 2021, foi implantado o Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar (NVEH) no Hospital Alberto Urquiza Wanderley e no Hospital Pediátrico Unimed, que são os primeiros hospitais privados da Paraíba a ter o núcleo implantado, conforme Portaria do Ministério da Saúde nº 1.693 de 23 de julho de 2021. O NVEH tem como objetivo oferecer informações estratégicas para a organização, preparação e resposta do serviço hospitalar no manejo de eventos de interesse à saúde, bem como subsidiar o planejamento e fortalecimento da vigilância em saúde.

INDICADORES CLÍNICOS E ASSISTENCIAIS

Atendimentos Urgência e Emergência	
ANO	TOTAL
2020	67.061
2021	76.567

Média de Permanência	
ANO	MÉDIA
2020	7,0
2021	6,0

Taxa de Ocupação	
ANO	MÉDIA
2020	59,0%
2021	67,1%

Quantidade de Internação	
ANO	TOTAL
2020	7.536
2021	10.250

Total de Cirurgias	
ANO	TOTAL
2020	10.700
2021	15.766

Taxa de infecção hospitalar	
ANO	ÍNDICE
2020	3,19%
2021	2,09%

Quantidade de Exames no CDI	
ANO	TOTAL
2020	43.385
2021	51.044

Exames de alta complexidade	
ANO	TOTAL
2020	44,9%
2021	40,3%



*Centro de Convivência:
melhoria com baixo custo*

MELHORIAS E INOVAÇÕES

REFORMA DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA

O Centro de Convivência dos médicos passou por uma revitalização (retrofit). O local necessitava de uma reforma ampla para atualização de layout, instalações, mobiliários, mas, devido ao controle orçamentário, o projeto inicial foi adiado. O retrofit, no entanto, melhorou o serviço de nutrição e agradou ao público-alvo, com baixo custo e curto prazo.

AUTOMAÇÃO DA NUTRIÇÃO

O Serviço de Nutrição foi informatizado, tornando o HAUW o primeiro no estado a ter um processo automatizado completo do início da assistência até a distribuição, culminando com a checagem beira-leito das refeições. As etiquetas de identificação das refeições são comparadas com a pulseira de identificação do paciente no momento da distribuição por meio de coletores de informações utilizados pelas copeiras, garantindo assim a segurança no binômio dieta certa/paciente certo.



Ganhos

- Maior segurança do paciente no tocante à distribuição de suas refeições de acordo com a dietoterapia estabelecida
- Segurança das informações para faturamento, visto que antes todo o processo de controle de refeições era manual
- Pelo sistema, também é possível realizar as liberações de refeições de acompanhantes, de acordo com as situações adequadas a cada caso



*Hospital do Futuro:
excelência para
"promover a vida"*

HOSPITAL DO FUTURO

Em 2021, teve início a elaboração do Projeto Hospital do Futuro, com foco no planejamento para a otimização de recursos, redução de custos e qualidade na prestação de serviços.

PLANOS PARA 2022

Eficiência Operacional

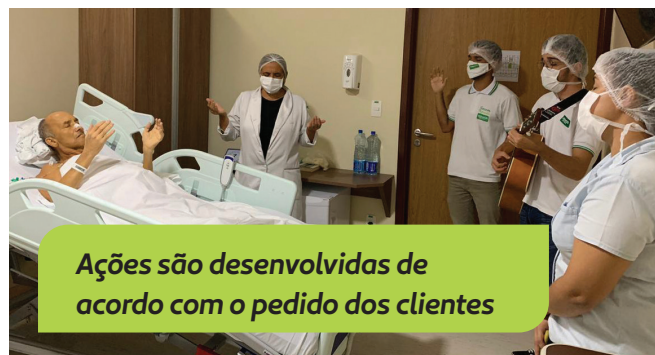
- Revisão de todos os contratos terceiros
- Gerenciamento de leitos por central de regulação
- Revisão e atualização da infraestrutura predial
- Gestão da experiência do cliente

Eficiência Clínica

- Corpo multiprofissional de excelência
- Manual Farmacêutico
- Revisão dos Macroprocessos e linha do cuidado cirúrgico e clínico

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Durante todo o ano de 2021, foram desenvolvidas atividades relacionadas à experiência do cliente, como estudos das jornadas, entretenimento hospitalar e treinamentos. Foi criado o Comitê da Experiência do Cliente, composto por setores-chave. Para fortalecer a compreensão das iniciativas, foram eleitos 30 Embaixadores da Experiência do Cliente. São médicos e colaboradores, com destaque no perfil do cuidar, que atuam voluntariamente.



SISTEMATIZAÇÃO

A gestão da experiência do cliente tornou-se um processo estruturado dentro das unidades hospitalares em setembro: foi criado o Sipoc (ferramenta para mapear processos) e indicador de qualidade. Com isso, as ações de entretenimento, que já aconteciam de maneira pontuais, passaram a ser monitoradas com a finalidade de ocorrerem efetiva e continuamente.



SEMANA DO CUIDADO

Em abril, foi realizada a Semana do Cuidado, unificação da Semana de Segurança do Paciente com a Semana da Experiência do Paciente. O resultado foi de sete dias com uma programação especial no Hospital Alberto Urquiza Wanderley para os colaboradores e clientes, reconhecendo a dedicação dos profissionais de saúde e proporcionando ao cliente sempre a melhor experiência.

PRINCIPAIS AÇÕES

Em 2021, foram realizadas **409 ações** de experiência do cliente. Principais iniciativas:



Correio do Afeto

Comemorando Juntos

Momento do Bem

Dia do Desejo

Momento Família

Nossos Parceiros



Luz do Sol

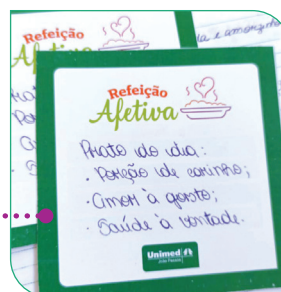
Nossos Traços

Religiosidade

Refeição Afetiva

Renascer

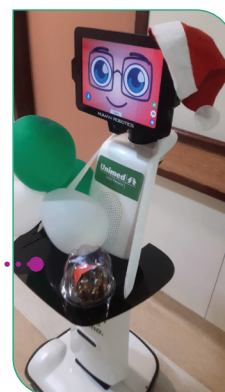
Resgatando Memórias



Tocando em Vidas

Visita às Puérperas

Visitas do Tom





A maternidade da Unimed João Pessoa, que funciona no Hospital Alberto Urquiza Wanderley, passou por uma ampla reforma e modernização para garantir mais qualidade e segurança às gestantes. Reinaugurada no dia 15 de fevereiro, a unidade está preparada para atender gestante de risco habitual e alto risco, além de atender procedimentos ginecológicos. As mães contam com o apoio de obstetras, pediatras, enfermeiras obstétricas, técnicas em enfermagem e anestesiólogos e, se necessário, de toda a estrutura para alta complexidade do HAUW.

ESTRUTURA

- 16 leitos
- 2 salas de pré-parto e parto humanizado
- Espaço Maternar
- Posto de Coleta de Leite Humano

Diferenciais

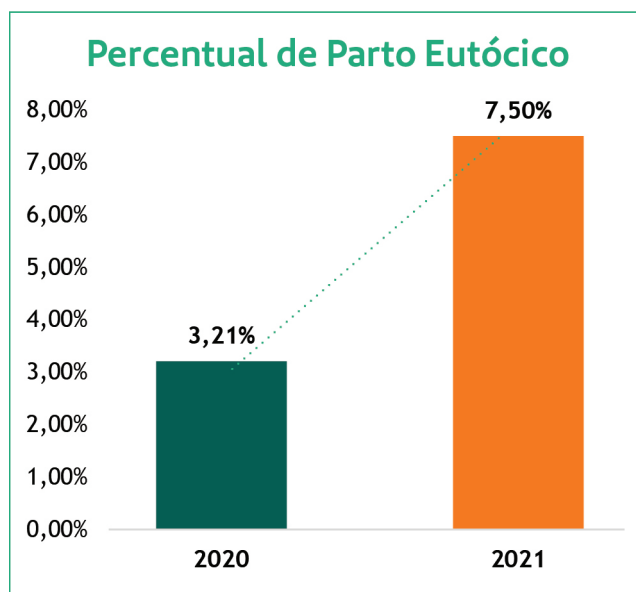
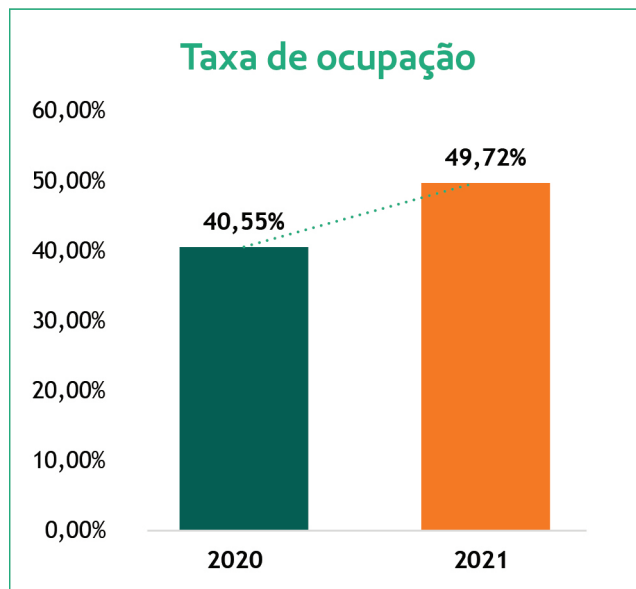
As salas de pré-parto e parto têm iluminação controlada e sonorização; banheiro com chuveiro com água quente para ajudar a diminuir as dores e a tensão; banheira descartável; bola apropriada; cavalinho; banqueta; e barra. Esse formato atende ao Programa Parto Adequado, que se encontra em implantação.

HOMENAGEM

A maternidade recebeu o nome de Josvaldo Rodrigues Ataíde, uma homenagem póstuma ao ginecologista e obstetra, entusiasta do parto normal

RESULTADOS

As mudanças levaram ao aumento da taxa de ocupação e do indicador de Percentual de Parto Eutócico.



CUIDADOS INTENSIVOS

Para as crianças que precisarem de uma assistência maior, a maternidade dispõe da Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal (Ucin) e de uma Unidade de Tratamento Intensivo Neonatal (Utin). A mãe, em caso de alguma complicação, também terá a assistência necessária nas UTIs adulto do Hospital Alberto Urquiza Wanderley.

18 LEITOS DE UTI

- **Utin:** 7 leitos
- **Ucin:** 11 leitos

HUMANIZAÇÃO

Além do acompanhante, é permitida a presença da doula na maternidade. Nas unidades de tratamento neonatal, são desenvolvidas atividades de humanização para tornar o ambiente menos hostil. Alguns projetos:

- Musicoterapia
- Técnica da Redinha, proporciona aconchego, imitando o ambiente uterino
- Toque com amor, momento em que os bebês vão ao colo dos pais aumentando vínculo família/bebê/equipe e influenciando positivamente na resposta terapêutica
- Comemoração de datas festivas: mesversário e batizado, por exemplo

A Unidade de Oncologia e Medicamentos Especiais atende clientes adultos e pediátricos para consultas especializadas em oncologia e hematologia. Oferece uma assistência multidisciplinar, com profissionais especializados para o atendimento de procedimentos e administração de medicamentos a pacientes oncológicos, hematológicos e também para outras patologias que necessitem de tratamentos com medicamentos especiais.



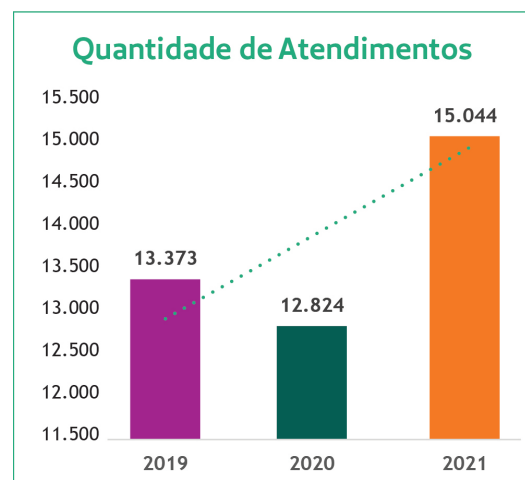
Unidade disponibiliza consultas em oncologia e hematologia

ESTRUTURA

- **16** leitos
 - **10** adultos
 - **6** pediátricos
- **4** consultórios médicos
- **1** ambiente para consulta farmacológica
- **1** ambiente para consulta de enfermagem
- **1** consultório para a equipe multidisciplinar (nutrição, psicologia e serviço social)
- **1** recepção com espaço de interação infantil, varanda e ambiente para lanche

ATENDIMENTOS

Em 2021, foram 15.044 atendimentos, entre quimioterápicos, imunobiológicos, procedimentos e consultas.



CERTIFICAÇÕES E RECONHECIMENTOS

O Hospital Alberto Urquiza Wanderley foi reconhecido, em 2021, como Centro de Referência ELSO para tratamento com ECMO pela Sociedade de Suporte de Vida Extracorpórea (Extracorporeal Life Support Organization – Elso). É o único da Paraíba com essa certificação. Além disso, teve renovadas todas as certificações que passaram por revalidações e manteve as demais.

NOVA



Centro de Referência ELSO
para tratamento com ECMO

RENOVADAS



Acreditação Internacional QMentum, categoria Diamond
(Joint Venture com o HSO – Health Standards Organization)



Acreditação com Excelência
(Organização Nacional de Acreditação – ONA)



Acreditação em Cirurgia Bariátrica e Metabólica (Sociedade Brasileira de Cirurgia Bariátrica Metabólica)



Selo de Sustentabilidade Ouro (Unimed do Brasil)



Boas Práticas para o Tromboembolismo Venoso - TEV (Instituto Brasileiro de Segurança do Paciente - IBSP)

MANTIDAS

Boas Práticas em Lesões de Pele



QUALISS - Relatório de Prestadores Qualificados



UF:	Município:	
Nome:	CNPJ: 08.680.639/0003-39	Atributo: ACREITAÇÃO
	CNES:	Programa:

QUALISS - Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde

CNES	CNPJ	NOME	UF	MUNICÍPIO	ATRIBUTOS
305672-4	08.680.639/0003-39	HOSPITAL UNIMED JOAO PESSOA	PB	JOÃO PESSOA	ANS



HIMSS 6

Selo de Qualidade do Conselho Federal de Enfermagem (Cofen)



HOSPITAL PEDIÁTRICO

Unimed
João PessoaHOSPITAL PEDIÁTRICO
MOACIR DANTASURGÊNCIA E
EMERGÊNCIA
24H

*Hospital é referência
em pediatria na rede
própria da Unimed JP*

REFERÊNCIA NO ATENDIMENTO ÀS CRIANÇAS

O Hospital Pediátrico Unimed (HPU) Moacir Dantas começou a funcionar em 2020, no início da pandemia de covid-19, para garantir maior segurança e melhores resultados para os clientes, retirando esse perfil de atendimento de um hospital geral para um novo hospital de rede própria especializado. A unidade também se tornou referência na rede própria em decorrência da venda de novos planos na faixa etária pediátrica.



O HPU é um hospital de criança feito para crianças, com atendimento adequado à tríade mãe, pai e paciente infantil

RADIOGRAFIA DO HPU*

Área construída: **1.091 m²**

Leitos: **23**

Leitos de UTI Pediátrica: **9**

Salas cirúrgicas: **3**

Pacientes/dia: **301 (média)**

Internações: **98 (média mensal)**

Atendimentos no PA: **2.215 (média mensal)**

Cirurgias: **184 (média mensal)**

Exames no CDI: **484 (média mensal)**

Colaboradores: **144**

- **105** assistenciais

- **39** administrativos

Corpo clínico: **108 médicos**

**Referência: dezembro de 2021*

Satisfação

90% dos clientes atendidos deixaram **elogios** para o Hospital Pediátrico Unimed, principalmente para a equipe de enfermagem, em pesquisa de satisfação

90,1% dos clientes **indicariam** o HPU para um **familiar ou amigo**



ESTRUTURA E SERVIÇOS

- ❏ Urgência e emergência 24 horas, com classificação de risco
- ❏ Unidade de internação clínica cirúrgica com 23 leitos, com implementação do plano terapêutico e protocolos
- ❏ UTI Pediátrica com 9 leitos (incluindo leito de isolamento respiratório)
- ❏ Centro Cirúrgico (cirurgias de pequena, média e alta complexidades)
- ❏ Unidade de radiologia pediátrica
- ❏ Lactário, que fornece uma alimentação adequada e segura: dietas enterais, módulos, formulas lácteas e suplementos, que garantem o controle microbiológico, nutricional e a recuperação dos recém-nascido, lactentes, crianças e adolescentes
- ❏ Exames de imagens e laboratoriais

ESPECIALISTAS EM PEDIATRIA

Todos os profissionais que atuam no HPU são especialistas em pediatria. A equipe multidisciplinar é composta por:

- Pediatras clínicos
- Intensivistas
- Radiologistas
- Cirurgiões pediátricos
- Anestesiologistas
- Farmacêuticos
- Psicólogos
- Assistentes sociais
- Fonoaudiólogos
- Fisioterapeutas
- Nutricionistas
- Enfermeiros
- Técnicos de enfermagem
- Técnicos de radiologia

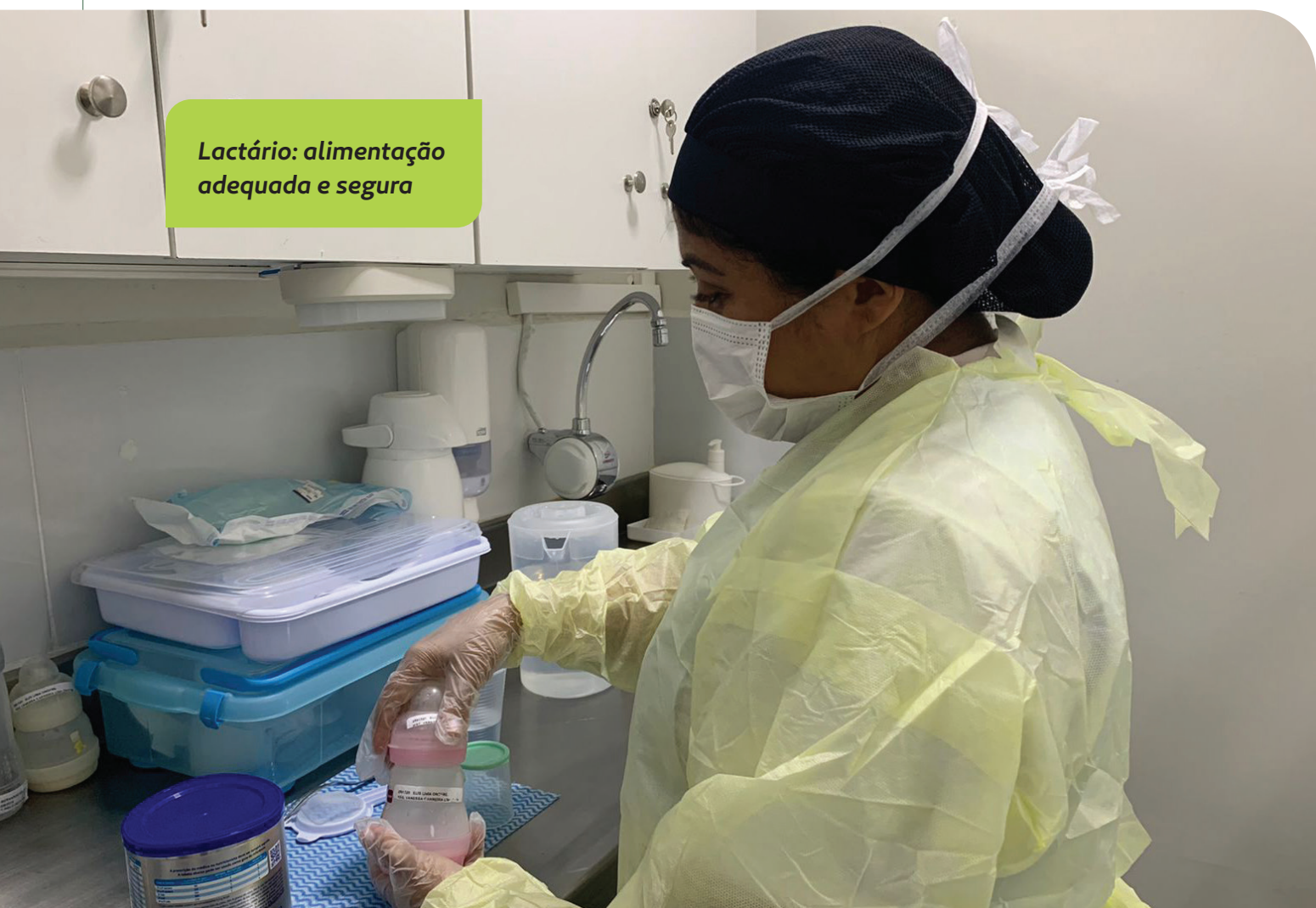


INVESTIMENTOS

Para garantir qualidade no atendimento, foram feitos investimentos na estrutura física e no parque tecnológico. Ferramentas de gestão e projetos de humanização garantem maior eficiência, satisfação e uma melhor experiência para os clientes.

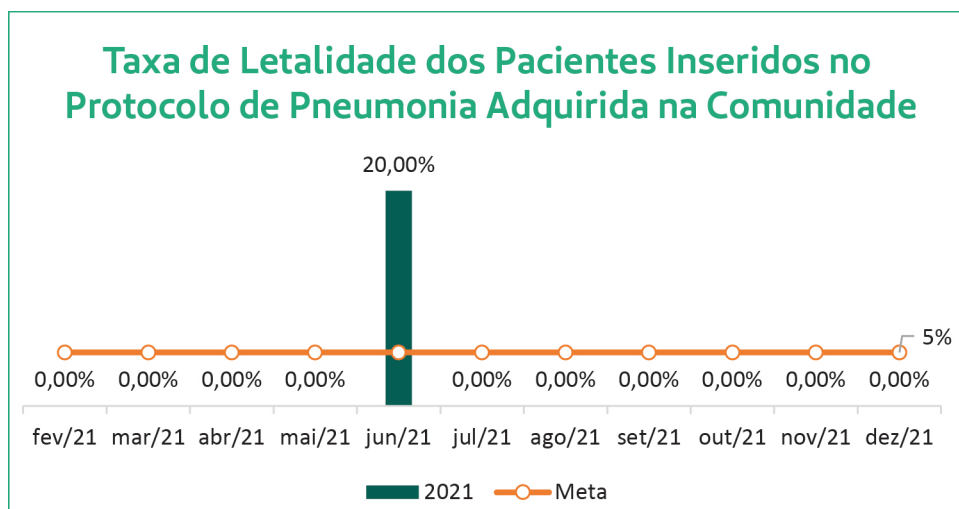
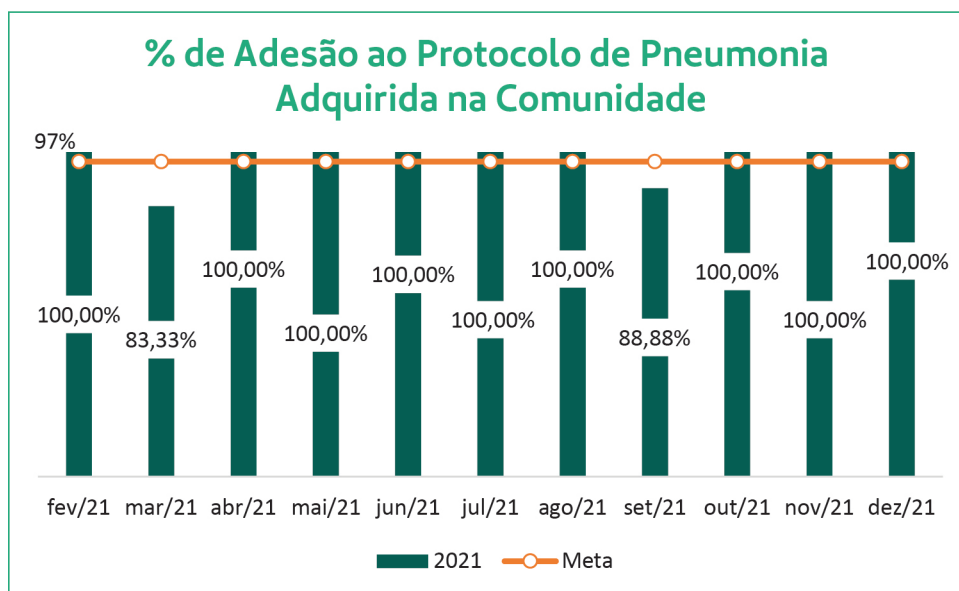
- Lactário
- Renovação do parque tecnológico
- Construção de salas de acolhimento clínica e cirúrgica
- Ambiência de toda a área hospitalar
- Capacitação dos cooperados e colaboradores em cursos

Lactário: alimentação adequada e segura

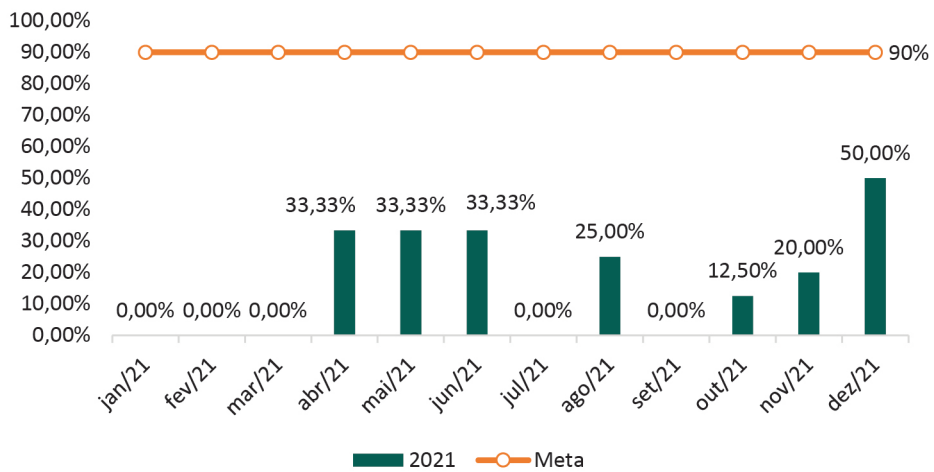


ADESÃO AOS PROTOCOLOS

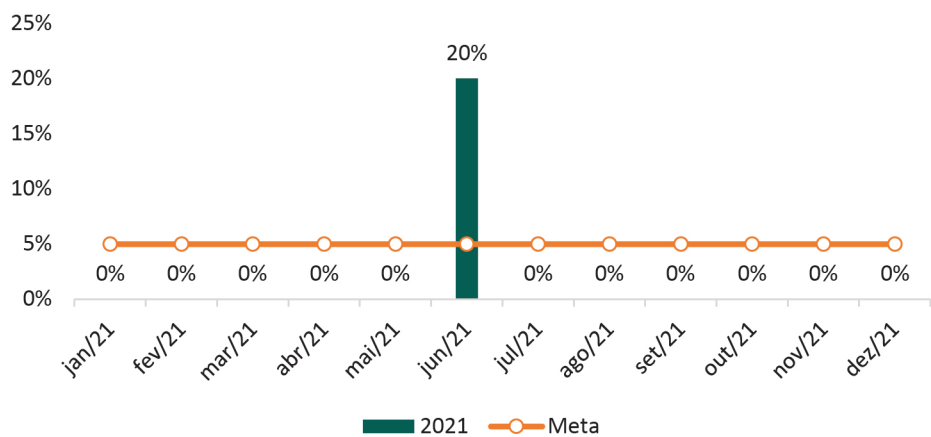
O HPU também tem implantados os protocolos de Sepsis e de Pneumonia. Este último passou a ser mensurado a partir de fevereiro de 2021. Em junho, houve alta na taxa de letalidade em decorrência de um paciente internado em estado grave.



% de Adesão ao Protocolo de Seps

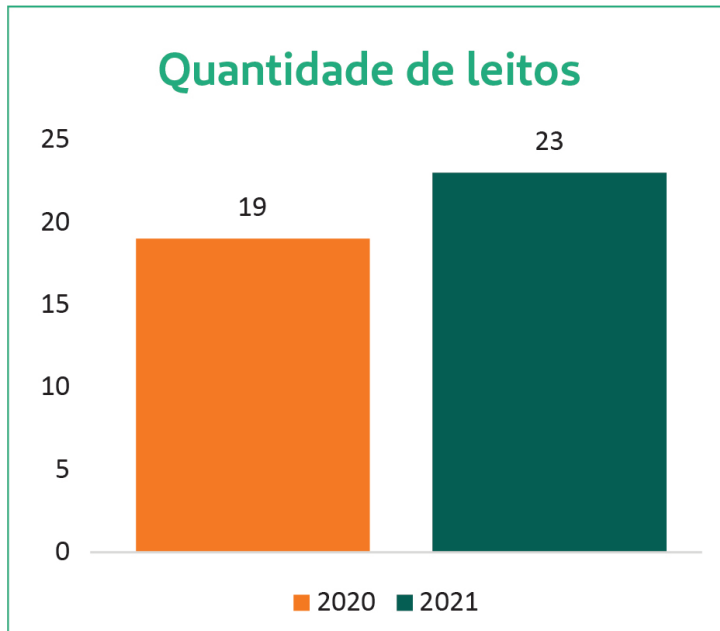


Taxa de Letalidade para Seps Grave e Choque Séptico



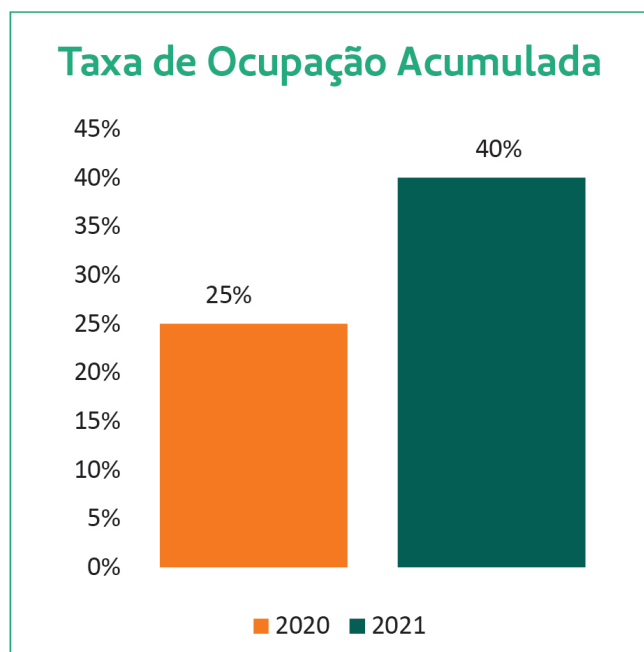
EXPANSÃO NO NÚMERO DE LEITOS

O número de leitos de internação clínica cirúrgica e de terapia intensiva passou por uma expansão para garantir a capacidade de atendimento.



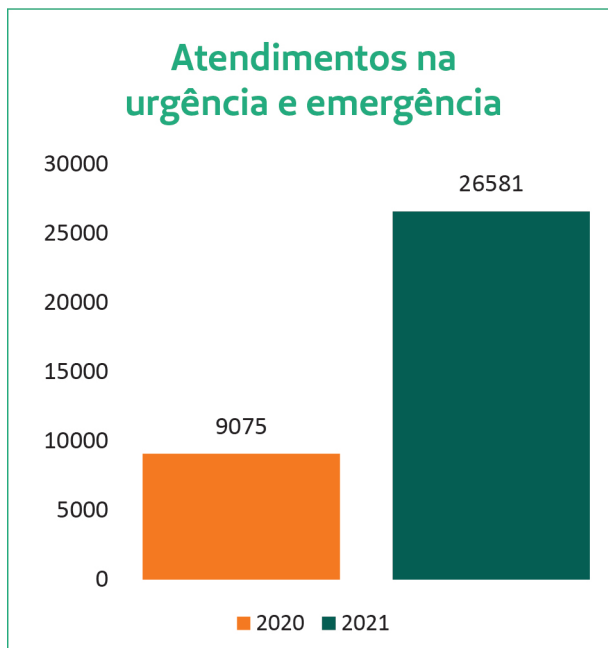
TAXA DE OCUPAÇÃO

Com a adesão de novos convênios e expansão da carteira na faixa etária pediátrica, a taxa de ocupação apresentou um crescimento de 60% em 2021.



URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

O Pronto Atendimento do Hospital Pediátrico dispõe de um acolhimento com classificação de risco, que prioriza a assistência de acordo com a gravidade do quadro clínico. Em 2021, o atendimento de urgência e emergência teve um expressivo crescimento em relação ao ano anterior.

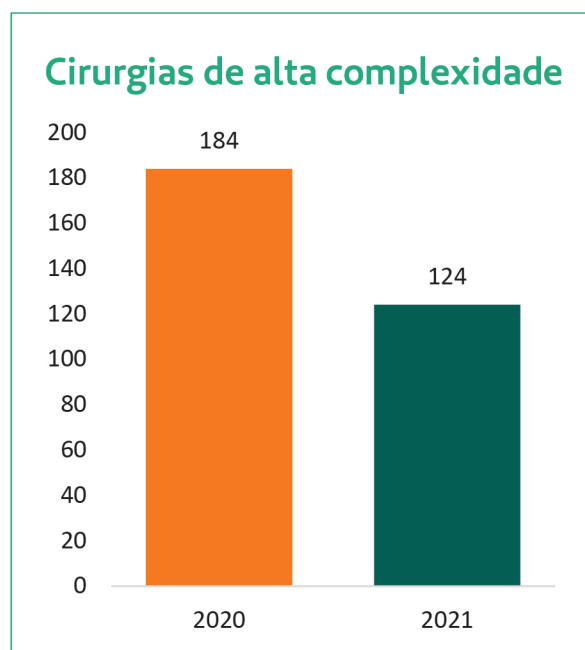
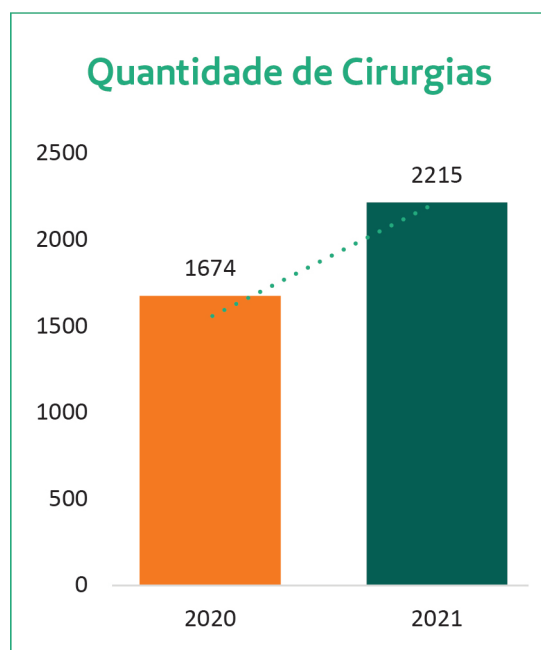


PAINEL VIRAL

No momento da internação, o HPU realiza, em parceria público-privada inovadora com a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), o Painel Viral, um estudo com o objetivo de identificar o perfil epidemiológico do serviço. O Painel Viral identifica 31 tipos de vírus causadores de síndromes gripais. A identificação é importante para que os médicos possam ser mais assertivos na medicação utilizada e os órgãos de saúde da cidade tracem o perfil epidemiológico. É mais saúde não só para os pacientes do Hospital Pediátrico Unimed como para toda a Paraíba.

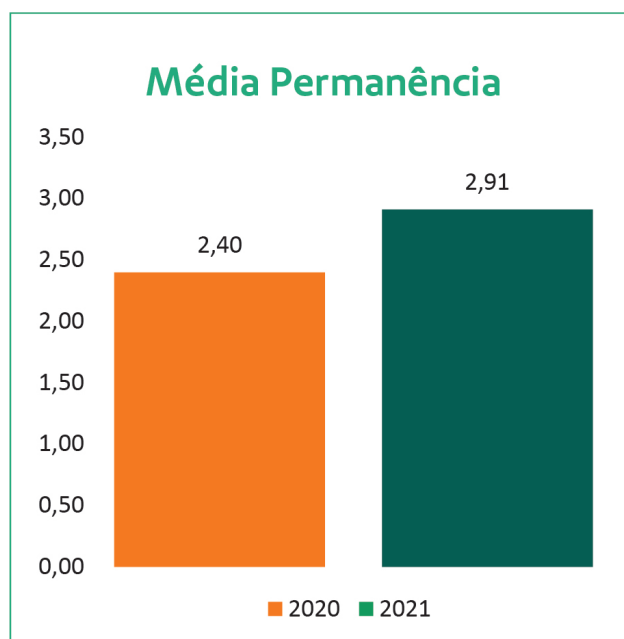
AUMENTO DAS CIRURGIAS

Em 2021, foram realizadas 2.215 cirurgias, com 32,31% de aumento em relação ao ano anterior. O HPU está estruturado para as cirurgias gerais e de alta complexidade (como cirurgias neurológicas, cardíacas e ortopédicas).



MÉDIA DE PERMANÊNCIA

A taxa média de permanência apresentou um aumento devido à mudança do perfil de atendimento. Houve relevante número de pacientes em condições crônicas (com neuropatias ou oncológicos, por exemplo).



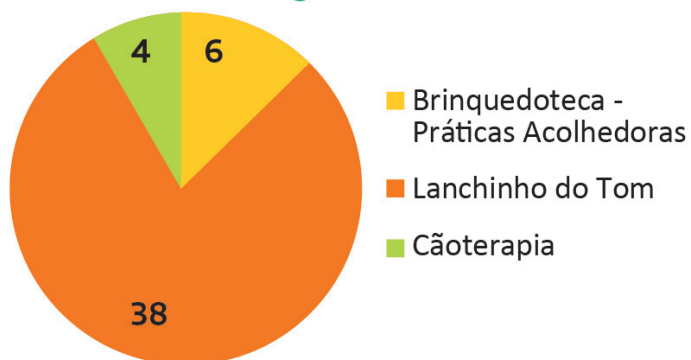


Hospital investe para tornar internação mais "divertida"

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

A Unimed João Pessoa vem investindo, cada vez mais, para proporcionar uma experiência única e individualizada para cada perfil de cliente. Nesse contexto, o Hospital Pediátrico Unimed passou por mudanças desde a sua transformação para atendimento infantil. Em 2021, realizou 48 ações para melhorar a experiência do cliente.

Ações



CÃO TERAPIA

O Hospital Pediátrico colocou em prática em 2021 o Cãoterapia, projeto de Terapia Assistida por Animais (TAA), que ajuda no tratamento de doenças e na recuperação dos pacientes. Esta ação ganhou visibilidade nacional. Os animais participantes do projeto são acompanhados por responsável, têm cartão de vacinas atualizado e possuem um comportamento dócil. As visitas ocorrem com toda segurança e somente em locais permitidos.



LANCHINHO DO TOM

O Lanchinho do Tom é realizado duas vezes por semana e tem o objetivo de promover entretenimento hospitalar, auxiliando a aceitação da dieta pelo paciente pediátrico. O robô Tom interage com cada criança, conversando sobre a importância da alimentação e divertindo a todos que estão ao redor.

BRINQUEDOTECA

Por questões de segurança, a área física da brinquedoteca precisou ser desativada durante a pandemia. Como alternativa, a brinquedoteca passou a ser móvel e as brinquedistas desenvolveram novas formas de divertir os pequenos pacientes, como visitas de personagens do universo infantil aos apartamentos.



Alimentação Divertida

Além dessas ações, os pacientes contam ainda com a Alimentação Divertida, criada para estimular o apetite e melhorar a aceitação da criança. A iniciativa torna o momento das refeições mais agradável e melhora a recuperação do paciente.



Centro Médico Unimed segue modernos protocolos de APS

ATENDIMENTO AMBULATORIAL NO MODELO DE APS

Com perfil de atendimento ambulatorial, o Centro Médico Unimed - Zona Sul (CMU) passou por uma completa reformulação nos últimos dois anos. Seguindo os mais modernos protocolos de Atenção Primária à Saúde (APS), a equipe multiprofissional da unidade gerencia a saúde dos pacientes, acompanhando minuciosamente o histórico de saúde para direcionar ao melhor cuidado. Esse trabalho resulta em uma medicina mais assertiva e um melhor resultado na condição geral e satisfação dos pacientes.

ATENÇÃO INTEGRAL

No Centro Médico, são atendidos os clientes dos planos de Atenção Integral à Saúde da Unimed JP. Este modelo visa fortalecer a coordenação do cuidado, reduzindo desperdícios na cadeia assistencial e garantindo boa qualidade. Em 2021, 9.750 beneficiários foram acompanhados nos planos do modelo de Atenção Primária à Saúde. São 4 mil a mais do que em 2020.

SERVIÇOS

Consultas médicas ambulatoriais

- Medicina da Família
- Clínica Médica
- Pediatria
- Cardiologia
- Reumatologia
- Ginecologia e Obstetrícia
- Endocrinologia
- Psiquiatria

▶ O CMU dispõe de 16 consultórios médicos

▶ As consultas são por hora marcada com agendamento *on line*

Atendimentos ambulatoriais de enfermagem

- Retirada de pontos
- Curativos
- Administração de medicação
- Consulta com enfermeira obstétrica

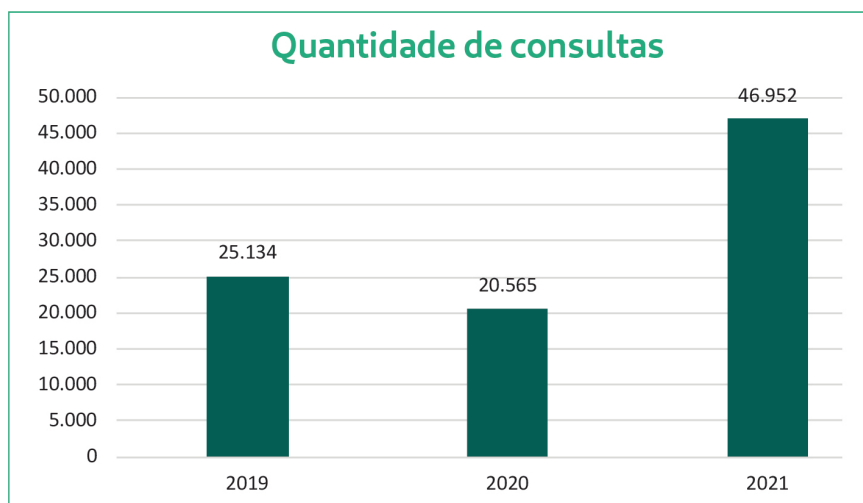
Serviço de vallet gratuito



RESULTADOS

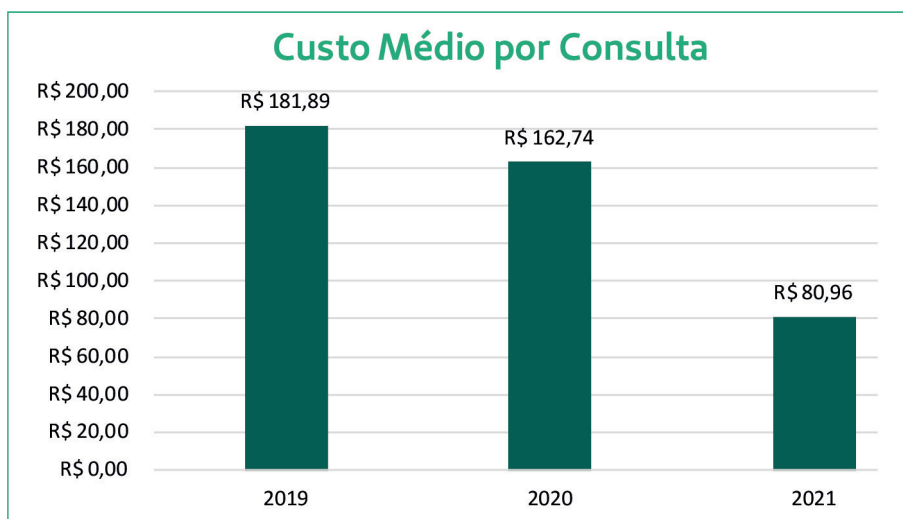
RECORDE HISTÓRICO DE CONSULTAS

O número de consultas apresentou um crescimento de 128% em 2021, chegando a 46.952, um recorde histórico para a Unimed João Pessoa. A alta está relacionada à ampliação das especialidades disponibilizadas e ao atendimento aos clientes dos planos com rede exclusiva.



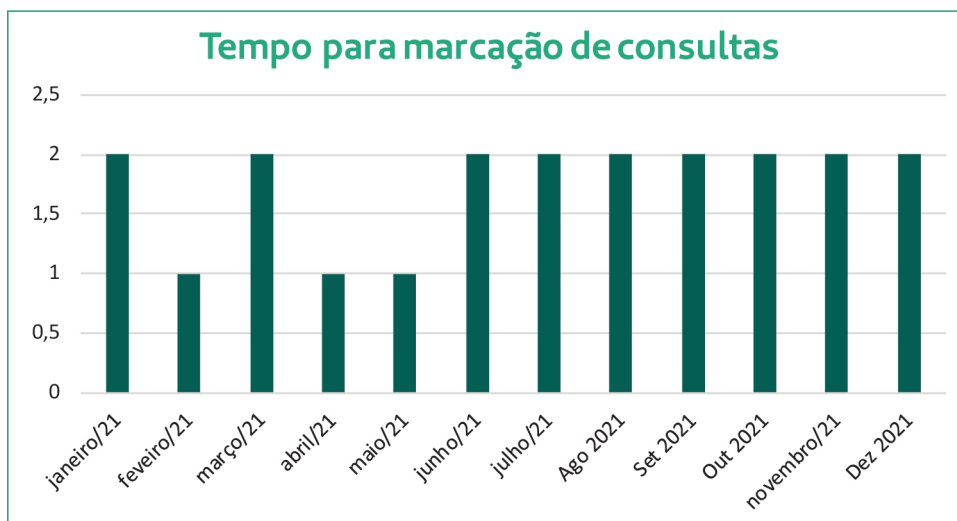
CUSTO MÉDIO POR CONSULTA

O custo médio por consulta teve uma redução de 101% em 2021 como consequência do aumento do número de atendimentos. Pela primeira vez na história, a unidade obteve valores abaixo dos praticados no mercado, contribuindo para o resultado da Cooperativa e o controle da sinistralidade.



MARCAÇÃO DE CONSULTAS

O tempo de espera para marcação de consultas com os médicos de referência foi de até dois dias em 2021, resultado melhor do que o prazo determinado pela ANS.

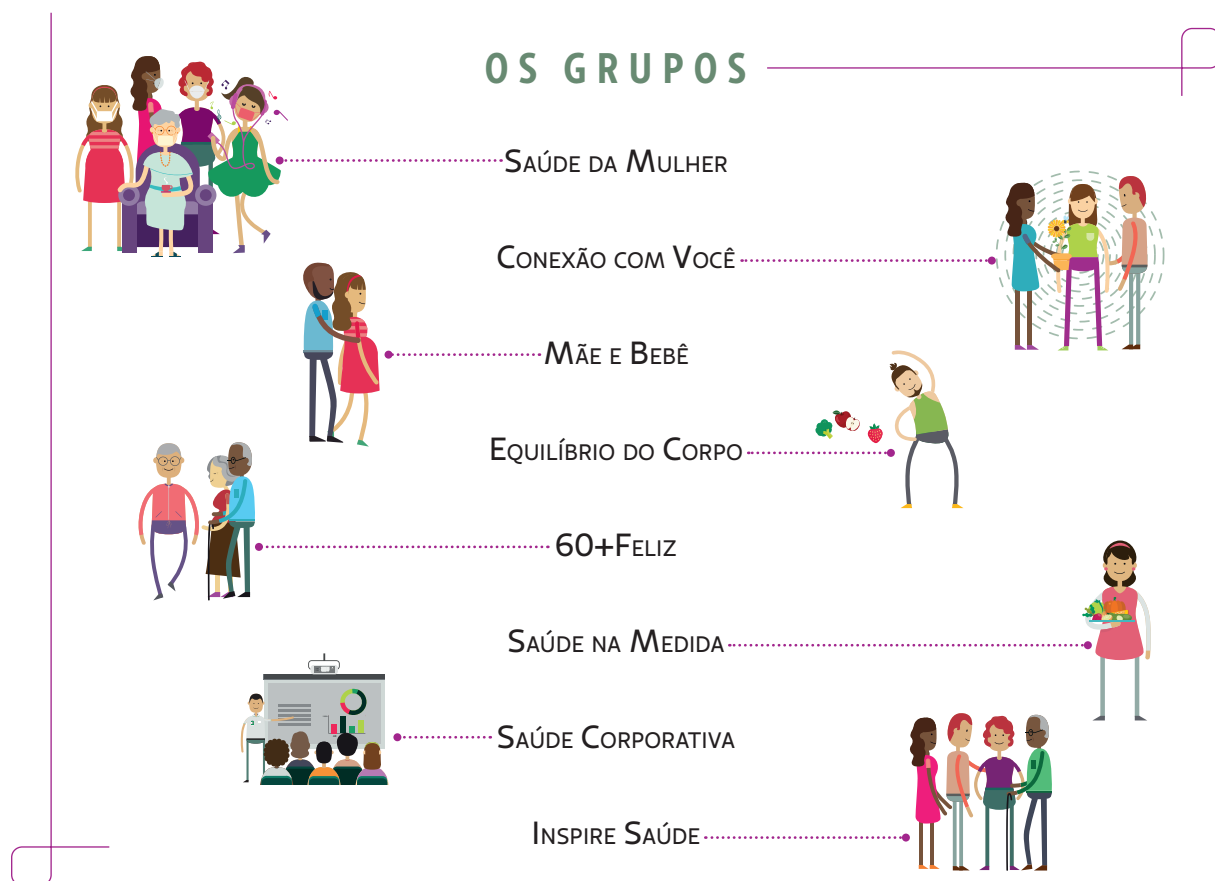


EDUCAÇÃO EM SAÚDE

Pioneira em promoção da saúde, a Unimed JP disponibiliza para os clientes oito programas de educação em saúde, que contemplam reuniões em grupo, oficinas e acompanhamento através de telemonitoramento. A partir de 2020, devido à pandemia de covid-19, as atividades passaram a ser realizadas on line. Mas, em agosto de 2021, as reuniões e oficinas começaram a ser retomadas gradativamente de forma presencial, no Espaço Vida, respeitando os protocolos de segurança. No momento, apenas o grupo Inspire Saúde ainda não retomou as atividades.

833 clientes participaram das atividades on-line ou presenciais dos grupos em 2021

1.129 clientes inclusos nos grupos foram acompanhados pelo telemonitoramento no ano passado





MARGEM DE SOLVÊNCIA

O programa Promoprev da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) possibilita que os gastos com promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças sejam utilizados para reduzir a margem de solvência. Ou seja, além de melhorar a qualidade de vida dos clientes, a promoção da saúde também contribui para a sustentabilidade das operadoras. A Unimed JP tem cinco programas cadastrados no Promoprev: Mãe e Bebê, Equilíbrio do Corpo e Saúde na Medida; o Programa Bem Cuidar; e o Unimed Dia a Dia.

R\$ 15.690.502 foram **deduzidos** da **margem de solvência** em 2021 por meio dos programas cadastrados no Promoprev



NOVO CENTRO DE TERAPIAS E REABILITAÇÃO

A Unimed João Pessoa inaugurou no dia 18 de junho de 2021 um novo serviço próprio: o Espaço Vida, um centro de terapias e reabilitação. O serviço faz acompanhamento de adultos e crianças com disfunções ósseas, musculares, neurológicas, reumatológicas e respiratórias, além de também estar inserido nas estratégias da Cooperativa para garantir assistência aos casos de síndromes pós-covid.

O Espaço Vida, que atende clientes da Unimed JP e de Intercâmbio, iniciou as atividades em junho com fisioterapia e, a partir de 23 de setembro, passou a realizar telepsicologia (Serena). Em 2022, novos serviços serão disponibilizados.

HOMENAGEM

O Espaço Vida recebeu o nome do cirurgião Fernando Ramalho Diniz, em homenagem ao médico que se dedicou durante décadas à Unimed João Pessoa e perdeu a guerra contra a covid

BEM-ESTAR

O serviço funciona em uma mansão histórica de 1958, tombada pelo patrimônio histórico estadual em 2009. A área verde e aconchegante proporciona uma experiência ainda mais especial aos clientes



Espaço Vida oferece atendimento para adultos e crianças

ESTRUTURA

O Espaço Vida dispõe de todos os equipamentos necessários para reabilitação:

- Núcleos de reabilitação motora, respiratória e pré e pós-operatório em cirurgia cardíaca
- Ginásios adulto e infantil

NOVIDADES PARA 2022

- Núcleo especializado em atendimento a pessoas com obesidade, com endocrinologista, nutricionista, psicólogo e educador físico
- Abordagens integrativas como yoga e auriculoterapia

EQUIPE

A equipe assistencial inclui profissionais capacitados para realizar a reabilitação e acompanhar os pacientes, focando na recuperação funcional e reestabelecimento da qualidade de vida.

ATENDIMENTO INDIVIDUALIZADO

As técnicas utilizadas têm como foco a promoção da saúde e resultados mais satisfatórios, contribuindo, por exemplo, para evitar que o paciente precise passar por uma cirurgia ou que se recupere do procedimento em um menor tempo. Isso é possível porque o atendimento é feito de forma individualizada, priorizando as necessidades de cada pessoa para então definir as técnicas utilizadas.

NÚMEROS DE ATENDIMENTO

10.003 atendimentos de reabilitação
foram registrados de junho a dezembro

401 atendimentos de telepsicologia,
de setembro a dezembro

SATISFAÇÃO

91,18% dos clientes assistidos no Espaço Vida
aprovaram o serviço em pesquisa de satisfação

DR. GERALDO
CAMILO

UNIDADE GUARABIRA

Unimed
João Pessoa

CONSULTÓRIOS

MAIS SAÚDE NO BREJO PARAIBANO

A Unidade Guarabira Dr. Geraldo Camilo oferece atendimento ambulatorial para casos de baixa complexidade nas especialidades de clínica médica e pediatria. Além de garantir atendimento aos clientes do brejo, evitando que precisem se deslocar para João Pessoa, a unidade cumpre um papel estratégico para a manutenção e expansão da carteira da Unimed JP em Guarabira e região. Nesse momento de pandemia de covid-19, também passou a realizar a testagem dos clientes, garantindo um atendimento mais rápido e seguro.

5.818 atendimentos foram realizados em 2021 na Unidade Guarabira, uma média de 484 por mês

2,5 exames por consulta foi a média registrada no ano, inferior à registrada na rede credenciada, que é de 4,36

1.154 exames de covid-19 foram realizados

243 testes rápidos (IGM/IGG)

911 Swab nasal antígeno



**Teleconsulta Unimed JP:
qualidade e segurança
para os clientes**

CONSULTA COM SEGURANÇA SEM PRECISAR SAIR DE CASA

O serviço de Telessaúde da Unimed João Pessoa foi implantado em abril de 2020 como uma demanda gerada pela pandemia de covid-19. No primeiro ano, eram atendidos apenas casos de síndromes gripais em adultos e crianças. Em 2021, o serviço foi ampliado para atuação em Atenção Primária à Saúde, com telemonitoramento e atendimento a outras patologias a partir de setembro.

ESTRUTURA

15 clínicos

21 pediatras

10 enfermeiros

6 agentes de atendimento

► *Funciona diariamente, das 7h30 às 18h30*

SERVIÇOS

Teleconsulta

As consultas on line são agendadas pelo Portal Unimed JP ou por telefone. Ao acessar o serviço, os clientes recebem um atendimento inicial da equipe de enfermagem, que faz uma triagem e, dependendo do caso, é agendada a consulta com o clínico ou pediatra.

55.971 atendimentos on line em 2021 de pessoas com síndromes gripais e outras patologias

17.266 atendimentos em clínica médica

1.413 atendimentos pediátricos

37.292 atendimentos em enfermagem

77,27% é o grau de lealdade e fidelidade dos clientes com a teleconsulta, segundo resultado de pesquisa NPS. Considerando os índices de referência, essa é uma posição de conformidade e vem sendo observada uma curva ascendente



**Equipe monitora
doentes crônicos e
hiperutilizadores**

Telemonitoramento

Em 2021, a Telessaúde passou a realizar a gestão do cuidado de doentes crônicos e hiperutilizadores de carteiras estratégicas da Unimed João Pessoa, potencializando a integralidade do cuidado através de um time de saúde formado por enfermeiros e médicos. Os clientes são monitorados através de protocolos personalizados na assistência à saúde, garantindo cuidado contínuo e intervenções precisas quando necessário.

6.886 atendimentos realizados em 2021

871 clientes monitorados

Central Covid-19

A Central Covid-19 esclarece dúvidas, orienta e agenda consultas para os clientes através do telefone 2106-0630. Com a redução dos casos de síndrome gripal em 2021, o serviço foi ampliado para outras enfermidades.

5.466 atendimentos foram realizados
na Central Covid em 2021



DIA A DIA: ASSISTÊNCIA DOMICILIAR COM A QUALIDADE UNIMED JP

O serviço de atenção domiciliar da Unimed João Pessoa chegou aos 12 anos de funcionamento em abril de 2021. O Dia a Dia, que até 2020 se chamava SAD, é a área responsável por este ramo assistencial na Cooperativa.

PILARES ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVOS DO DIA A DIA:

1. As melhores práticas assistenciais resultam nos melhores desfechos em saúde e nos menores custos
2. O processo assistencial deve ser regulado, de tal forma que os recursos sejam aplicados de forma racional, efetiva e tempestiva
3. Busca ativa é a melhor estratégia para evitar eventos adversos
4. Planejamento de atenção e equipe multidisciplinar melhoram desfechos
5. A transparência dos processos inibe inconformidades
6. Assistência domiciliar adequada permite desospitalização precoce e suporte à população de usuários cronicamente adoecidos
7. O acréscimo à esperança de vida e o concomitante adoecimento demandarão mais e mais o Dia a Dia

PERFIL DE ATENDIMENTO

Em 2021, o Dia a Dia reduziu a sua população global em 5% e a de menor complexidade, que foi transferida para a atenção primária, em 14,6%. Em contrapartida, aumentou o número de pacientes de média e alta complexidade, com predomínio de pessoas com sequela pós-covid-19 e com infecções por bactérias multirresistentes. Isso significa que o serviço está com o perfil de atendimento cada vez mais bem definido.

732 pacientes estavam sendo assistidos pelo Dia a Dia em dezembro de 2021

61,3% dos pacientes tinham 80 anos ou mais

2,36% foi a mortalidade média mensal, mesmo com o serviço recebendo pacientes mais complexos

250 pacientes no 15º dia de evolução de covid-19, que estavam no Hospital Alberto Urquiza Wanderley, foram recebidos pelo Dia a Dia, principalmente entre maio e junho, sem qualquer retorno ao hospital e apenas um óbito



EXCELÊNCIA NO CUIDADO

A estrutura do Dia a Dia garante agilidade, melhores resultados e satisfação no atendimento aos clientes:

- Funcionamento diurno, sem interrupções
- Utilização do prontuário eletrônico e aplicativos por toda a equipe multidisciplinar assistencial
- Regulação contínua da assistência e realização de busca ativa
- Monitorização por teleconsulta
- Central telefônica 24 horas, com médicos e enfermeiros reguladores
- Visitas domiciliares e avaliações para desospitalização pautadas e executadas diariamente, inclusive no período noturno
- Programa de cuidados paliativos com equipe especificamente destinada a este fim
- Utilização de motolâncias com enfermeiros para administração de medicações e realização de curativos
- Realização de auditoria interna e para home care de pacientes internos fora da Grande João Pessoa
- Banco de especialistas ativo para avaliações domiciliares
- Educação continuada em processos internos

EQUIPE

Assistencial


- 25 médicos cooperados
(assistenciais e especialistas)
- 21 médicos não cooperados
(assistenciais e especialistas)
- 28 enfermeiros
(assistenciais e motolâncias)
- 24 fisioterapeutas
- 9 fonoterapeutas
- 4 assistentes sociais
- 2 nutricionistas
- 1 psicóloga

Administrativa

- 1 gestor
- 1 coordenadora
- 1 analista sênior
- 1 advogado
- 1 auditora interna
- 3 assistentes administrativos
- 2 recepcionistas
- 8 motoristas
- 1 jovem aprendiz

IMPACTO FINANCEIRO

Em 2021, o Dia a Dia teve despesas assistenciais e administrativas mensais da ordem de R\$ 1.473.444,21, em média. Este valor é 13,1% abaixo do orçado. A economia fica ainda maior se for considerada a redução no valor da margem de solvência, permitida pela ANS para operadoras com serviços de atenção domiciliar e outros inseridos no programa Promoprev e, por fim, o custo evitado quando pacientes foram desospitalizados e tratados em ambiente domiciliar, que foi, em média, de R\$ 929.206,77 ao mês.



SOU atende demandas nas áreas de segurança e saúde ocupacional

UM SERVIÇO COMPLETO DE SAÚDE OCUPACIONAL

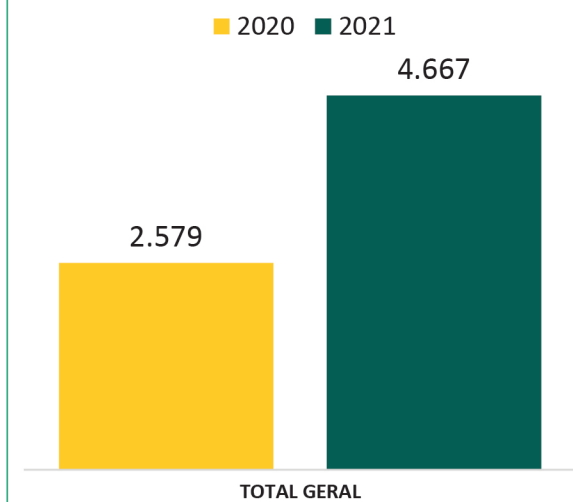
○ Saúde Ocupacional Unimed (SOU) oferece para as empresas um serviço completo para o cumprimento às legislações trabalhista e previdenciária. Atende demandas na área de segurança e saúde ocupacional, reduzindo absenteísmo, acidentes e doenças ocupacionais por meio da gestão de saúde dos colaboradores.

Ao contratar o SOU, a empresa passa a contar com uma unidade exclusiva para atendimento, especialistas em medicina do trabalho, cursos, treinamentos, assessoria e consultoria. Uma empresa pode contratar o SOU mesmo que não tenha plano de saúde da Unimed João Pessoa.

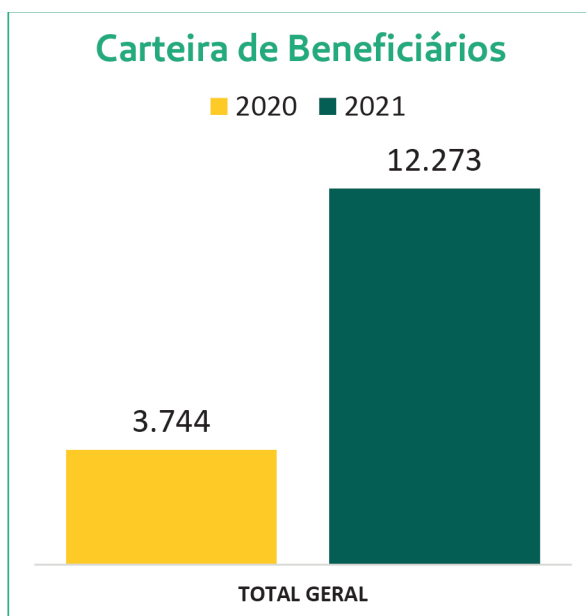
AUMENTO NOS ATENDIMENTOS

Em 2021, o SOU registrou um aumento de 81% na quantidade de atendimentos em medicina do trabalho em comparação ao ano anterior. Esse crescimento está relacionado ao aumento da carteira de clientes e ao reforço no processo de marcação de consultas junto às empresas.

Atendimentos realizados



Carteira de Beneficiários

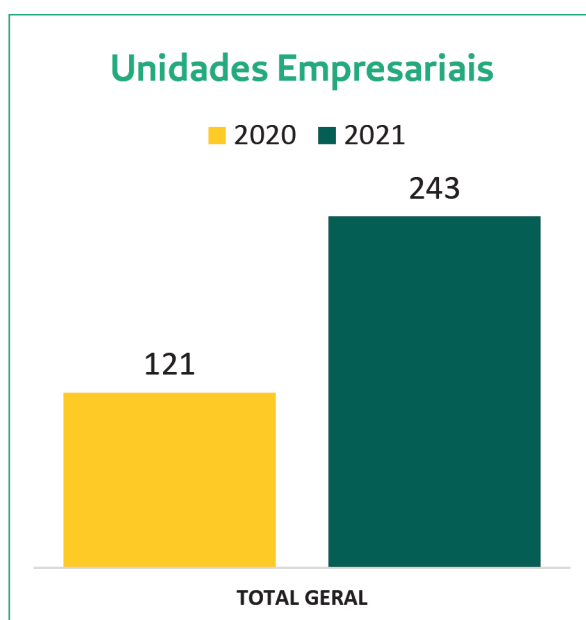


CRESCIMENTO DA CARTEIRA

De 2020 para 2021, houve um crescimento de 228% na quantidade de beneficiários na carteira do SOU. O aumento se deu devido ao fortalecimento do processo de prospecção de mercado, com a implementação de uma equipe comercial, e à incorporação dos clientes de saúde ocupacional que estavam sob a gestão do plano assistencial da Operadora.

UNIDADES EMPRESARIAIS CONTRATANTES

O número de unidades empresariais contratantes teve um aumento de 101% no exercício de 2021 em comparação ao anterior, chegando a 243. Antes, o SOU conseguia fechar, em média, contrato com uma nova empresa a cada cinco meses. No ano passado, a média subiu para mais de uma por mês, mostrando os primeiros resultados dos novos processos de gestão implementados.





Cliente





Unimed JP investe em uma assistência humana e próxima

UM JEITO ESPECIAL DE CUIDAR DOS CLIENTES

A Unimed João Pessoa vem investindo fortemente na disponibilização de serviços, reforma de estruturas, readequação de processos e outras iniciativas para melhorar a experiência dos clientes.

Nos hospitais próprios, são desenvolvidos projetos que minimizam os impactos da internação e garantem a satisfação. Inovações digitais são pensadas permanentemente para agilizar o atendimento e proporcionar comodidade. As equipes são treinadas regularmente para que prestem uma assistência humana e próxima.

Muitas dessas iniciativas podem ser consultadas em diferentes capítulos desse relatório. Nas páginas a seguir, listamos algumas outras ações que materializam o jeito de cuidar especial da Unimed JP.



REFORMA NA ÁREA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

A área de atendimento presencial foi reformada em agosto de 2021 com o intuito de proporcionar um ambiente mais confortável, aconchegante, visando o cuidado da Unimed JP com a satisfação do cliente.

QUALIDADE E AGILIDADE NO SAC CLIENTE

Em 26 de abril de 2021, o serviço de call center passou a ser realizado pela AeC, uma empresa de tecnologia com atuação na área de relacionamento com o cliente. Com mais de 30 anos no mercado, a AeC tem experiência no Sistema Unimed. Na sua carteira de clientes, estão a Unimed Belo Horizonte e a Central Nacional Unimed (CNU), além de outras empresas de renome no cenário nacional. A AeC possui a tecnologia, estrutura e experiência necessárias para atender os clientes da Unimed João Pessoa com qualidade e agilidade.



Atendimento padronizado, com roteiro que diminui os riscos de informações divergentes entre os operadores

Monitoramento da qualidade: melhorias constantes e capacitação contínua do time para garantir a melhor experiência os clientes

PEQUENAS MUDANÇAS, GRANDES RESULTADOS

A experiência dos clientes é pensada em todos os detalhes. O material gráfico que acompanha o cartão do beneficiário na compra do plano, na renovação do cartão ou na emissão da segunda via foi todo redesenhado. Além de uma apresentação gráfica visualmente mais bonita, em cada momento da jornada são enviados conteúdos específicos, como rede e canais de atendimento. Esta é uma mudança simples, mas que faz toda diferença no relacionamento com o cliente.

Boas-vindas

Com a primeira via do cartão, o cliente recebe, agora, uma cartilha de boas-vindas, que traz informações sobre como resolver as primeiras necessidades junto à Unimed, além de incentivar o download do aplicativo e o acesso ao Portal Unimed JP, onde são disponibilizados diversos serviços digitais.





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Na pesquisa anual de satisfação dos beneficiários exigida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed João Pessoa conseguiu um resultado geral favorável de 78,11%. Esse desempenho superou a Meta Global de 75%, aprovada na Assembleia Geral Ordinária (AGO) 2021.

78% é a satisfação geral dos beneficiários com a Unimed João Pessoa

IDSS

Além de contribuir para o resultado do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), a Unimed João Pessoa considera a pesquisa uma importante ferramenta para identificar onde as operações devem ser ajustadas para atender às necessidades e expectativas dos beneficiários.

Confiabilidade

A pesquisa segue as premissas de documento técnico da ANS. Foi realizada entre os dias 17 e 23 de dezembro de 2021 pela empresa 121 Labs em parceria com a Faculdade Unimed e a Unimed Aeromédica. O resultado foi acompanhado por uma auditoria independente, que verificou e atestou a qualidade e segurança do processo. A pesquisa tem um intervalo de confiança de 95% e uma margem de erro de 3,26%.



Ouvidoria alcançou 99%
de eficiência em 2021

SOLUÇÕES NA OUVIDORIA

Em 2021, a Ouvidoria, que é o canal de segunda instância de atendimento ao cliente, registrou 2.759 demandas. Destas, 1.453 foram encaminhadas para tratamento nos canais de primeira instância e 1.306 foram acolhidas.



90,4% das 1.306 manifestações tratadas na Ouvidoria, que é certificada com o Selo de Excelência da Unimed do Brasil, foram solucionadas

99% foi o índice de eficiência da Ouvidoria, no ano passado, em suas ações proativas primárias, secundárias e reativas. Isso significa que das 1.306 manifestações acolhidas, 99% não foram objeto de ação judicial ou reclamação no órgão regulador – nem mesmo aquelas que o canal não conseguiu solucionar

R\$ 3.200.000,00 foi o custo evitado pela Ouvidoria em 2021, ou seja, foi um valor que a Unimed JP deixou de desembolsar. O cálculo considera a reanálise e reversão das negativas assistenciais, que poderiam se transformar em reclamações na ANS – as NIPs e processos administrativos, cujo valor mínimo da multa é R\$ 80 mil.

PARCERIAS

A parceria entre a Ouvidoria e os órgãos de defesa do consumidor vem sendo fortalecida a cada ano. Em 2021, foram realizadas reuniões virtuais para esclarecimento de dúvidas e alinhamento de comunicação. As demandas encaminhadas pelos órgãos e plataformas governamentais de reclamação tiveram resposta e solução, através de mediação e resolubilidade junto às demais áreas da Unimed JP

100% das
demandas
recebidas dos
órgãos de defesa do
consumidor foram
analisadas, tratadas e
solucionadas





Beneficiários com TEA e síndrômicos contam com estrutura especial na Unimed JP

VIVER BEM: SATISFAÇÃO DO CLIENTE E REDUÇÃO DA JUDICIALIZAÇÃO

Os beneficiários com Transtorno do Espectro do Autismo (TEA) e síndrômicos dispõem de uma estrutura na Unimed JP, onde são disponibilizadas terapias específicas, alcançando os melhores resultados. O processo de assistência é coordenado pelo Viver Bem, setor criado em 2020.

EXPANSÃO DA REDE

O processo da oferta do cuidado para pacientes com TEA e síndrômicos teve início em dezembro de 2020, no Centro de Terapias Especiais Estima. A prestação de serviços foi ampliada com as clínicas Sentidos e Fono com Amor (João Pessoa e Campina Grande). A Unimed JP tem como referência, também, as clínicas Interação Kids e Entre Afetos, em Guarabira; e a Pró-Kids, em Patos.



ATENDIMENTO DIFERENCIADO

Dentro do escopo de trabalho, as especialidades ofertadas seguem um modelo padrão ABA e Denver, essenciais para pacientes com autismo e síndromicos. Diferentemente de equipe multiprofissional que atua a partir de técnicas convencionais, essas clínicas se distinguem na qualidade da oferta do cuidado. Incorporam métodos e técnicas específicas por meio de um trabalho transdisciplinar, respeitando a individualidade e particularidade de cada indivíduo.

ACOMPANHAMENTO DA EVOLUÇÃO

Os auditores em saúde do Viver Bem fazem a análise técnica das solicitações de atendimento, emitindo laudo médico e analisando relatórios da equipe multiprofissional, enviados trimestralmente ao setor, para análise dos quadros de evolução dos pacientes.

1.172 beneficiários foram inseridos nas clínicas credenciadas e referenciadas em 2021

R\$ 30.420.655,16 foi o custeio total das terapias especiais no ano passado

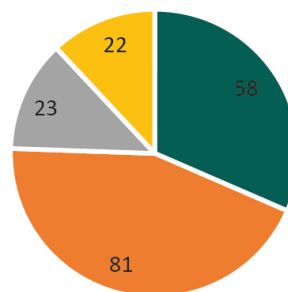
R\$ 2.163,15 foi o custo per capita por beneficiário

R\$ 5.904.676,62 foi o custo evitado por meio do processo de auditoria técnica especializada

MAIS SATISFAÇÃO, MENOS LIMINARES

Com esse trabalho, houve redução significativa dos processos judiciais por falta de atendimento aos pacientes com TEA. Em 2021, a redução chegou a 72,9% numa comparação ao ano anterior.

Evolução de atendimento por liminares judiciais - Tratamento TEA - 2018-2021



■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



Cooperado

> > > > > >





UNIMED JP, A CASA DO COOPERADO

A valorização do médico cooperado está nos princípios que fundamentam a Unimed João Pessoa, criada em 1971 para garantir remuneração e condições dignas de trabalho aos médicos. Porto seguro, a Unimed João Pessoa é a casa do cooperado.

Além da produção, são concedidos benefícios sociais que, somados ao valor da consulta, garantem uma maior renda ao quadro social e fizeram diferença nos momentos mais críticos da pandemia. Para garantir trabalho e remuneração ao cooperado, no decorrer de 2021 a Unimed João Pessoa lançou vários editais com vagas em seus recursos próprios e, de forma inédita, distribuiu as sobras do exercício 2020. Estes são apenas alguns dos diferenciais da Cooperativa. Diversos outros poderão ser conferidos nas páginas seguintes.

DISTRIBUIÇÃO DE SOBRAS

Pela primeira vez na história da Unimed João Pessoa, em 2021, os médicos cooperados receberam as sobras do exercício 2020. Apresentada pela gestão na Assembleia Geral Ordinária (AGO), em março, a proposta foi aprovada por 95,49% dos cooperados.

R\$ 13.066.048 foram **distribuídos** entre os cooperados **Pessoa Física**, montante que corresponde a 34,17% das sobras colocadas à disposição da AGO 2021

R\$ 2 MIL foi o mínimo que cada médico ativo ou inativo recebeu, conforme estabelecido pela assembleia. Acima desse valor, o cálculo foi feito de forma proporcional à produção de cada médico na Cooperativa

VALORIZAÇÃO

R\$ 219.262.821 foram pagos aos médicos cooperados através da produção médica e outros eventos de crédito, em 2021, atestando a importância da Cooperativa como fonte de renda

BENEFÍCIOS SOCIAIS

Com uma gestão mais eficiente dos recursos, a Unimed João Pessoa manteve o mesmo quantitativo de benefícios sociais no ano passado, mas com um menor dispêndio. Os dois principais fatores que contribuíram para a otimização foram o ajuste no reembolso de procedimentos e a negociação do plano odontológico. A menor utilização do plano também impactou nesse resultado.

- **Ajuste no reembolso de procedimentos:** Com uma nova diretriz e maior transparência na regra de concessão dos reembolsos de exames e procedimentos extra rol da ANS, foi possível uma economia de R\$ 1.712.468 quando se compara com os exercícios de 2019 e 2020.
- **Plano Odontológico:** O contrato com a Uniodonto foi renegociado, conseguindo uma redução de custos no valor de R\$ 289.688,00 em comparação aos dois anos anteriores.
- **Plano de saúde:** A diminuição da utilização, diante da pandemia de covid-19, nos últimos dois anos, também contribuiu para a redução.

Benefícios 2019 a 2021	2019	2020	2021
Plano de Saúde*	21.978.590	20.708.308	19.823.087
Reembolso de Procedimentos	1.585.704	806.382	652.558
Plano Odontológico	1.016.446	976.408	766.796
Serit	924.440	1.013.141	1.024.030
Auxílio Funeral	3.196.258	2.911.477	4.221.422
Total Despesas	<u>28.701.438</u>	<u>26.415.716</u>	<u>26.487.893</u>
Contribuição para o FAC	6.159.955	7.302.836	8.844.627
Pagamento 25% Mensal. Plano de Saúde	4.882.781	4.508.676	6.883.974
Total Líquido	<u>17.658.702</u>	<u>14.604.204</u>	<u>10.759.292</u>



TRABALHO PARA OS COOPERADOS

Um dos propósitos da Unimed João Pessoa é garantir trabalho para o médico cooperado. Em 2021, foram publicados 20 editais para contratação de médicos cooperados nas diversas unidades próprias da Cooperativa.

107 postos de trabalho para 20 especialidades
foram abertos nas unidades próprias da Unimed JP em 2021

Especialidades

Anestesiologia
Angiologia
Cardiologia
Cirurgia Geral
Cirurgia plástica
Cirurgia Vascular
Clínica Médica

Endocrinologia
Endoscopia
Gastrenterologia
Ginecologia
Neurologia
Obstetrícia
Oncologia

Otorrinolaringologia
Pneumologia
Psiquiatria
Reumatologia
Terapia Intensiva
Ultrassonografia



Casa do Cooperado terá ambiente próprio: conforto e funcionalidade



CASA DO COOPERADO

A gestão da Unimed JP deu início à implantação de um novo conceito de atendimento ao quadro social. O antigo Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH) passou a se chamar Casa do Cooperado.

Em outubro de 2021, teve início o planejamento de um novo ambiente próprio, onde o cooperado terá conforto e poderá resolver todas as questões relacionadas à Cooperativa, com atendimento ainda mais personalizado e resolutivo. O relacionamento com o cooperado, que já passou por várias inovações, será fortalecido, aumentando o sentimento de pertencimento à Unimed João Pessoa.

PROGRAMA DE VISITAÇÃO

Em 2021, foi colocado em prática o Programa de Visitação aos Consultórios para estreitar o relacionamento e aumentar a proximidade do cooperado com a gestão. Em decorrência das restrições da pandemia, as visitas foram on line.

As analistas de relacionamento levam até o cooperado informações relevantes sobre a Cooperativa, esclarecendo dúvidas, de modo a agilizar o atendimento às demandas. Também abordam temas como os benefícios sociais, um diferencial da Unimed JP em relação a outros planos de saúde.

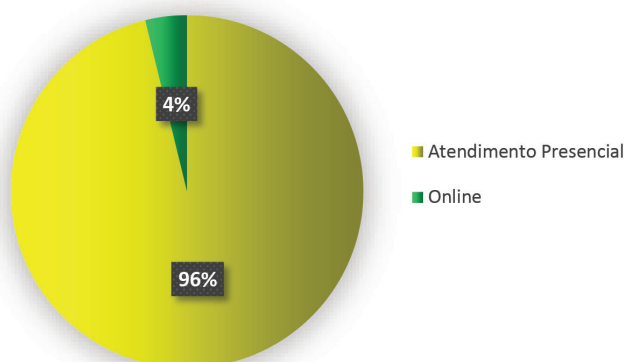
792 cooperados receberam a visita da sua analista de relacionamento no primeiro ciclo do programa, de março a outubro, apesar das restrições criadas pela pandemia de covid-19

Cada **cooperado** foi **remunerado com uma consulta** por cada visita

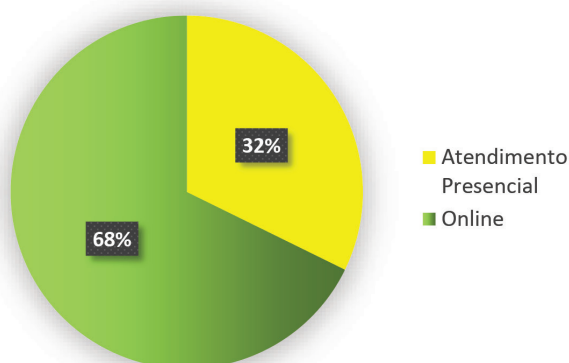
MAIS PRATICIDADE

A Unimed JP implementou um sistema de atendimento on line para resolver as demandas dos cooperados de forma mais prática e ágil. Os médicos são atendidos pelas analistas de relacionamento, que garantem um atendimento personalizado e mais próximo. Em 2021, a maior parte dos atendimentos já foi on line.

Janeiro a dezembro 2020



Janeiro a Dezembro de 2021



Satisfação

91% dos médicos cooperados estão satisfeitos com o atendimento on line e presencial prestado pela Unimed JP

DEMANDAS CENTRALIZADAS

A Casa do Cooperado passou a centralizar todas as demandas que envolvem o médico e sua secretária relacionadas aos atendimentos dos clientes da Unimed JP em consultório, clínica, laboratório e hospital.

87 mil atendimentos foram realizados em 2021

RELACIONAMENTO COM AS SECRETÁRIAS

As secretárias dos cooperados também estão recebendo uma atenção especial da Unimed João Pessoa. Para esse público, foi criado o Programa de Relacionamento e Desenvolvimento das Secretárias, que tem a finalidade de incentivar a adesão e o comprometimento dos profissionais nas ações propostas pela Cooperativa, além de valorizar o desenvolvimento pessoal e profissional. A adesão é voluntária.



Secretárias ganharam um programa de relacionamento

250 secretárias já se inscreveram no Programa de Relacionamento

PRÊMIOS

Os participantes do programa acumulam pontos que podem ser convertidos em benefícios. Serão premiadas as primeiras secretárias que alcançarem a pontuação definida no regulamento. O programa tem a duração de dez meses e os pontos serão computados entre 1º de novembro de 2021 e 31 de agosto de 2022.

ENCONTROS

Este programa está sendo apresentado em encontros. Em 2021, foram realizados dois eventos, com 80 participantes.

WORKSHOP COOPERAR

Em 2021, foram realizadas três edições do Workshop Cooperar, evento que tem como finalidade envolver o cooperado na discussão de temas importantes para ele e para a sustentabilidade da Cooperativa. Todos foram on line, com transmissão ao vivo pelo Canal Transparência

APONTE A CÂMERA PARA O QR CODE PARA ASSISTIR!



Cenário da Saúde e
Produção Médica



Desafios que a
Unimed JP deve
enfrentar no atual
cenário da saúde
suplementar



Eficiência
administrativa -
os caminhos para
melhores resultados

GESTOS SIMPLES, GRANDES SIGNIFICADOS

Em ocasiões especiais, a Unimed João Pessoa coloca em prática gestos simples, mas com grande significado quanto à atenção especial dispensada aos cooperados. Algumas iniciativas em 2021:

- **Dia do Médico:** médicos plantonistas das unidades hospitalares foram recebidos com música e um café da manhã especial
- **Final do ano:** os médicos receberam um voucher no valor de R\$ 250,00 para ser utilizado nos restaurantes da cidade
- **Agenda 2022:** a tradicional agenda também foi entregue, em dezembro, a todos os médicos





Colaborador

> > > > > > >





Na pandemia, a Unimed JP se tornou ainda mais acolhedora

CUIDADO ESPECIAL COM O TIME

O capital humano é um dos principais pilares de qualquer organização. Criar um clima organizacional agradável, onde a equipe de trabalho se sinta valorizada e parte do processo, é fundamental para fortalecer a cultura, o que terá impacto direto nos resultados.

A Unimed João Pessoa tem um jeito especial de cuidar dos colaboradores, intensificado durante o período de pandemia. No exercício 2021, foram colocadas em prática iniciativas com foco no cuidado com a saúde e o bem-estar, no engajamento, na performance das pessoas e na sustentabilidade. Tudo isso como forma de fortalecer o clima organizacional e a cultura da Cooperativa. Esse trabalho repercutiu na pesquisa de clima, que apontou melhoria na satisfação dos colaboradores em fazer parte da Família Unimed JP, aumentando assim o grau de engajamento e lealdade.

UMA GRANDE EMPRESA PARA SE TRABALHAR

A cada 2 anos, a Unimed JP avalia junto aos colaboradores o nível de favorabilidade quanto a fatores estrategicamente importantes para o bom clima organizacional. De 8 a 12 de novembro de 2021, foi realizada mais uma pesquisa de clima, alcançando a marca de 1.269 respondentes, trazendo um nível de confiança para a pesquisa de 95%.

CONSOLIDADO				
	2017	2019	2021	
SEI	87	95	94	↓
CJI	72	82	86	↑
NPS	NA	77	86	↑
BASE	852	1.209	1.269	

NPS: 86%

Significa que os colaboradores da Unimed JP estão altamente engajados e fiéis à Cooperativa. Isso demonstra o alto grau de comprometimento com o trabalho.

▶ *Aumento de 11% no grau de favorabilidade entre 2019 e 2021*

CJI: 86%

Esse índice reafirma o quanto os colaboradores da Unimed JP estão satisfeitos com a jornada na organização.

SEI: 94%

O índice de engajamento espontâneo demonstra o quanto os colaboradores são encantados com a Cooperativa e o quanto valorizam as práticas de gestão e o jeito de cuidar.

PONTOS DE DESTAQUE

- Imagem institucional
- Trabalho em equipe e Liderança e gestão
- Comunicação
- Relacionamento interpessoal
- Desempenho e satisfação com a função
- Desenvolvimento
- Saúde e bem-estar



Ações são focadas nas necessidades do time

CUIDAR DA SAÚDE E BEM-ESTAR DAS PESSOAS

A saúde e o bem-estar das pessoas são fundamentais para a Unimed JP. A boa experiência do cliente é resultado da boa experiência do colaborador. Frequentemente, são avaliadas as práticas implantadas na Cooperativa com a finalidade de reforçá-las ou realinhá-las para o alcance dos objetivos estabelecidos.

QUALIDADE DE VIDA

Em 2021, o Programa de Qualidade de Vida e Bem-Estar foi realinhado com base nos resultados da Pesquisa de Qualidade de Vida, realizada com amostra de 1.484 colaboradores. As iniciativas implementadas focaram os pontos que mereciam maior atenção, segundo os dados coletados. É mais saúde e qualidade de vida para os colaboradores e melhores resultados para a Unimed João Pessoa.

Foco das ações

Os dados da pesquisa, que estão norteando as ações, mostraram que:

- 80%** não realizam atividade física
- 65%** possuem sobrepeso/obesidade
- 56%** apresentam nível de estresse diário de moderado a alto
- 47%** possuem múltiplos vínculos
- 38,5%** realizam acompanhamento médico regular
- 34%** são hipertensos



Cuidando de quem cuida

SAÚDE MENTAL

O Programa Bem-Estar faz parte da Linha de Cuidado em Saúde Mental e tem como objetivo promover o bem-estar emocional e qualidade de vida mental dos colaboradores, por meio do fortalecimento do autocuidado, reduzindo os índices de afastamento do trabalho por questões relacionadas ao adoecimento mental.

Cuidado integral

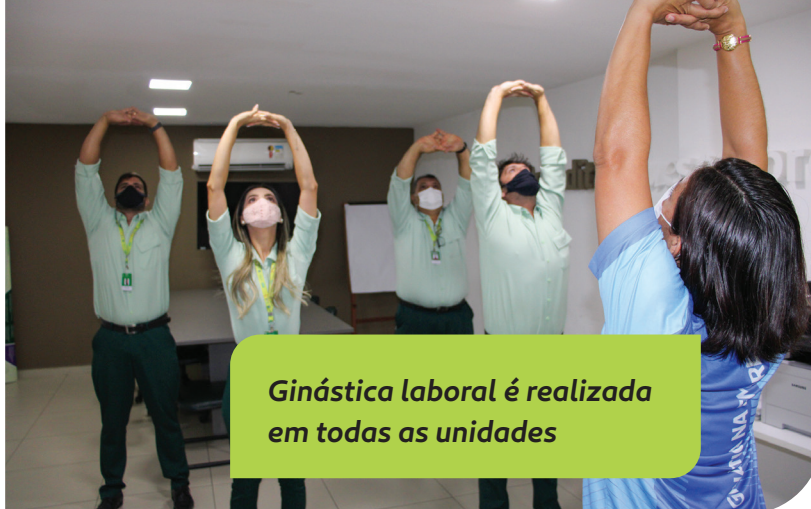
Fazem parte do programa diversas práticas multidisciplinares:

- ▶ Psicoterapia
- ▶ Consulta psiquiátrica
- ▶ Rodas de conversa
- ▶ Palestras
- ▶ Ações educativas
- ▶ Práticas integrativas
 - ▶ Técnicas de respiração, alongamento e relaxamento
 - ▶ Auriculoterapia
 - ▶ Aromaterapia
 - ▶ Musicoterapia

800 atendimentos foram realizados em 2021 por meio das ações do Programa Bem-Estar

MAIS CUIDADO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Reimplantada em 2021, a ginástica laboral atua nos dois principais motivos de afastamento, que são as doenças osteomusculares e a saúde mental.



Ginástica laboral é realizada em todas as unidades

Técnicas utilizadas

- Alongamento
- Respiração
- Percepção corporal
- Reeducação postural
- Compensação dos músculos

Benefícios

- Melhora do sistema cardíaco, respiratório e esquelético
- Aumento da consciência corporal
- Prevenção de doenças ocupacionais
- Redução da fadiga, esgotamento e monotonia
- Fortalecimento dos relacionamentos interpessoais

100% das unidades praticam a ginástica laboral

GUARDIÕES DO CUIDADO

O Programa Bem-Estar foi fortalecido com a implementação dos Guardiões do Cuidado, composto por um grupo de colaboradores que atua voluntariamente para estimular, entre os colegas de trabalho, práticas que promovam empatia, amorosidade, cordialidade, respeito, gentileza e humanização, como base para a prevenção do adoecimento.

80 guardiões do cuidado estão sendo capacitados para atuar preventivamente na Cooperativa

SEGURANÇA COMPORTAMENTAL: “A PREVENÇÃO DE ACIDENTES COMEÇA POR MIM!”

Baseado no autocuidado, o Programa de Segurança Comportamental é uma ferramenta que está sendo implementada com a finalidade de fomentar mentalidades, posturas e comportamentos capazes de minimizar os riscos de acidentes, reduzir afastamentos e disseminar um senso de autorresponsabilidade no cuidado com a segurança individual e coletiva.

Em 2021, foi implementada a fase 1 do programa.

FASE I – REQUISITOS APLICÁVEIS



Regra de ouro



Carta compromisso



Integração



Programa de comunicação



Gestão de acidentes e incidentes



PREVENÇÃO DE ACIDENTES

As ações implantadas pelo Programa de Comportamento Seguro, associadas às práticas de inspeções nos ambientes de trabalho e diálogos de segurança, já trazem resultados significativos observados na redução dos índices de acidentes de trabalho.

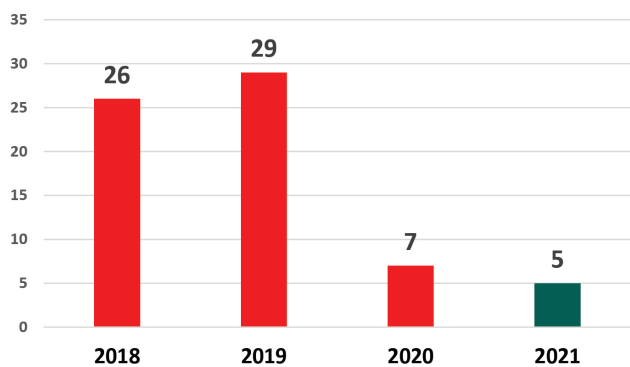
Redução

-14% de acidentes de trabalho com afastamento

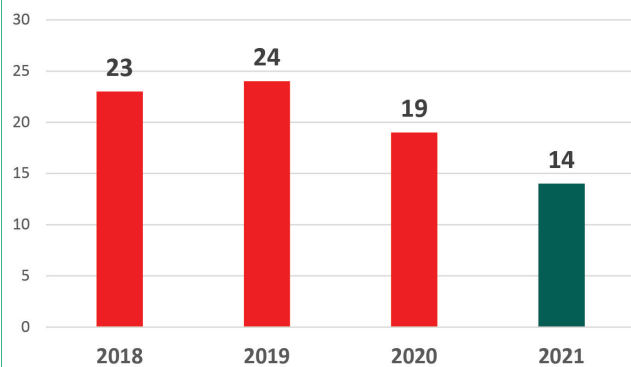
-26% de acidentes de trabalho sem afastamento

-44% de acidentes de trabalho de trajeto

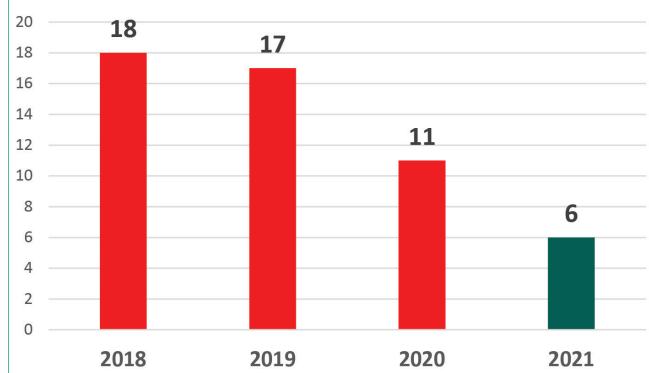
ACIDENTES TÍPICOS COM AFASTAMENTO




ACIDENTES TÍPICOS SEM AFASTAMENTO



ACIDENTES DE TRAJETO





Tecnologia é aliada no gerenciamento de riscos

INOVAÇÃO EM PROCESSOS

O uso da tecnologia como fonte de apoio para prevenção e agilidade da solução do gerenciamento de riscos é um ponto fundamental para potencializar os resultados do Programa Comportamento Seguro, facilitando a atuação da equipe de segurança do trabalho e fortalecendo a corresponsabilidade dos colaboradores.

Aplicativos

Para facilitar a integração com a equipe de segurança do trabalho e fortalecer a corresponsabilidade dos colaboradores, foram criados aplicativos que melhoram os processos.

- App Registros de Incidentes/Acidentes

Possibilita registros de incidentes/acidentes por qualquer colaborador, através de QR Code, trazendo agilidade na identificação e atuação de possíveis riscos.

- App Inspeções de Dispositivos de Segurança contra Incêndios

Facilita o gerenciamento de toda a estrutura de equipamentos de segurança de combate a incêndios, através do monitoramento com a utilização de QR Code.

- Entrega de EPIs com biometria

Proporciona mais segurança, controle e prevenção de riscos de processos trabalhistas.

PROJETO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO DO HAUW

A estrutura de equipamentos e dispositivos de segurança contra incêndio do Hospital Alberto Urquiza Wanderley (HAUW) apresentava-se com um alto grau de risco devido à situação de inoperância, obsolescência e inadequação do sistema existente. Havia o risco de, em possíveis sinistros, ter gerado grandes prejuízos para a Unimed João Pessoa.

Investimento

Foi feito um investimento em diversas ações e medidas de adequação do sistema de segurança em toda a edificação, com monitoramento 24 horas, através de central de alarme e painel sinóptico, que possibilita ver, em um mesmo momento, toda a estrutura. Isso gera maior garantia de segurança contra incêndio e pânico, minimizando riscos inerentes a possíveis probabilidades de sinistros.

R\$ 600 MIL foram investidos em 2021 para a adequação de toda a estrutura de equipamentos e dispositivos de segurança contra incêndio do HAUW, com base em um projeto elaborado por especialista e aprovado pelo Corpo de Bombeiros da Paraíba

CUIDAR DO ENGAJAMENTO DAS PESSOAS

MOMENTOS “CUIDAR”

Com o objetivo de inspirar e fortalecer o nosso Propósito de “promover a vida, cuidando da saúde das pessoas”, em 2021, foram implementadas ações de cuidado direcionadas a quatro diferentes fases da vida dos colaboradores, proporcionando uma melhor experiência:



Acolhimento e fomento do sentimento de pertencimento. Ao iniciar sua jornada na Unimed JP, o novo colaborador recebe um kit com uma ecobag, uma caderneta com caneta, um marca-página e uma cordinha para o crachá.



Celebração dos aniversariantes com a entrega de um brinde (garrafinha e uma toalha, para prática esportiva), alinhado ao nosso Propósito e à cultura do autocuidado.



Celebração do início da vida, do tornar-se pai ou mãe. Momento único para a vida do colaborador, que é presenteado com uma bolsa e um trocador para o bebê.



Acolhimento em um momento de sofrimento e de dor. Quando um parente direto falece, o colaborador recebe uma plantinha e um cartão na perspectiva de renovação da esperança, valorização dos momentos vividos com o ente querido. No caso da morte do colaborador, a família recebe.

PREPARAÇÃO PARA O FUTURO - O programa Preparação para o Futuro auxilia colaboradores a refletirem e se programarem para o futuro. São abordados temas como a reconstrução da identidade do sujeito e projeto de vida para aposentadoria a partir de oficinas temáticas. Pelo menos, 15 colaboradores participaram do programa no ano passado.



Colaboradores reviveram a própria história na exposição dos 50 anos

FAMÍLIA UNIMED – 50 ANOS DE HISTÓRIA

Em mais um ano de pandemia, a tradicional confraternização de fim de ano dos colaboradores não pode ser realizada. Mas, no ano em que a Cooperativa completou 50 anos, o cuidado não poderia faltar. Os colaboradores foram convidados, juntamente com seus familiares, para uma tarde agradável, onde tiveram a oportunidade de prestigiar a Exposição dos 50 Anos da Unimed João Pessoa, no Espaço Vida, revivendo também muitos momentos da sua própria história.

► Saiba mais sobre a comemoração dos 50 anos no capítulo “Nossa História”



APRESENTAÇÕES MUSICAIS

A programação incluiu apresentações do Coral Jovem Unimed João Pessoa e da colaboradora Fabiana Fidélis, que emocionaram o público.

700 pessoas, entre colaboradores e familiares, no período de 20 a 29 de dezembro, visitaram a exposição no Espaço Vida.

OUTRAS AÇÕES INTERNAS

Diversas outras ações de endomarketing fazem parte de um calendário anual de celebração de datas especiais, estabelecendo uma comunicação mais próxima com os colaboradores, contribuindo para o bom clima organizacional. Ações em 2021:



Dia do Abraço

Dia da Mulher

Páscoa

.....Dia das Mães

Dia do Colaborador Unimed

Dia do Amigo

São João

Dia dos Pais

.....Dia da Gentileza





Investimentos
em capacitação
são permanentes

CUIDAR DO DESEMPENHO DAS PESSOAS E DO NEGÓCIO

Os resultados de qualquer organização são feitos por pessoas. Em 2021, a Unimed JP investiu na capacitação dos colaboradores, como base para melhoria do desenvolvimento e desempenho.

100% das áreas elaboraram plano de treinamento baseado na estratégia

31 MIL horas de treinamento

600 turmas formadas

R\$ 55 MIL investidos, além dos treinamentos internos sem custo, ministrados por facilitadores internos

FORMAÇÃO DE LIDERANÇAS

Formar líderes de alta performance alinhados aos valores da Cooperativa e aos objetivos estratégicos é premissa para excelentes resultados. Os líderes são os principais protagonistas da execução da estratégia e do fortalecimento da cultura. Por isso, a Unimed JP possui programas desenhados especificamente para esse público.

ACADEMIA DE LÍDERES

A Academia de Líderes é o programa de desenvolvimento das lideranças, que teve o cronograma em 2021 baseado na análise dos resultados e necessidades estratégicas da Cooperativa. Os módulos abordaram temas como gestão de custos, orçamento, relação cliente-fornecedor, avaliação de competências e construção do Canvas Setorial.

FAROL DO DESENVOLVIMENTO

Como parte do processo de desenvolvimento de lideranças que acabaram de assumir o cargo de gestão por meio de promoção interna, o programa Farol do Desenvolvimento foi criado para nortear o colaborador nas atribuições do novo desafio assumido, por meio do desenvolvimento de novas competências necessárias ao bom desempenho no cargo.

19 colaboradores foram promovidos a cargos de liderança em 2021

PROGRAMA DE APRENDIZES

A Unimed JP contratou 45 novos aprendizes em 2021, em conformidade com a lei 10.097 de 19/12/2000, e elaborou o plano de desenvolvimento para viabilidade de retenção desses talentos. O programa tem parceria com o SESCOOP e CIEE para realização das capacitações teóricas, além dos treinamentos desenvolvidos pelo próprio time da Unimed JP e Faculdade Unimed.



RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE TALENTOS

No processo de recrutamento e seleção de talentos, alguns pontos são inegociáveis pela Unimed JP como valores, atributos pessoais e profissionais que estejam alinhados à cultura organizacional da Cooperativa. Essa diretriz resultou em alto grau de assertividade nas contratações.

90,97% dos admitidos foram **efetivados** no período de 90 dias

11 dias foi o tempo médio para o **fechamento de vagas**

AVALIAÇÕES DE EXPERIÊNCIA

Ao chegar à empresa, o colaborador participa do treinamento de integração com a proposta de facilitar o seu conhecimento sobre a cultura da Unimed João Pessoa. No período de adaptação, é realizada a Avaliação de Experiência, que contribui para a clareza de papéis e responsabilidades e entendimento das expectativas da empresa e dos recém-contratados. Esse cuidado favorece o bom relacionamento com o gestor e a área, a rápida adaptação e um melhor desempenho.

500 feedbacks formais de avaliação de experiência e acompanhamentos pela equipe de Gestão de Pessoas foram registrados em 2021

AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIA

Como objetivo de alinhar as expectativas da organização frente aos seus colaboradores, para a evolução dos resultados do negócio, bem como para obtenção de critérios claros e transparentes de reconhecimento, em 2021 também foram estruturadas as competências para a avaliação dos colaboradores, iniciando pelas lideranças. As competências refletem nossos valores e as expectativas do que se espera das lideranças da Unimed JP.

Avaliação 360º

Pela primeira vez na Cooperativa, a avaliação 360º da liderança foi aplicada em todos os níveis: estratégico, tático e operacional. Nela, superiores, pares e subordinados registram sua opinião sobre o líder avaliado, num processo de transparência e evolução.

72 líderes participaram do processo em 2021



Comunidade





Unigente foi reativado para potencializar os projetos de responsabilidade socioambiental

UNIGENTE: RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL AMPLIADA

Signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2019 e comprometida com o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), a Unimed João Pessoa avançou mais uma vez, em 2021, como empresa socialmente responsável. A Cooperativa reativou o seu instituto de responsabilidade socioambiental, Unigente, que havia sido constituído em 2005 e teve suas atividades encerradas em 2012.

O Unigente foi resgatado para potencializar os projetos já existentes na Unimed JP, que foram incorporados pelo instituto, e desenvolver novas iniciativas com foco em saúde, cidadania, cultura, esporte, educação, preservação ambiental, desenvolvimento sustentável e voluntariado. A reinauguração ocorreu em 16 de outubro com o lançamento da Identidade Organização e da Política de Voluntariado.

Aponte a
câmera para o
QR Code para
assistir a um
vídeo sobre o
Unigente



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL DO UNIGENTE



Propósito

Transformar vidas



Missão

Transformar vidas por meio da educação, contribuindo com o desenvolvimento econômico-social e com a sustentabilidade dos recursos naturais na Paraíba.



Visão

Estar entre a melhores organizações não governamentais da Paraíba, como referência na transformação de vidas, proporcionando satisfação para seus cooperados, colaboradores, parceiros e a sociedade.



Valores

União
Inovação
Conhecimento
Amor
Sustentabilidade

PACTO GLOBAL

O Pacto Global da ONU é a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com cerca de 14 mil membros, em 160 países. Assinar o Pacto Global atesta o compromisso da Unimed João Pessoa em alinhar suas estratégias e operações a 10 princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e a desenvolver ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade.



WE SUPPORT

Aponte a
câmera para o
QR Code para
saber mais
sobre o Pacto
Global



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

As iniciativas de responsabilidade socioambiental da Unimed João Pessoa estão alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), uma agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável em 2015, composta por 17 objetivos e 169 metas a serem atingidos até 2030. O papel do Pacto Global é engajar o setor empresarial mundial para que desenvolva ações que contribuam para o alcance dos ODS.



Aponte a
câmera para o
QR Code para
saber mais
sobre os ODS





PILARES DOS PROJETOS

Os projetos de responsabilidade socioambiental do Instituto Unigente são construídos sobre cinco pilares

- ▶ Cultura
- ▶ Comunidade
- ▶ Ensino e Pesquisa
- ▶ Sustentabilidade
- ▶ Voluntariado

CULTURA

O Pilar Cultura tem como objetivo incentivar e instituir ações culturais locais, promovendo exposições, festivais, apresentações, entre outras manifestações em espaços públicos.

PROJETO CORAL JOVEM UNIMED JP



Formado por jovens entre 10 e 18 anos de idade, que residem em comunidades, o Coral Jovem nasceu em 2007 com o objetivo

de educar as crianças e adolescentes através da música e é um dos projetos de responsabilidade socioambiental mais reconhecidos da Unimed JP. Além de formação musical, os jovens e seus familiares contam com atendimento psicossocial, oficinas e cesta básica mensal.



O grupo participa de eventos da Cooperativa e atende a convites para apresentações em outras instituições. Com a pandemia, o Coral teve que se reinventar e usar a tecnologia como aliada para continuar ensaiando e fazendo apresentações. Em setembro de 2021, foram retomados ensaios presenciais, seguindo os protocolos de segurança.

47 crianças e adolescentes fizeram parte da formação do Coral Jovem em 2021

Apresentações especiais

Lançamento do Instituto Unigente
Comemoração dos 50 Anos da Unimed João Pessoa
Programação de final de ano da Unimed JP

COMUNIDADE

Reafirmando a sua importância social, o Instituto Unigente tem projetos e ações que beneficiam não apenas seus clientes, cooperados e colaboradores, mas todos os paraibanos.

MÃOS QUE APOIAM

O Projeto Mãos que Apoiam engloba diferentes frentes na promoção de ações de saúde para ajudar a comunidade como um todo. Os trabalhos são realizados por voluntários.



Saúde da Mulher

Durante a Campanha Outubro Rosa, é feita uma triagem de mulheres com risco de câncer de mama na Comunidade São Rafael para serem atendidas, gratuitamente, por quatro mastologistas cooperadas da Unimed João Pessoa. As mulheres também têm acesso a todos os exames necessários no processo de tratamento.

20 mulheres foram beneficiadas pelo projeto em 2021, segundo ano da iniciativa. São 11 a mais do que em 2020



Mulheres da Comunidade São Rafael são beneficiadas pelo projeto Mãos que Apoiam

Combate ao Tabagismo

Em alusão ao Dia Nacional de Combate ao Fumo foi realizada uma live com um pneumologista da Unimed JP, além de uma palestra para 25 pessoas na Comunidade São Rafael.

Saúde Mental

No Setembro Amarelo, foi realizada uma palestra para 30 crianças e adolescentes da Comunidade São Rafael sobre bullying e depressão como medida de prevenção ao suicídio.

Saúde do Homem

Com foco na prevenção e no autocuidado, uma equipe da Unimed JP fez uma palestra para alertar e orientar sobre a importância dos cuidados com a saúde do homem, no Novembro Azul. O evento teve 20 participantes.

Dia Mundial do Diabetes

Palestra com médica cooperada para 18 pessoas na Comunidade São Rafael alertou e orientou sobre a importância da prevenção do diabetes.

O público de todas as ações foi limitado devido à necessidade de distanciamento social.



CAMPANHA DO BEM

No decorrer do ano, a Unimed João Pessoa realiza a Campanha do Bem para ajudar segmentos da sociedade em situação de vulnerabilidade, como crianças e idosos.



Padrinhos Mágicos

Em outubro, foram arrecadados brinquedos entre clientes, cooperados, colaboradores e sociedade para doar a crianças da comunidade Salinas do Ribamar, em Cabedelo. Como forma de estimular o voluntariado, o Padrinhos Mágicos foi realizado em parceria com Projeto Festa Kids, que é realizado desde 2012, de forma voluntária, por um colaborador.

80 crianças ganharam brinquedos

Doação de alimentos

Uma das edições da Campanha do Bem foi voltada para ajudar pessoas da Comunidade São Rafael afetadas pela pandemia de covid.

5 toneladas de alimentos não perecíveis foram doadas

500 litros de álcool distribuídos

800 famílias beneficiadas

Cestas básicas

Em parceria com a Universidade Federal da Paraíba, foram doadas cestas básicas para as vítimas da enchente no estado da Bahia.



ENSINO E PESQUISA

Esse pilar engloba um programa de ensino e pesquisa voltado para médicos e equipe multidisciplinar da Unimed João Pessoa. Também inclui iniciativas para a comunidade, com foco na capacitação para o mercado de trabalho, ofertando cursos em parceria com instituições de ensino.

PROGRAMA DE RESIDÊNCIA MÉDICA

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



A Unimed João Pessoa conquistou junto ao Ministério da Educação, em 2021, a autorização para participar do Programa de Residência em Medicina Intensiva da Comissão Nacional de Residência Médica (CNRM). Mantido pelo Unigente, o programa terá início em 2022 no Hospital Alberto Urquiza Wanderley com três vagas na área de medicina intensiva. A duração será de três anos.



DESENVOLVIMENTO

Em 2021, foram oferecidos diversos cursos ao quadro social, entre pós-graduações, capacitações e cursos curtos.



107 cooperados foram **beneficiados** com os **cursos** em 2021

Especializações em andamento

- Pós-graduação em Cuidados Paliativos
- MBA em Administração Hospitalar
- Pós-graduação em Gestão em Negócios da Saúde

Cursos concluídos

- Planejamento Patrimonial
- Mercado
- Bolsa
- Finanças
- Curso de Formação de Conselheiros Fiscais

Instituições parceiras

- Fundação Dom Cabral
- Faculdade Unimed
- SESCOOP
- SICREDI
- XD

SUSTENTABILIDADE

O Unigente realiza iniciativas voltadas para a consciência e preservação ambiental. São promovidas ações entre os colaboradores e cooperados voltadas para o consumo consciente e redução de insumos nas unidades da Unimed João Pessoa, como diminuição do uso de papel e do consumo de energia e água.

RECICLAGEM



Entre as iniciativas, está a reciclagem dos resíduos sólidos nos hospitais próprios da Cooperativa, o Alberto Urquiza Wanderley e o Pediátrico. Mensalmente, são enviadas para reciclagem mais de três toneladas de resíduos sólidos. Além de ajudar o meio ambiente, essa

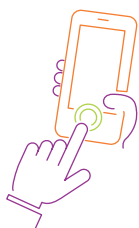
ação tem um cunho social: todo o material recolhido é doado, gratuitamente, para a Ascare, uma cooperativa de catadores da cidade.



SEM PAPEL

Nas unidades hospitalares da Cooperativa, os colaboradores e médicos utilizam aplicativos, programas e protocolos digitais. Além de aumentar a segurança, diminui o uso de papel.

Fatura digital



A Unimed JP também tem apostado na adesão dos clientes à fatura digital para diminuir ainda mais a impressão em papel. No final de 2021, 64,32% dos boletos estavam sendo emitidos no formato digital. Em 2022, a meta é chegar a 80%.



ENERGIA RENOVÁVEL

A Unimed João Pessoa utiliza energia limpa em suas instalações desde 2017. A geração tem baixo impacto ambiental, já que a energia é proveniente de fonte eólica, solar, biomassa e pequenas centrais hidrelétricas. Com essa iniciativa, além de promover o desenvolvimento sustentável do planeta e a redução das emissões de carbono na atmosfera, a Cooperativa também diminui custos.



R\$ 782.444,00 foi a **economia** da Unimed JP em 2021 com a utilização de energia renovável no Mercado Livre em comparação ao Mercado Cativo (Energisa)

Certificado

Por contribuir com a diversificação da matriz energética brasileira, a preservação do meio ambiente e o bem-estar das gerações futuras, a Unimed João Pessoa tem o Certificado de Energia Renovável. A certificação é concedida pela Icone Energia, empresa com mais de 30 anos de experiência no segmento de energia elétrica.





Voluntários realizam palestras sobre saúde em comunidade

VOLUNTARIADO

Este pilar tem a finalidade de incentivar a prática de voluntariado, já observada em alguns projetos, entre colaboradores, cooperados e fornecedores, através de um processo participativo, respeitando aptidões e vontades de cada um. Todos estão sendo mobilizados para contribuir em ações designadas pela Unimed João Pessoa, contribuindo para o desenvolvimento das comunidades, com apoio social nos segmentos educacionais, de saúde, culturais e socioambientais.

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



INICIATIVAS

- ▶ Política de Voluntariado: lançada no mesmo dia de reinauguração do Unigente, será disseminada em 2022
- ▶ Banco de Voluntários: está aberto no Portal Unimed JP para cadastro de colaboradores, médicos cooperados e fornecedores interessados

Aponte a
câmera para
o QR Code
para acessar
o Banco de
Voluntários







Conselho Fiscal



PARECER DO
CONSELHO FISCAL
2021/2022

Parecer do Conselho Fiscal 2021/2022

O Conselho Fiscal da Unimed João Pessoa Cooperativa de Trabalho Médico, reunido extraordinariamente nesta ocasião, embasado no nosso Estatuto Social, emite parecer para Assembleia Geral, sobre a conveniência econômico-financeira das operações realizadas pela Cooperativa, sobre o Balanço e o Relatório Anual do Conselho de Administração, do exercício findo em 31/12/2021.

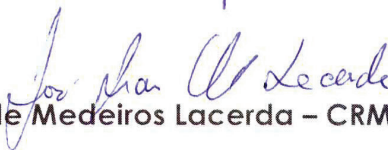
O parecer do Conselho Fiscal, relativo ao exercício findo em 31/12/2021, é pela **APROVAÇÃO SEM RESSALVAS:**

João Pessoa, 22 de fevereiro de 2022.



Dr. José Cleiber de Andrade Meneses Júnior – CRM/PB 6566

Coordenador



Dr. José Iran de Medeiros Lacerda – CRM/PB 5022

Secretário



Dr. Lautônio Júnior Carlos Loureiro – CRM/PB 5053

Membro titular



1040 U.S. Individual Income Tax Return

Department of the Treasury - Internal Revenue Service
OMB No. 1545-0074
For the year Jan. 1-Dec. 31,
Your first name and initial
Last name
Last name
Home address (number and street). If you have a P.O. box, see instructions.
City, town or post office, state, and ZIP code. If you have a foreign address, also
Foreign country name

Filing Status
Check only one box.
1 Single
2 Married filing jointly
3 Married filing separately and full name
6a Yourself
b Spouse
c Dependent
d (i) First name

Exemptions
If more than four dependents, see instructions and check here

Income
Attach Form(s) W-2 here. Also attach Forms W-2G and 1099-R if tax was withheld.
If you did not get a W-2, see instructions.
Enclose, but do not attach, any payment. Also, please use Form 1040-V.

Adjusted Gross Income
62 2012 estimated
63 Earned income
64a Nontaxable
b Additional child
65 American oppo
66 Reserved
67 Amount paid v
68 Excess social s
69 Credit for fede
70 Credits from Form
71 Add lines 62, 6
72 If line 72 is mo
73 Amount of line
74a Routing numb
b Account numb
d Amount of line
75 Amount you t
76 Estimated tax
77 Do you want to all

Refund
Direct deposit? See instructions.
Amount You Owe
Third Party Designee
Designee's name
Under penalties of perjury, these are true, correct, and your signature.

7 Total number of dependents
7 Wages, salaries, tips, etc.
8a Taxable interest
8b Tax-exempt interest
9a Ordinary dividends
9b Qualified dividends
10 Taxable retirement income
11 Alimony received
12 Business income or loss (attach Schedule C)
13 Capital gain or loss (attach Schedule D)
14 Other gains or losses (attach Schedule E)
15a IRA distributions
15b Pensions and annuities
16a Rental real estate, royalties, partnerships, S-corporations, trusts, etc. (attach Schedule F)
17 Farm income or loss (attach Schedule F)
18 Unemployment compensation
19 Social security benefits (attach Schedule F)
20a Other income. List type and amount
21 Combine the amounts in the far right column for lines 7 through 20a
22 Educator expenses
23 Certain business expenses of reservists, performing artists, fee-basis government officials. Attach Form 2106 or 2106-SE.
24 Health savings account deduction. Attach Form 8879.
25 Moving expenses. Attach Form 3903.
26 Deductible part of self-employment tax. Attach Schedule SE.
27 Self-employed health insurance deduction
28 Penalty on early withdrawal of savings
29 Alimony paid b Recipient's SSN
30 IRA deduction
31a Student loan interest deduction
32 Tuition and fees. Attach Form 8917.
33 Domestic production activities deduction. Attach Form 8805.
34 Add lines 23 through 33
35 Subtract line 36 from line 22. This is your adjusted gross income.
36 For Disclosure, Privacy Act, and Paperwork Reduction Act Notice, see separate instructions.
37

358 Here
Your signature
Spouse's signature

Demonstrações Contábeis



**UNIMED JOÃO PESSOA – COOPERATIVA
DE TRABALHO MÉDICO**

**DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS
INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS
EXERCÍCIOS FINDOS EM
31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020**

Conteúdo

Relatório da Administração	262
Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Contábeis Individuais e Consolidadas	268
Balancos Patrimoniais Individuais e Consolidados	271
Demonstrações de Resultados Individuais e Consolidadas	273
Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido Individuais e Consolidadas	274
Demonstrações dos Fluxos de Caixa Individuais e Consolidadas – Método Direto	275
Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis Individuais e Consolidadas	276

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Exercício de 2021

Submetemos à apreciação as demonstrações contábeis da **Unimed João Pessoa - Cooperativa de Trabalho Médico**, relativas ao exercício findo de 2021, observando as disposições estabelecidas, pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no anexo I da Resolução Normativa nº 435/18, e pela Legislação Societária Brasileira.

Unimed João Pessoa: 50 anos de história e crescimento em mais um ano desafiador

O ano de 2021 foi um marco para a Unimed João Pessoa que completou 50 anos de história, implementando uma gestão moderna, conectada, participativa e inovadora. Celebramos meio século proporcionando um serviço humanizado e de qualidade aos paraibanos.

O ano demonstrou ser muito desafiador, em função do contexto pandêmico, em especial com o impacto da variante P1 (gama). Além do elevado custo assistencial e marcante morbimortalidade Covid-19, o ano de 2021 foi impactado com o aumento da população de pacientes crônicos (Síndrome Pós-Covid-19) e com o crescimento vertiginoso da sinistralidade em função das patologias represadas, sobretudo das cirurgias, acrescidas às doenças assistidas em estágios avançados que demandaram maior complexidade e, conseqüente, custo assistencial. Acrescenta-se a este difícil cenário, o desafio gigante de adaptação à decisão da ANS de promover um reajuste negativo durante o exercício de 2021, fato que impactou fortemente a receita operacional da Cooperativa e nos seus respectivos indicadores.

A liberação da cobrança dos reajustes congelados em 2020, durante o exercício de 2021, de forma fracionada (1/12), foi neutralizada pela decisão da ANS, de forma inédita, de aprovar um reajuste negativo de 8,19% para os planos individuais. Este fato interferiu negativamente nas negociações com os contratantes pessoa jurídica, que usaram o contexto das pessoas físicas como referência para os seus reajustes.

Apesar deste cenário, a Unimed João Pessoa conseguiu, por meio de um planejamento bem estruturado, oferecer uma assistência de qualidade e ainda crescer, e se manter alinhada ao seu propósito: “Promover a vida, cuidando da saúde das pessoas”.

Modernização administrativa

Em 2021, a gestão da Unimed João Pessoa continuou a desenvolver melhorias nas metodologias de gestão, planejamento e controle. Implementou os ciclos trimestrais de OKR (*Objectives and Key Results*), canvas setorial, *scrum*, reunião mensal de indicadores, entre outras ações. Elaborou ferramenta de agendamento e controle das obrigações legais, que garantiram a qualidade e a tempestividade das informações remetidas aos órgãos como: ANS, Receita Federal, Prefeitura, Unimed do Brasil, etc.

Destacamos também a criação da Torre de Inteligência, setor que tem como objetivo organizar e estruturar informações, centralizando e padronizando as métricas e métodos, permitindo que sejam auditáveis, e criando rotinas de monitoramento no modelo de gestão à vista, que viabilizam uma tomada de decisão mais assertiva e “*on time*”.

Enfrentamento à Covid-19

Foram realizados 84.169 atendimentos, sendo divididos em 55.971 remotos e 28.198 presenciais. Destes, 1.706 (6,05%) foram convertidos em internação, dos quais 388 (22,74%) necessitaram de cuidados intensivos.

Atingimos um elevado índice de êxito, com a letalidade entre pacientes internados em UTI (escore de SOFA 4) se mantendo em 31%. Quando comparado aos 40%, média global dos grandes serviços, revelam a excelência assistencial prestada pela Unimed João Pessoa.

Para garantir mais segurança e agilidade, elaboramos uma classificação de risco específica para os atendimentos de Covid-19, o que nos garantiu 94% de eficiência nos tempos de tomada de decisão clínica. Considerada um *case*

de sucesso, essa iniciativa resultou em um artigo aprovado para publicação na revista Science do IQG, com o tema “Estratégias de gestão do manejo clínico do paciente suspeito ou confirmado para Covid-19: impactos e resultados”.

Realizamos, ainda, a expansão da capacidade instalada para atendimentos críticos, com a disponibilização de 156 leitos de UTI, chegando a ocupar 103 deles no pico da variante P1, com respectivas escalas de profissionais e demais equipamentos. Este esforço gigantesco de planejamento e acurada execução permitiram disponibilizar assistência integral a todos os usuários da Unimed João Pessoa e intercâmbio.

Teleconsulta

A Telesaúde, criada em 2020, prestou um serviço relevante na pandemia, facilitando o acesso ao atendimento, ao tempo em que monitorava os pacientes e seus comunicantes, evitando o colapso do atendimento emergencial. Destacamos, ainda, que Unimed João Pessoa foi a responsável pela estruturação do perfil epidemiológico da nossa capital, numa parceria com a Secretaria Municipal de João Pessoa-SMS, que reforçou nosso compromisso com a responsabilidade social.

Tivemos um total de 55.971 atendimentos *online* em 2021, sendo 18.679 atendimentos médicos e 37.292 atendimentos de enfermagem.

Vacinação

Em 2021, foram administradas a 1ª e a 2ª doses da vacina contra Covid-19 para os profissionais da saúde que estavam na linha de frente do combate à pandemia no Hospital Alberto Urquiza Wanderley. Em sintonia com as normas e orientações emanadas do Plano Nacional de Vacinação do Ministério da Saúde – MS e SMS, responsável pelo controle e execução do processo de vacinação, a Unimed João Pessoa disponibilizou a estrutura logística para a campanha vacinal.

Experiência do cliente

Na área de experiência do cliente, a Unimed João Pessoa reestruturou suas unidades, aprimorou serviços e promoveu intensa inclusão digital, diversificando e facilitando o acesso aos usuários, a saber:

- Reforma no setor de atendimento presencial na operadora que proporcionou mais agilidade, facilidade de acesso e segurança, aliados ao compromisso de um modelo mais acolhedor e humanizado;
- Agendamento online de consultas e terapias;
- Ampliação do modelo de teleconsulta com inclusão do chatbot;
- Otimização dos serviços disponíveis no Portal do Cliente;
- Desenvolvimento de nova versão do aplicativo do cliente;
- O SAC Cliente foi terceirizado, passando a ser executado por uma empresa especializada com mais de 30 anos de atuação no mercado;
- O Centro Médico Unimed Zona Sul passou por uma reestruturação e mudança de vocação, se tornando numa referência de Atenção Primária à Saúde e Centro de Especialidades, com ampliação da sua capacidade que atingindo 5 mil atendimentos mensais;
- O Espaço Vida, um Centro de Reabilitação e Promoção da Saúde, foi inaugurado em 2021 e implantado de forma escalonada. No primeiro momento, iniciamos a reabilitação com enfoque nos pacientes da Síndrome Pós-Covid. Na sequência, implantamos o ambulatório de saúde mental e de obesidade que antecederam o modelo de terapias holísticas a ser implantado em 2022.

- Implantamos o *drive thru* para a realização de testagem Covid-19, com uma média de 550 exames coletados diariamente.

Estimulamos a adesão às faturas digitais pelos nossos clientes, com crescimento de 14,78% durante o exercício de 2020. A economia estimada anual com a emissão da fatura digital foi de R\$258.460,20, baseada nos dados de dezembro de 2021.

O projeto da notificação por inadimplência de forma digital, que visa a redução de custos com AR (Aviso de Recebimento) físico e maior agilidade na comunicação com os usuários gerou uma economia estimada de R\$778.654,71, baseada em dezembro de 2021.

Apenas com estas duas soluções digitais (faturas e notificações), estimamos uma economia total anual de R\$1.037.114,91. Além da redução com as despesas administrativas, através das soluções digitais, conseguimos otimizar nossos processos e melhorar a experiência do nosso cliente de forma significativa.

Responsabilidade Socioambiental

O ano de 2021 também foi marcado pela inauguração do Instituto de Responsabilidade Socioambiental - UNI-GENTE. Sua finalidade é potencializar as ações de responsabilidade socioambiental já existentes na Cooperativa e desenvolver novas iniciativas com foco em saúde, cidadania, cultura, esporte, educação, preservação ambiental, desenvolvimento sustentável e voluntariado.

Mercado

Com a implementação de novas estratégias de vendas, visando a manutenção e sustentabilidade da carteira, a Unimed João Pessoa apresentou crescimento de 5,40% no mês de dezembro de 2021 em relação ao mesmo período de 2020. Isso representa mais de 7 mil beneficiários na carteira, encerrando o exercício com 157.239 vidas. Em 2021, foram comercializados 21.757 planos, o que representa um crescimento de 22,80% em relação a 2020, atingindo um média mensal de 1.860 vidas.

A evasão acumulada no exercício chegou a 17.178, com média 1.432 por mês, apresentando uma redução de 3,92% quando comparada ao exercício de 2020.

Visando ainda a continuidade deste desempenho e melhoria contínua na retenção de clientes e satisfação dos beneficiários, a Unimed João Pessoa criou o Comitê de Evasão, composto por áreas correlacionadas com a experiência do cliente e Departamento Financeiro para a permanente observação da evolução da evasão, propostas de melhorias e diversas outras discussões pertinentes ao tema.

Combate à inadimplência

O ano de 2021 se mostrou bastante desafiador no combate à inadimplência. O início de retomada do crescimento econômico não foi suficiente para minimizar o impacto financeiro, recuperar o poder de compra/manutenção de despesas das famílias, afetando assim, diretamente, os valores de inadimplência da nossa carteira de clientes.

Conseguimos manter a inadimplência dentro dos 4%, meta estipulada para 2021, com uma recuperação de receita no valor de R\$4.581.975. Isto foi possível, em função das campanhas de negociações, cobrança ativa para recuperação de créditos oriundos de contratos cancelados e retenção de carteira dos clientes, visando a redução da exclusão por dificuldades financeiras.

Tecnologia e segurança da informação

A Unimed João Pessoa foi escolhida como um dos três melhores cases de sucesso do Sistema Unimed Brasil no requisito de proteção de dados, apresentando seu case "Endomarketing e Cultura Organizacional e seus Impactos na LGPD", no Dia de Proteção e Privacidade de Dados da Unimed do Brasil.

A área de tecnologia da informação vem se desenvolvendo e aprimorando suas soluções de sistemas e de infraestrutura, acompanhando a tendência global de inovação. Abaixo, alguns exemplos destas melhorias:

- Implementação do conceito *no-cable*, que consiste na não utilização de cabos físicos. O Espaço Vida, Centro de Promoção à Saúde, teve sua rede de internet projetada totalmente sem fio.
- Ampliação do sistema de banco de dados para melhorias de performance para os usuários, como o TOTVS e MV PEP.
- Nas unidades hospitalares, foi desenvolvida uma solução para automatizar e controlar a dispensação de enxovais para as unidades de internação e demais setores, com rastreamento das saídas e devoluções.

Indicadores econômico-financeiros

A Unimed João Pessoa está com todos os indicadores econômico-financeiros acompanhados pela Unimed do Brasil devidamente constituídos, o que conferiu à Cooperativa a classificação ÓTIMA em todo o ano de 2021, sendo alterada para BOA, após o reajuste negativo da ANS que promoveu uma redução do resultado líquido operacional. Esses indicadores são os mesmos utilizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para calcular o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e AMBOS atestam a saúde financeira da Cooperativa.

Nada obstante à forte retração da economia no mercado, com ênfase na pandemia Covid-19 e suas variantes, as receitas auferidas por nossa cooperativa (contraprestações auferidas de planos de assistência à saúde) se mantiveram estáveis, com viés de alta ao longo de todo o exercício de 2021.

Quando comparado ao exercício de 2020, que apresentou uma Receita Operacional Líquida – ROL total de R\$871.069.885, verificamos um acréscimo de 6,9% na ROL de 2021, alcançando o montante de R\$931.182.173.

Apesar de todas as dificuldades pautadas em 2021, a Unimed João Pessoa finalizou o período com um resultado líquido de R\$9.283.190 ou 1,00% da ROL. Este resultado demonstra o esforço dispensado pela Cooperativa na manutenção de sua saúde econômico-financeira.

Uma iniciativa importante foi a consolidação da cultura de gestão orçamentária, desenvolvida em 2021, que contribuiu com o melhor controle financeiro através das travas orçamentárias e melhor acompanhamento dos Centro de Custos.

Todo o conjunto de ações, ou seja, as medidas administrativas, operacionais e estratégicas executadas, sempre estiveram voltadas para a melhoria da eficiência, redução do desperdício com foco na sustentabilidade.

Política de destinação de sobras

Conforme Art. 76 do Estatuto Social, das sobras líquidas apuradas, foram deduzidos 10% para o Fundo de Reserva Legal e 5% para o FATES – Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social.

A destinação das sobras do exercício de 2021 será decidida pela próxima Assembleia Geral Ordinária – AGO.

Descrição dos principais investimentos realizados

O ano de 2021 foi marcado por vários investimentos para suporte a capacidade de processamento, hardware, software além de reformas e expansão das estruturas de atendimento na área administrativa e assistencial.

O Direcionamento foi a modernização buscando eficiência operacional e melhor atendimento ao cliente Unimed João Pessoa. Os investimentos foram realizados com recursos próprios.

Investimentos - R\$	2021
Edificações	79.844
Instalações	90.804
Máquinas e equipamentos	8.075.965
Equipamentos de processamento de dados	1.642.140
Móveis e utensílios	651.694
Imobilizados em curso	1.286.727
Outras imobilizações	2.249.340
Programas de promoção e prevenção à saúde	23.759.969
Total	37.836.483

Investimentos da cooperativa em sociedades coligadas e controladas (investimentos realizados no exercício de 2021)

Investimentos - R\$	2021
Central Nacional Unimed	81.164
Unicred João Pessoa	1.899
Total	83.063

Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento

A capacidade financeira da Unimed João Pessoa se mantém muito boa com um caixa de R\$180.841.134 milhões em 31/12/2021, sendo R\$ 174.693.423 em aplicações financeiras classificadas como mantidas até o vencimento e liquidez Corrente de 1,56.

A manutenção da alta liquidez é seguida pela alta administração de forma a manter a segurança financeira perante cooperados, clientes e rede assistencial.

A Cooperativa, por meio de seus administradores, declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento os títulos e valores mobiliários classificados na categoria "mantidos até o vencimento".

Perspectivas e planos da administração para o exercício seguinte

A Unimed do Futuro

Um trabalho de reposicionamento da marca da Unimed João Pessoa junto à sociedade paraibana, os investimentos efetuados na modernização, a ampliação da rede própria, a melhoria da assistência com enfoque na promoção à saúde e experiência do cliente, a forte inclusão de soluções digitais, a valorização do recursos humanos, a modernização da gestão e do controle de dados, a busca de uma maior *interface* com a sociedade com aumento da nossa visibilidade, entre outras iniciativas, ajudaram a Unimed João Pessoa a manter sua posição de liderança no mercado e nortearão nossos propósitos para 2022. Sem dúvida alguma, teremos um ano desafiador, mas que aponta para um forte crescimento orgânico e uma consolidação das transformações que esta gestão tem efetivado até aqui.

A Unimed João Pessoa sai mais forte de 2021 e se prepara para se manter como maior e melhor referência na prestação de serviços à saúde dos paraibanos.

João Pessoa (PB), 21 de fevereiro de 2022.

Diretoria Executiva.

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS

Aos

Ilmos. Srs. Membros do

Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria da

Unimed João Pessoa – Cooperativa de Trabalho Médico

João Pessoa – PB

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis individuais e consolidadas da **Unimed João Pessoa – Cooperativa de Trabalho Médico (“Cooperativa”)**, identificadas como controladora e consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis individuais e consolidadas acima referidas apresentam, adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira, individual e consolidada, da **Unimed João Pessoa – Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2021, o desempenho individual e consolidado de suas operações e os seus fluxos de caixa individuais e consolidados para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência 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 na seção a seguir intitulada “Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis individuais e consolidadas”. Somos independentes em relação à Cooperativa e sua controlada, 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 de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis individuais e consolidadas e o relatório do auditor

A administração da Cooperativa é responsável por essas outras informações, que compreendem o Relatório da Administração.

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

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis individuais e consolidadas, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante

no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis individuais e consolidadas

A administração da Cooperativa é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis individuais e consolidadas 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 individuais e consolidadas, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Cooperativa 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 Cooperativa ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Cooperativa são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis individuais e consolidadas.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis individuais e consolidadas

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis individuais e consolidadas, tomadas em conjunto, estão 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 individuais e consolidadas.

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 individuais e consolidadas, 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.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa e de sua controlada.
- 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 incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa e sua controlada. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis individuais e consolidadas 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 Cooperativa e sua controlada a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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.

Rio de Janeiro (RJ), 21 de fevereiro de 2022.



Eliei Torres da Mota

Contador - CRC-PE-025592/O-0

UNIMED JOÃO PESSOA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Balancos Patrimoniais Individuais e Consolidados

Em 31 de Dezembro de 2021 e 2020

(Em Reais)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2021	2020	2021	2020
Ativo					
Ativo circulante		286.758.589	282.707.220	286.994.422	282.898.161
Disponível		6.147.711	1.730.774	6.356.018	1.897.696
Realizável		280.610.878	280.976.446	280.638.404	281.000.465
Aplicações financeiras	6	174.693.423	183.964.228	174.693.423	183.964.228
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		174.693.423	183.964.228	174.693.423	183.964.228
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	7	39.189.489	49.922.781	39.189.489	49.922.781
Contraprestação pecuniária a receber		39.184.237	49.920.938	39.184.237	49.920.938
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		5.252	1.843	5.252	1.843
Créditos de oper. assist. à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	8	32.176.320	20.175.524	32.181.340	20.180.544
Créditos tributários e previdenciários	9	586.085	928.414	607.226	945.543
Bens e títulos a receber	10	32.968.712	24.838.436	32.968.712	24.838.436
Despesas antecipadas		206.359	402.037	207.724	403.907
Conta-corrente com cooperados	11	790.490	745.026	790.490	745.026
Ativo não circulante		98.069.973	86.190.133	98.060.684	86.206.604
Realizável a longo prazo		18.750.166	15.872.181	18.750.166	15.872.181
Créditos tributários e previdenciários	9	2.686.295	1.545.803	2.686.295	1.545.803
Depósitos judiciais e fiscais	12	12.618.967	11.045.267	12.618.967	11.045.267
Outros créditos a receber a longo prazo	13	3.444.904	3.281.111	3.444.904	3.281.111
Investimentos	14	12.910.237	12.811.639	12.864.140	12.773.877
Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial		183.276	167.741	-	-
Participações em outras sociedades		183.276	167.741	-	-
Participações societárias pelo método de custo		12.726.961	12.643.898	12.864.140	12.773.877
Imobilizado	15	65.545.180	57.506.313	65.581.988	57.560.546
Imóveis de uso próprio		32.418.929	32.998.210	32.418.929	32.998.210
Imóveis - Hospitalares		27.041.689	27.549.197	27.041.689	27.549.197
Imóveis - Não hospitalares		5.377.240	5.449.013	5.377.240	5.449.013
Imobilizado de uso próprio		28.128.636	22.528.622	28.165.444	22.582.855
Imobilizado - Hospitalares		24.171.603	19.489.377	24.171.603	19.489.377
Imobilizado - Não hospitalares		3.957.033	3.039.245	3.993.841	3.093.478
Imobilizações em curso		1.573.078	286.351	1.573.078	286.351
Outras imobilizações		3.424.537	1.693.130	3.424.537	1.693.130
Intangível		864.390	-	864.390	-
Total do Ativo		384.828.562	368.897.353	385.055.106	369.104.765

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis individuais e consolidadas.

UNIMED JOÃO PESSOA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Balancos Patrimoniais Individuais e Consolidados

Em 31 de Dezembro de 2021 e 2020

(Em Reais)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2021	2020	2021	2020
Passivo					
Passivo circulante		183.296.262	169.531.463	183.502.442	169.720.237
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	16	114.414.259	104.475.928	114.414.259	104.475.928
Provisão de contraprestações		38.821.252	34.929.909	38.821.252	34.929.909
Provisão de contraprestação não ganha - PCNG		35.218.283	32.073.765	35.218.283	32.073.765
Provisão para remissão		3.602.969	2.856.144	3.602.969	2.856.144
Provisão de eventos a liquidar para SUS		1.356.803	1.834.607	1.356.803	1.834.607
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais		34.957.513	36.896.346	34.957.513	36.896.346
Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)		39.278.691	30.815.066	39.278.691	30.815.066
Débitos de operações de assistência à saúde		514.702	378.503	514.702	378.503
Contraprestações a restituir		514.702	378.503	514.702	378.503
Débitos de oper. assistência à saúde não rel. com planos saúde da operadora	17	8.113.335	8.050.886	8.113.335	8.050.886
Tributos e encargos sociais a recolher	18	19.478.350	21.631.073	19.556.877	21.695.940
Empréstimos e financiamentos a pagar		286.763	335.651	286.763	335.651
Débitos diversos	19	40.383.274	34.629.621	40.510.927	34.753.528
Conta-corrente de cooperados	11	105.579	29.801	105.579	29.801
Passivo não circulante		12.816.706	10.898.513	12.816.706	10.898.513
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	16	4.277.547	3.998.440	4.277.547	3.998.440
Provisão para remissão		4.277.547	3.998.440	4.277.547	3.998.440
Provisões		6.351.332	5.830.232	6.351.332	5.830.232
Provisões para tributos diferidos	20	2.432.741	2.511.641	2.432.741	2.511.641
Provisões para ações judiciais	21	3.918.591	3.318.591	3.918.591	3.318.591
Tributos e encargos sociais a recolher	18	1.557.985	-	1.557.985	-
Parcelamento de tributos e contribuições		1.557.985	-	1.557.985	-
Débitos diversos	19	629.842	1.069.841	629.842	1.069.841
Patrimônio líquido	22	188.715.594	188.467.377	188.735.958	188.486.015
Capital social		58.403.012	57.868.426	58.403.012	57.868.426
Reservas		118.687.209	92.359.140	118.687.209	92.359.140
Reserva de reavaliação		7.703.679	7.953.528	7.703.679	7.953.528
Reservas de sobras		110.983.530	84.405.612	110.983.530	84.405.612
Sobras a disposição da AGO		11.625.373	38.239.811	11.625.373	38.239.811
Participação de não controladores		-	-	20.364	18.638
Total do Passivo		384.828.562	368.897.353	385.055.106	369.104.765

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis individuais e consolidadas.

UNIMED JOÃO PESSOA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Demonstrações de Resultados Individuais e Consolidadas

Exercícios Findos em 31 de Dezembro de 2021 e 2020

(Em Reais)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2021	2020	2021	2020
Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde	23	931.182.173	871.069.885	931.182.173	871.069.885
Receitas com operações de assistência à saúde		942.463.892	889.315.243	942.463.892	889.315.243
Contraprestações líquidas		943.489.824	890.126.662	943.489.824	890.126.662
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	16(b)	(1.025.932)	(811.419)	(1.025.932)	(811.419)
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(11.281.719)	(18.245.358)	(11.281.719)	(18.245.358)
Eventos indenizáveis líquidos		(754.496.323)	(624.324.417)	(754.496.323)	(624.324.417)
Eventos conhecidos ou avisados	24	(746.032.698)	(626.791.263)	(746.032.698)	(626.791.263)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	16(b)	(8.463.625)	2.466.846	(8.463.625)	2.466.846
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		176.685.850	246.745.468	176.685.850	246.745.468
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde		633.267	937.639	633.267	937.639
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	25	38.714.572	38.951.003	40.738.804	39.430.492
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		12.694.271	16.624.064	12.694.271	16.624.064
Outras receitas de prestação de serviços de administradora de benefícios		411.047	325.299	411.047	325.299
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assistência médico hospitalar		9.406.660	7.200.093	9.406.660	7.200.093
Outras receitas operacionais		16.202.594	14.801.547	18.226.826	15.281.036
Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde		(3.338.484)	(3.224.886)	(3.626.233)	(3.293.557)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde	26	(40.189.522)	(40.255.307)	(40.189.522)	(40.255.307)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(180.771)	(359.358)	(180.771)	(359.358)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(23.751.969)	(26.960.732)	(23.751.969)	(26.960.732)
Provisão para perdas sobre créditos		(16.256.782)	(12.935.217)	(16.256.782)	(12.935.217)
Outras despesas oper. de assist. à saúde não rel. com planos de saúde da operadora	27	(63.085.790)	(69.656.385)	(63.085.790)	(69.656.385)
Resultado bruto		109.419.893	173.497.532	111.156.376	173.908.350
Despesas de comercialização		(3.450.025)	(3.067.973)	(3.450.025)	(3.067.973)
Despesas administrativas	28	(91.927.865)	(91.953.775)	(93.633.030)	(92.354.737)
Resultado financeiro líquido	29	1.850.547	(2.753.446)	1.858.830	(2.750.253)
Receitas financeiras	29	12.822.134	9.129.455	12.834.808	9.133.413
Despesas financeiras	29	(10.971.587)	(11.882.901)	(10.975.978)	(11.883.666)
Resultado patrimonial		1.779.591	1.390.818	1.759.209	1.382.256
Receitas patrimoniais		1.827.343	1.412.713	1.806.961	1.404.151
Despesas patrimoniais		(47.752)	(21.895)	(47.752)	(21.895)
Resultado antes dos impostos e participações		17.672.141	77.113.156	17.691.360	77.117.643
Imposto de renda	30	(6.121.988)	(20.256.028)	(6.132.583)	(20.258.237)
Contribuição social	30	(2.266.963)	(7.452.999)	(2.273.320)	(7.454.325)
Resultado líquido		9.283.190	49.404.129	9.285.457	49.405.081

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis individuais e consolidadas.

UNIMED JOÃO PESSOA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido Individuais e Consolidadas

Exercícios Fíndes em 31 de Dezembro de 2021 e 2020

(Em Reais)

Nota	Capital social	Reservas										Participação de não controladores	Total consolidado
		Fundo de Reserva	FATES	FAC	Fundo de Aposentadoria do coop.	Fundo Editorial	Reservas sobre inflacionárias	Reservas de Equalização	Reserva de reavaliação	Sobras à Disposição da ACO	Total		
Saldos em 1º de janeiro de 2020	51.219.928	57.476.091	886.695	-	9.367	7.673	1.258.131	1.803.099	8.203.377	18.263.045	139.097.406	17.686	139.115.092
Constituição de reserva conforme ACO	-	18.263.045	-	-	-	-	-	-	(18.263.045)	-	-	-	-
Realização da Instrução Normativa nº 20 (IN 20)	-	-	-	-	-	-	-	-	(7.154.048)	(7.154.048)	-	-	(7.154.048)
Realização do ajuste de reserva de reavaliação, líquido de tributos	22(d)	-	-	-	-	-	-	-	(249.849)	328.749	78.900	-	78.900
Aumento de capital - Por novos cooperados	-	7.103.401	-	-	-	-	-	-	-	-	7.103.401	-	7.103.401
Devolução de quota parte	(484.903)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(454.903)	-	(454.903)
Constituição do FAC	22(e)	-	-	6.514.249	-	-	-	-	-	-	6.514.249	-	6.514.249
Utilização de reservas	22(b)	-	(2.675.108)	-	-	-	-	-	-	-	(2.675.108)	-	(2.675.108)
FATES	22(c)	-	-	(6.514.249)	-	-	-	-	-	3.071.600	(3.442.649)	-	(3.442.649)
FAC	-	-	2.470.206	-	-	-	-	-	-	(2.470.206)	-	-	-
Constituição do Fundo de reserva	22(b)	-	4.960.413	-	-	-	-	-	-	(4.960.413)	-	-	-
Resultado líquido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	49.404.129	49.404.129	952	49.405.081
Proposta da destinação de sobras	22(b)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Constituição do FATES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Constituição do Fundo de reserva	22(b)	-	4.960.413	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2020	57.868.426	80.679.549	647.793	-	9.367	7.673	1.258.131	1.803.099	7.953.528	38.239.811	188.467.377	18.638	188.486.015
Constituição de reserva conforme ACO	-	38.239.811	-	-	-	-	-	-	-	(38.239.811)	-	-	-
Distribuição de sobras conforme ACO	-	(13.066.048)	-	-	-	-	-	-	-	-	(13.066.048)	-	(13.066.048)
Ajuste de exercícios anteriores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	819.697	819.697	(541)	819.156
Realização do ajuste de reserva de reavaliação, líquido de tributos	22(d)	-	-	-	-	-	-	-	(249.849)	-	(249.849)	-	(249.849)
Aumento de capital - Por novos cooperados	-	670.394	-	-	-	-	-	-	-	-	670.394	-	670.394
Devolução de quota parte	(135.808)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(135.808)	-	(135.808)
Constituição do FAC	22(e)	-	-	8.844.628	-	-	-	-	-	-	8.844.628	-	8.844.628
Utilização de reservas	22(b)	-	(338.561)	-	-	-	-	-	-	-	(338.561)	-	(338.561)
FATES	22(c)	-	-	(8.494.390)	-	-	-	-	-	2.914.964	(5.579.426)	-	(5.579.426)
FAC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado líquido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.283.190	9.283.190	2.267	9.285.457
Proposta da destinação de sobras	22(b)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(464.159)	-	(464.159)
Constituição do FATES	-	-	464.159	-	-	-	-	-	-	-	(464.159)	-	-
Constituição do Fundo de reserva	22(b)	-	928.319	-	-	-	-	-	-	(928.319)	-	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2021	58.463.012	106.781.631	773.391	330.238	9.367	7.673	1.258.131	1.803.099	7.703.679	11.623.373	188.715.594	20.564	188.735.958

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis individuais e consolidadas.

UNIMED JOÃO PESSOA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Demonstrações dos Fluxos de Caixa Individuais e Consolidadas - Método Direto

Exercícios Findos em 31 de Dezembro de 2021 e 2020

(Em Reais)

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Atividades operacionais				
(+) Recebimento de planos saúde	980.181.594	949.424.652	980.181.594	949.424.652
(+) Resgate de aplicações financeiras	23.187.350	8.975.239	23.187.350	8.975.239
(+) Recebimento de juros de aplicações financeiras	7.656.143	3.997.933	7.668.591	4.005.605
(+) Outros recebimentos operacionais	42.918.216	38.702.902	44.895.004	40.501.483
(-) Pagamento a fornecedores/prestadores de serviço de saúde	(914.368.506)	(719.313.407)	(914.648.618)	(719.513.670)
(-) Pagamento de comissões	(3.450.024)	(3.067.974)	(3.450.024)	(3.067.974)
(-) Pagamento de pessoal	(20.500.757)	(18.695.593)	(21.472.000)	(19.547.721)
(-) Pagamento de pró-labore	(2.135.314)	(2.583.777)	(2.135.314)	(2.583.777)
(-) Pagamento de serviços terceiros	(11.493.864)	(13.093.442)	(11.493.864)	(13.093.442)
(-) Pagamento de tributos	(19.141.090)	(29.652.013)	(19.569.325)	(30.041.480)
(-) Pagamento de processos judiciais (cíveis/trabalhistas/tributárias)	(4.598.258)	(4.909.232)	(4.598.258)	(4.909.232)
(-) Pagamento de aluguel	(938.915)	(394.082)	(938.915)	(394.082)
(-) Pagamento de promoção/publicidade	(4.245.192)	(3.775.633)	(4.245.192)	(3.775.633)
(-) Aplicações financeiras	(7.895.660)	(49.310.892)	(7.895.660)	(49.310.892)
(-) Outros pagamentos operacionais	(31.334.449)	(155.870.037)	(31.595.510)	(156.153.927)
Caixa líquido das atividades operacionais	33.841.274	434.644	33.889.859	515.149
Atividades de investimentos				
(+) Recebimento de dividendos	2.231.858	1.228.686	2.231.858	1.228.686
(-) Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - hospitalar	(12.421.436)	(7.960.608)	(12.421.436)	(7.960.608)
(-) Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - outros	(5.752.819)	(1.038.322)	(5.752.819)	(1.041.517)
(-) Pagamentos relativos ao ativo intangível	(1.048.518)	-	(1.048.518)	-
(-) Pagamento de aquisição de participação em outras empresas	(37.768)	(6.829.118)	(44.968)	(6.836.318)
Caixa líquido das atividades de investimentos	(17.028.683)	(14.599.362)	(17.035.883)	(14.609.757)
Atividades de financiamento				
(+) Integralização de capital em dinheiro	670.394	7.103.401	670.394	7.103.401
(-) Pagamento de amortização - empréstimos/financiamentos/leasing	-	(345.303)	-	(345.303)
(-) Pagamentos de participação nos resultados	(13.066.048)	-	(13.066.048)	-
Caixa líquido das atividades de financiamento	(12.395.654)	6.758.098	(12.395.654)	6.758.098
Varição de caixa e equivalente de caixa	4.416.937	(7.406.620)	4.458.322	(7.336.510)
Caixa - saldo inicial	1.730.774	9.137.394	1.897.696	9.234.206
Caixa - saldo final	6.147.711	1.730.774	6.356.018	1.897.696
Ativos livres no início do período	1.730.774	9.137.394	1.897.696	9.234.206
Ativos livres no final do período	6.147.711	1.730.774	6.356.018	1.897.696
Aumento/(Diminuição) nas aplicações financeiras – Recursos livres	4.416.937	(7.406.620)	4.458.322	(7.336.510)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis individuais e consolidadas.

Exercícios Findos em 31 de Dezembro de 2021 e 2020

(Em Reais)

1. Contexto operacional

A **Unimed João Pessoa – Cooperativa de Trabalho Médico (“Cooperativa”)** é uma sociedade cooperativa, singular, e tem por finalidade agregar os integrantes da profissão médica para sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições dignas para o exercício de sua atividade e aprimoramento do serviço de assistência médico-hospitalar, oferecendo ao usuário uma medicina de bom padrão e ajustada com sua responsabilidade social.

A **Cooperativa** atua na comercialização de planos de assistência à saúde, firmando, em nome dos cooperados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades Pré-pagamento e Custo Operacional, a serem atendidos pelos médicos cooperados e rede credenciada. As atividades da Cooperativa são reguladas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, estando registrada junto a esta última sob o nº 32.104-4.

Além da Sede, a **Cooperativa** conta com as seguintes unidades:

- Hospital Alberto Urquiza Wanderley
- Hospital Pediátrico Unimed João Pessoa
- Centro Médico Unimed – Zona Sul
- Centro de Terapias Especiais
- Unimed Dia a Dia
- Unidade Viver Melhor
- Unidade Guarabira
- Unidade de Oncologia e Medicamentos Especiais
- Saúde Ocupacional Unimed

1.1. Pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19)

Esse ano se demonstrou, mais uma vez, bastante desafiador, uma vez que a realidade pandêmica ocasionada pela Covid-19 ainda teve fortes reflexos na sociedade e na economia.

Além do elevado custo assistencial, o ano de 2021 foi impactado com o aumento da população de pacientes crônicos (Síndrome Pós-Covid-19) e com o crescimento vertiginoso da sinistralidade em função das patologias represadas, sobretudo das cirurgias, acrescidas às doenças assistidas em estágios avançados, que demandaram maior complexidade e consequente custo assistencial.

A Cooperativa se mantém atenta as movimentações e evoluções do cenário de crise assistencial, avaliando frequentemente suas estratégias e ajustando os cenários de mudança que impactam de forma direta ou indireta seus indicadores de desempenho estratégicos e operacionais.

Riscos de créditos e estimativa de perdas esperadas sobre crédito

A Cooperativa tem analisado diariamente os recebimentos das mensalidades de seus clientes e eventuais impactos na provisão para perdas por inadimplência, bem como índices de cancelamento de contratos, com o objetivo

de verificar se houve aumento relevante no risco de crédito. Acompanha também a conjuntura do segmento, identificando parâmetros para mensurar sua evolução histórica e rever políticas de retenção da carteira de clientes.

O índice de cancelamento de vidas e o recebimento diário de recursos da Cooperativa continuam em linha com o período anterior ao início da pandemia, indicando que não houve aumento do seu risco de crédito. Os contratos de clientes são majoritariamente em forma de pré-pagamento e, em caso de inadimplência, para clientes corporativos, após cinco dias de atraso, pode haver suspensão no atendimento do beneficiário, implicando, assim, em risco menor de uso da rede de atendimento sem o respectivo pagamento da mensalidade do plano de saúde.

Acrescenta-se a este difícil cenário, o desafio gigante de adaptação à decisão da ANS de promover um reajuste negativo durante o exercício de 2021, fato que impactou fortemente na receita operacional da Cooperativa e nos seus respectivos indicadores.

A liberação da cobrança dos reajustes congelados em 2020, durante o exercício de 2021, de forma fracionada (1/12), foi neutralizada pela decisão da ANS, de forma inédita, de aprovar um reajuste negativo de 8,19% para os planos individuais. Este fato interferiu negativamente nas negociações com os contratantes pessoa jurídica, que usaram o contexto das pessoas físicas como referência para os seus reajustes.

Riscos de liquidez e geração de caixa

Geração de caixa

Até a data de emissão dessas demonstrações contábeis, **não foi** identificado nenhum indicativo de deterioração da capacidade de geração de caixa operacional da Cooperativa, que pudesse resultar em elevação no nível de risco de liquidez.

Sinistralidade

A pandemia do novo coronavírus continua impactando alguns setores da economia desde a segunda quinzena de março de 2020.

O ano de 2021 se manteve bastante desafiador no enfrentamento à Covid-19 e suas novas variantes. Novas medidas precisaram ser adotadas e outras, que já se encontravam em execução, ampliadas ou aprimoradas.

Na segunda onda da pandemia a qual se intensificou ao longo do primeiro trimestre de 2021, houve mudança significativa na permanência, complexidade e custo das internações causadas pela variante P1, reduzindo o giro-leito devido à gravidade da doença.

A Cooperativa tem atuado de forma tempestiva e com gerenciamento nas aquisições de materiais e serviços, visando garantir qualidade assistencial e acesso a saúde para todos seus beneficiários, tanto para os atendimentos relacionados à Covid-19, como na manutenção de tratamentos e outras demandas recorrentes. Observa-se um aumento na sinistralidade do período atual em comparação ao mesmo período do ano anterior, em virtude da convivência entre procedimentos eletivos e os atendimentos e internações causados pela Covid-19.

Recuperabilidade de ativos

Instrumentos financeiros

A Cooperativa possui uma política de investimentos conservadora, com investimentos em renda fixa, investindo apenas nas maiores instituições financeiras brasileiras. Foram revistas as premissas de mensuração de instrumentos financeiros e constatou-se que a posição representada nas demonstrações contábeis é realizável, sem necessidade de qualquer registro de reduções ao valor recuperável.

2. Resumo das principais políticas contábeis

As principais políticas contábeis aplicadas na preparação destas demonstrações contábeis estão definidas a seguir. Elas vêm sendo aplicadas de modo consistente em todos os exercícios apresentados, salvo disposição em contrário.

1.1. Base de preparação

As demonstrações contábeis foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as políticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), incluindo os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e aprovados pela ANS, as disposições contidas na Lei das Sociedades por Ações e observando-se a Lei das Cooperativas nº 5.764/71. O modelo de apresentação e o plano de contas seguem regulamentação da ANS. Eles evidenciam todas as informações relevantes próprias das demonstrações contábeis, que estão consistentes com as utilizadas pela Administração na sua gestão.

As demonstrações contábeis foram elaboradas com base no custo histórico exceto por determinados instrumentos financeiros mensurados pelos seus valores justos, conforme descrito nas políticas contábeis.

Todos os valores apresentados nas demonstrações contábeis, incluindo os valores inseridos nas notas explicativas, estão expressos em Reais, exceto aqueles eventualmente indicados de outra forma.

A preparação das demonstrações contábeis requer o uso, pela Administração, de certas estimativas contábeis críticas e, também, o uso de julgamentos que afetam os montantes apresentados de ativos e passivos, assim como os valores das receitas, dos custos e das despesas. Aquelas áreas que requerem maior nível de julgamento e apresentam maior complexidade, bem como as áreas nas quais premissas e estimativas são significativas para as demonstrações contábeis, estão divulgadas na Nota Explicativa nº 3.

Não houve outros elementos componentes de resultados abrangentes além do resultado do período apresentado, razão pela qual a demonstração do resultado abrangente não está sendo apresentada.

As demonstrações contábeis individuais e consolidadas da Cooperativa para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021 foram autorizadas para emissão pela Administração em 21 de fevereiro de 2022.

1.2. Demonstrações consolidadas

As demonstrações consolidadas incluem as demonstrações contábeis no exercício findo em 31 de dezembro de 2021 da controladora **Unimed João Pessoa – Cooperativa Médica Ltda.** e da controlada Unimed João Pessoa Corretora de Seguros Ltda., na qual a primeira detém 90% de participação direta. O processo de consolidação das contas patrimoniais e de resultados corresponde à soma dos saldos do ativo, passivo, receitas e despesas das empresas acima, segundo a natureza de cada saldo, obedecendo ao disposto na NBC TG 36 (R3) do Conselho Federal de Contabilidade – CFC, conforme os seguintes critérios:

i) Eliminação dos saldos das contas ativas e passivas decorrentes das transações entre as empresas incluídas na consolidação, bem como a eliminação das receitas e das despesas decorrentes de negócio com a empresa incluída na consolidação;

ii) Eliminação do investimento relevante na proporção de seu respectivo patrimônio.

As seguintes políticas contábeis são aplicadas na elaboração das informações financeiras consolidadas.

Controladas

Controladas são todas as entidades (incluindo as entidades estruturadas) nas quais a Cooperativa detém controle. A Cooperativa controla uma entidade quando está exposta ou tem direito a retornos variáveis decorrentes de seu envolvimento com a entidade e tem a capacidade de interferir nesses retornos devido ao poder que exerce sobre a entidade. As controladas são totalmente consolidadas a partir da data em que o controle é transferido para a Cooperativa. A consolidação é interrompida a partir da data em que a Cooperativa deixa de ter o controle. Transações, saldos e ganhos não realizados em transações entre empresas são eliminados. Os prejuízos não realizados também são eliminados a menos que a operação forneça evidências de uma perda (*impairment*) do ativo transferido.

1.3. Disponível (Caixa e equivalentes de caixa)

O disponível é constituído de numerários em caixa e depósitos bancários.

1.4. Ativos financeiros

1.4.1. Classificação

A Cooperativa classifica seus ativos financeiros nas seguintes categorias: mensurados pelo valor justo por meio do resultado, empréstimos e recebíveis e disponíveis para venda. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos. A Administração determina a classificação de seus ativos financeiros no reconhecimento inicial.

(a) Ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado

Os ativos financeiros pelo valor justo por meio de resultado são ativos financeiros mantidos para negociação. Um ativo financeiro é classificado nessa categoria no caso de aquisição, principalmente, para fins de venda no curto prazo. Esses ativos financeiros são classificados como ativos circulantes.

(b) Empréstimos e recebíveis

Os empréstimos e recebíveis são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo e são incluídos como ativo circulante. Os empréstimos e recebíveis da Cooperativa compreendem “disponível” e “créditos de operações com planos de assistência à saúde relacionados ou não com planos de saúde da operadora”.

(c) Ativos financeiros disponíveis para venda

Os ativos financeiros disponíveis para venda são não derivativos e não classificados em nenhuma das categorias anteriores. A Cooperativa pode negociar seus ativos financeiros antes do vencimento em caso de não estarem vinculados a ativos garantidores.

1.4.2. Reconhecimento e mensuração

As compras e as vendas regulares de ativos financeiros são reconhecidas na data de negociação – data na qual a Cooperativa se compromete a comprar ou vender o ativo. Os ativos financeiros são, inicialmente, mensurados pelo valor justo, acrescido dos custos da transação para todos os ativos financeiros não classificados pelo valor justo por meio do resultado.

Os ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado são, inicialmente, reconhecidos pelo valor justo e os custos da transação são debitados no resultado.

Os ativos financeiros são baixados quando os direitos de receber fluxos de caixa dos investimentos tenham vencido ou tenham sido transferidos; neste último caso, desde que a Cooperativa tenha transferido, signifi-

ficativamente, todos os riscos e os benefícios da propriedade.

Os ativos financeiros disponíveis para venda e os ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado são, subsequentemente, contabilizados pelo valor justo. Os empréstimos, financiamentos e recebíveis são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa efetiva de juros.

A Cooperativa opera, basicamente, títulos de liquidez imediata no grupo de ativos financeiros mensurados pelo valor justo, que se aproximam de seu valor de mercado. As eventuais variações no valor justo de títulos classificados como disponíveis para venda são reconhecidas no patrimônio líquido.

Quando os títulos classificados como disponíveis para venda são vendidos ou sofrem perda (*impairment*), os ajustes acumulados do valor justo, reconhecidos no patrimônio líquido, são incluídos na demonstração do resultado como “receitas e despesas financeiras”. Os juros de títulos disponíveis para venda, calculados pelo método da taxa efetiva de juros, são reconhecidos na demonstração do resultado como parte de receitas financeiras.

1.4.3. **Impairment de ativos financeiros**

(a) **Ativos mensurados por custo amortizado**

A Cooperativa avalia no fim de cada exercício, se há evidência objetiva de que o ativo financeiro ou o grupo de ativos financeiros está deteriorado. Um ativo ou grupo de ativos financeiros está deteriorado e os prejuízos de *impairment* são incorridos somente se há evidência objetiva de *impairment* como resultado de um ou mais eventos ocorridos após o reconhecimento inicial dos ativos (um “evento de perda”), e aquele evento (ou eventos) de perda tem um impacto nos fluxos de caixa futuros estimados do ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros que pode ser estimado de maneira confiável.

Os critérios que a Cooperativa usa para determinar se há evidência objetiva de uma perda por *impairment* incluem:

- (i) dificuldade financeira relevante do emissor ou devedor;
- (ii) uma quebra de contrato, como inadimplência ou mora no pagamento dos juros ou do principal;
- (iii) probabilidade de que o tomador declare falência ou outra reorganização financeira; ou
- (iv) o desaparecimento de um mercado ativo para aquele ativo financeiro devido às dificuldades financeiras.

A Cooperativa mensura o *impairment* com base na diferença entre o valor contábil dos ativos e o valor presente dos fluxos de caixa futuros estimados descontados à taxa de juros em vigor original dos ativos financeiros. O valor contábil do ativo é reduzido e o valor do prejuízo é reconhecido na demonstração do resultado.

Se, em um período subsequente, o valor da perda por *impairment* diminuir e a diminuição puder ser relacionada objetivamente com um evento que ocorreu após o *impairment* ser reconhecido, a reversão da perda por *impairment* conhecida anteriormente será registrada na demonstração do resultado.

(b) **Ativos classificados como disponíveis para venda**

A Cooperativa avalia no fim de cada exercício, se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou um grupo de ativos financeiros está deteriorado. Para os títulos aqui classificados, uma queda relevante ou prolongada no valor justo do título abaixo de seu custo é uma evidência de que os ativos estão deteriorados. Se existir essa evidência para ativos financeiros disponíveis para venda, o prejuízo cumulativo, medido como a diferença entre o custo de aquisição e o valor justo atual, menos qualquer prejuízo por *impairment* sobre o ativo financeiro reconhecido anteriormente no resultado, será retirado do patrimônio e reconhecido na demonstração do resultado.

1.5. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

Referem-se aos valores a receber pela venda de contratos de planos de assistência à saúde, reconhecidos pelo valor justo, deduzida a provisão para perdas sobre créditos. Na prática são normalmente reconhecidos pelo valor faturado, ajustado pela provisão para perdas sobre créditos, se necessário. Destacam-se nesse grupo:

- Prestabelecido: mensalidades do plano privado de assistência à saúde calculadas e pagas antes da utilização das coberturas contratadas.
- Pós-estabelecido: valor faturado de plano privado de assistência à saúde conforme as despesas de utilização das coberturas contratadas forem incorridas.

A provisão para perdas sobre créditos é constituída segundo os seguintes critérios:

- Planos individuais com preço prestabelecido – A totalidade do crédito desse tipo de plano, quando há pelo menos uma parcela do contrato vencida há mais de 60 dias;
- A totalidade do crédito dos demais planos, quando há pelo menos uma parcela do contrato vencida há mais de 90 dias.

A Administração da Cooperativa revisa periodicamente o critério de constituição para adequá-la à evolução da inadimplência de sua carteira.

1.6. Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

Referem-se principalmente aos valores a receber e a faturar de operações de assistência à saúde prestados a outras Unimed. Destacam-se nessa modalidade os Intercâmbios, que tratam de atendimentos eventuais por uma operadora (Cessionária) a um beneficiário do plano de saúde de outra operadora (Cedente). Nesse caso, a Cedente deve considerar o atendimento como de um prestador de serviço conveniado e reconhecê-lo como evento. Já a Cessionária está funcionando como simples prestadora de serviço (apesar de ser operadora) e tratará a operação de prestação de serviços não relacionados com seus planos de saúde, inclusive, segregando os valores do atendimento e de qualquer adicional cobrado pelo serviço prestado.

Registram-se ainda nesse grupo outros créditos operacionais de prestação de serviços médico-hospitalares (convênios e particulares) reconhecidos pelo valor justo, deduzida a provisão para perdas sobre créditos. Na prática são normalmente reconhecidos pelo valor faturado, ajustado pela provisão para perda sobre créditos, se necessário.

1.7. Bens e títulos a receber

São formados por estoques, cheques a receber, adiantamentos e outras contas a receber de operadoras de cartões de créditos.

Os estoques estão avaliados ao custo médio de aquisição e não excede ao custo de reposição ou valores líquidos de realização.

Os cheques a receber, adiantamentos e outras contas a receber de operadoras de cartões de créditos são demonstrados por seus valores líquidos de realização, reconhecendo-se as eventuais perdas estimadas apresentadas como contas redutoras.

1.8. Depósitos judiciais e fiscais

Estão representados por depósitos que amparam discussões judiciais envolvendo causas cíveis e trabalhistas.

1.9. Investimentos

Participações societárias avaliadas pelo método de custo

Consistem, em sua maioria, em quotas de sociedades congêneres e estão avaliados pelo custo de aquisição, deduzido de provisão para desvalorização, quando necessário.

Participação societária avaliada pelo método de equivalência patrimonial

A Cooperativa é controladora da Unimed João Pessoa Corretora de Seguros Ltda., a qual é detentora de 90% do capital social desta última.

A Unimed Corretora de Seguros Ltda. tem por objeto social a corretagem de: a) seguros dos ramos elementares; b) seguros dos ramos vida e capitalização, desde que devidamente inscrita na SUSEP, a pedido da sociedade seguradora, conforme previsto na Circular SUSEP nº 24 de 26/06/1968 (revogada pelas Circular SUSEP nº 177 de 17/12/2001 e Circular SUSEP nº 428 de 15/02/2012); e c) seguros de saúde individual ou em grupo, plano de saúde individual ou em grupo, plano de capitalização e previdência privada aberta, com observância das normas pertinentes da SUSEP. Possui sede e foro na Rua Marechal Deodoro da Fonseca, nº 420, sala 101, Bairro da Torre, no município de João Pessoa-PB.

1.10. Imobilizado

O imobilizado, até 30 de abril de 2005, está demonstrado ao custo de aquisição ou construção, acrescido de correção monetária até 31 de dezembro de 1995 e deduzido da depreciação acumulada (calculada pelo método linear, a taxas que levam em consideração a vida útil econômica dos bens, apropriada ao resultado do exercício) e perdas ao valor recuperável, se for o caso. O custo histórico inclui os gastos diretamente atribuíveis à aquisição dos itens e pode incluir os custos de financiamento relacionados com a aquisição de ativos qualificados. Os encargos financeiros capitalizados são depreciados considerando os mesmos critérios e vida útil determinados para o item do imobilizado aos quais foram incorporados.

A Cooperativa efetuou a reavaliação para determinadas classes de ativos imobilizados. Dessa forma, foram reavaliados os ativos imobilizados no exercício de 2005 alocados nas classes de “Imóveis de uso próprio – Hospitalares” e “Imóveis de uso próprio – Não hospitalares”, de forma que estes ativos refletissem seu valor justo. Os ativos reavaliados foram apurados com base em avaliação patrimonial efetuada por empresa terceirizada especializada no assunto.

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados ao item e que o custo do item possa ser mensurado com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídas é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

O valor contábil de um ativo é imediatamente baixado para seu valor recuperável se o valor contábil do ativo for maior do que seu valor recuperável estimado.

1.11. Impairment de ativos não financeiros

Os ativos que estão sujeitos à amortização são revisados para a verificação de *impairment* sempre que eventos ou mudanças nas circunstâncias indicarem que o valor contábil pode não ser recuperável. Uma perda por *impairment* é reconhecida pelo valor ao qual o valor contábil do ativo excede seu valor recuperável. Este último é o valor mais alto entre o valor justo de um ativo menos os custos de venda e o seu valor em uso. Para fins de avaliação do *impairment*, os ativos são agrupados nos níveis mais baixos para os quais existam fluxos de caixa identificáveis separadamente (Unidades Geradoras de Caixa – UGC). Os ativos não financeiros, que tenham sofrido *impairment*, são revisados subsequentemente para a análise de uma possível reversão do *impairment* na data de apresentação do relatório.

1.12. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

As provisões técnicas, classificadas no passivo, têm como objetivo refletir as obrigações futuras esperadas decorrentes da operação de planos privados de assistência à saúde, adequando-as aos princípios contábeis. Estas provisões refletem tanto a perspectiva de gastos futuros incertos quanto à sua ocorrência e valor. O fato gerador é um fato passado que gera a concessão de um benefício previsto contratualmente. A concessão do benefício, entretanto, não implica na ocorrência de um gasto com assistência à saúde. Assim, as referidas provisões são registradas em função dos gastos esperados com assistência à saúde. São contabilizadas tendo como base de cálculo as formulações e regras explicitadas em normativos ou, quando estes facultarem, Nota Técnica Atuarial aprovada previamente pela ANS. O registro se dá em obediência ao Princípio de Competência, lastreadas, obrigatoriamente, por ativos garantidores estabelecidos nos moldes da legislação vigente.

A Cooperativa possui as seguintes provisões:

(a) **Provisão de contraprestação não ganha – PCNG**

A provisão de contraprestação não ganha – PCNG, regulamentada pela ANS, compreende a apropriação das contraprestações em preço preestabelecido pelo valor correspondente ao rateio diário – *pro-rata-die* — do período de cobertura individual de cada contrato, a partir do primeiro dia de cobertura.

O cálculo da PCNG deve apurar a parcela de contraprestações não ganhas relativos ao período de cobertura do risco.

(b) **Provisão para remissão**

A ANS obriga a constituição de provisão para remissão, que é utilizada para assegurar aos dependentes do titular falecido a garantia do atendimento à saúde prevista contratualmente. A metodologia é definida em Nota Técnica Atuarial – NTA, aprovada pela ANS, considerando a expectativa de vida e o período de cobertura de cada beneficiário em gozo.

Por meio desse benefício, os usuários em gozo ficam isentos de pagamento da contraprestação pecuniária pelo período indicado no contrato.

Essa provisão tem por objetivo constituir, de forma suficiente, a garantia à assistência à saúde dada durante todo o prazo restante do benefício. A provisão constituída está lastreada por ativos garantidores relativos a aplicações financeiras vinculadas.

(c) **Provisão de eventos a liquidar para SUS**

Os eventos a liquidar para SUS referem-se aos valores cobrados das operadoras de planos privados de assistência à saúde pela ANS relativos aos atendimentos previstos nos contratos com os beneficiários da Cooperativa que tenham sido efetuados na rede pública integrante do Sistema Único de Saúde (SUS). De acordo com a ANS, essa provisão deve ser lastreada por ativos garantidores.

(d) **Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais**

Os eventos a liquidar são registrados pelo valor integral cobrado na data do primeiro conhecimento pela Cooperativa. Com base em normativos da ANS, é adotado como prática pela Cooperativa que o registro contábil das Provisões de Eventos a Liquidar deverá ser realizado pelo seu valor integral cobrado pelo prestador, no mês da notificação da ocorrência da despesa assistencial, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de transmissão, direta ou indireta, que evidencie a realização do procedimento assistencial do beneficiário.

A provisão para eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais deve ser lastreada por ativos garantidores, sendo obrigatória a vinculação para eventos que tenham sido avisados há mais de 30 dias para a Cooperativa.

São reconhecidos pelo valor justo, o que, na prática, corresponde ao valor das contas médico-hospitalares.

(e) Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)

Constituída para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à operadora de planos de assistência à saúde. A ANS estabelece que o cálculo da PEONA deva ser efetuado por meio de metodologia desenvolvida por atuário, consubstanciada por Nota Técnica Atuarial de Provisão – NTAP, a qual deverá ser encaminhada para análise e aprovação da ANS.

A provisão constituída está lastreada por ativos garantidores relativos a aplicações financeiras garantidoras.

(f) Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA SUS)

Referente à estimativa do montante de eventos originados no Sistema Único de Saúde (SUS), que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Cooperativa. A ANS prevê que a referida provisão técnica deve ser apurada conforme metodologia atuarial definida por atuário legalmente habilitado e descrita em NTAP. Porém, faculta para as operadoras que não possuam metodologia atuarial própria a possibilidade de cálculo da PEONA SUS com base em cálculo aritmético definido em metodologia estabelecida pelo referido órgão regulador.

1.13. Provisões para ações judiciais

Uma provisão é reconhecida, em função de um evento passado, se a Cooperativa tem uma obrigação legal ou construtiva que possa ser estimada de maneira confiável, e é provável que um recurso econômico seja exigido para liquidar a obrigação. As provisões para ações judiciais são constituídas quando há uma obrigação legal ou tácita resultante de eventos passados, é provável que seja necessária uma saída de recursos que incorpore benefícios econômicos para liquidá-la e possa ser feita uma estimativa confiável do montante envolvido. Passivos contingentes são divulgados se existir uma possível obrigação futura resultante de eventos passados ou se existir uma obrigação presente resultante de um evento passado, mas seu pagamento não for provável ou seu montante não puder ser estimado de forma confiável. Ativos contingentes são reconhecidos contabilmente somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis definitivas, sobre as quais não cabem mais recursos, caracterizando o ganho como praticamente certo. Os ativos contingentes com probabilidade de êxito provável são apenas divulgados nas demonstrações contábeis.

1.14. Reconhecimento de receita

A receita é reconhecida na extensão em que for provável que benefícios econômicos serão gerados e quando possa ser mensurada de forma confiável. A receita é mensurada com base no valor justo da contraprestação recebida, excluindo descontos, abatimentos e impostos ou encargos sobre prestações de serviço.

As receitas com as contraprestações provenientes das operações de planos privados de assistência à saúde na modalidade de preço preestabelecido são apropriadas pelo valor correspondente ao rateio diário – *pro-rata-die* – do período de cobertura individual de cada contrato, a partir do primeiro dia de cobertura.

As receitas correspondentes aos contratos com preços pós-estabelecidos, a apropriação da receita é registrada na data em que se fazem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais.

Conforme requerido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, os valores não apropriados de acordo com seus respectivos períodos de competência são registrados na rubrica “Provisão de Contraprestação Não Ganha – PCNG”, e posteriormente apropriados como receita de acordo com o critério *pro-rata-die*, conforme o adequado período de competência da cobertura do risco dos contratos.

1.15. Reconhecimento do custo

Os eventos indenizáveis contabilizados pela Cooperativa são apropriados ao custo, considerando-se a data da apresentação da conta médica ou do aviso pelos prestadores, correspondente aos eventos ocorridos. Nos casos

em que o fato gerador (atendimento ao beneficiário) da despesa ocorre sem o conhecimento da Cooperativa, o reconhecimento da despesa se dá com a constituição da provisão técnica denominada “Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)”.

1.16. Imposto de renda e Contribuição social sobre o lucro

As despesas de imposto de renda e contribuição social do período compreendem os impostos correntes e diferidos. Os impostos sobre a renda são reconhecidos na demonstração do resultado, exceto na proporção em que estiverem relacionados com itens reconhecidos diretamente no patrimônio líquido. Nesse caso, o imposto também é reconhecido no patrimônio líquido.

O imposto de renda e a contribuição social diferidos passivos são reconhecidos sobre o montante registrado relativo à reserva de reavaliação, quando aplicável.

O imposto de renda e a contribuição social diferidos ativos são reconhecidos somente na proporção da probabilidade de que o lucro tributável futuro esteja disponível e que as diferenças temporárias possam ser usadas.

O imposto de renda e a contribuição social diferidos são determinados a alíquotas de impostos de acordo com a legislação fiscal, que devem ser aplicadas quando o respectivo imposto diferido ativo for realizado ou quando o imposto diferido passivo for liquidado.

1.17. Novas normas e interpretações ainda que ainda não estão em vigor

As seguintes novas normas e interpretações foram emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), mas não foram aprovadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (“ANS”) e, portanto, não estão em vigor para a data-base atual como práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades regulamentadas pela ANS. A Cooperativa não adotou essas alterações na preparação de suas demonstrações contábeis e não planeja adotar essas normas de forma antecipada.

O CPC emitiu os seguintes pronunciamentos:

- **CPC 06 (R2)** – Operações de Arrendamento Mercantil – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 16;
- **CPC 47** – Receita de Contrato com Cliente – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 15;
- **CPC 48** – Instrumentos Financeiros – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 9.
- **CPC 50** – Contratos de Seguros – Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS 17.

Não há outras normas ou interpretações que ainda não entraram em vigor que poderiam ter impacto significativo sobre a Cooperativa.

Em conformidade com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as Operadoras de planos de saúde devem continuar aplicando as normas vigentes, até que a ANS se manifeste sobre a aplicação dos referidos CPC’s.

1.18. Teste de adequação de passivos – TAP

A partir das demonstrações contábeis do exercício de 2020, as operadoras de grande porte deverão realizar o Teste de Adequação de Passivos – TAP (ou “Liability Adequacy Test” – LAT). Por definição, o TAP consiste em estimar o valor presente esperado dos fluxos de caixa futuros que decorram do cumprimento dos contratos de planos de saúde com preço preestabelecido, com o objetivo de avaliar se as provisões técnicas constituídas pela operadora estão adequadas para o cumprimento dos compromissos futuros em uma determinada data-base.

Para a realização do referido teste, foi desenvolvida uma metodologia que considera a melhor estimativa de todos os fluxos de caixa futuros, que também incluem as despesas incrementais e de liquidação de eventos, utilizando-

-se premissas atualizadas.

Na determinação das estimativas dos fluxos de caixa futuros, os contratos deverão ser segregados, no mínimo, entre as modalidades: (i) individual, (ii) coletivo empresarial, (iii) coletivo por adesão e (iv) corresponsabilidade assumida agrupados por tipos ou características de risco. Os fluxos de caixa são trazidos a valor presente com base nas estruturas a termo da taxa de juros (ETTJ), livre de risco pré-fixada definidas pela ANBIMA, limitadas ao horizonte máximo de 8 anos.

O estudo atuarial referente ao TAP, contendo, no mínimo, os métodos atuariais, financeiros e estatísticos utilizados, as hipóteses e premissas consideradas para a projeção de cada variável estimada e seus resultados parciais para cada um dos grupos de contrato deverá ser assinado pelo atuário responsável pelos cálculos juntamente com o representante legal da operadora, devendo ficar disponível para consulta por pelo menos 5 anos.

Na **Unimed João Pessoa – Cooperativa de Trabalho Médico** essas estimativas e responsabilidade desses cálculos foram realizadas pelos atuários responsáveis descritos abaixo.

Saulo Ribeiro Lacerda – Atuário MIBA 894

Marcia Caetano Messias – Atuária MIBA 2577

Agregação de contratos utilizada no teste	Ajuste na tábua biométrica (sim ou não)	Taxa de cancelamento de contratos* (valor em percentual)	Inflação Médica estimada para o primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Reajuste máximo estimado para os planos individuais no primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Reajuste médio por variação de custos estimado para os planos coletivos no primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Utilização das faixas etárias da RN 63/2003 para estimativa das despesas assistenciais (sim ou não)	Método de interpolação da ETTJ utilizado	Estimativa corrente de fluxo de caixa na data-base (valor em R\$)
Carteira individual	Não	11,53%	14,34%	8,75 %		Não	taxa de juros (ETTJ) livre de risco préfixada definidas pela ANBIMA	R\$175.892.187,64
Coletivo por adesão	Não	11,26%	17,63%		9,36%	Não	taxa de juros (ETTJ) livre de risco préfixada definidas pela ANBIMA	-R\$62.968.611,06
Coletivo empresarial	Não	16,62%	16,10%		8,43%	Não	taxa de juros (ETTJ) livre de risco préfixada definida	-R\$160.494.564,68
Corresponsabilidade assumida em pré-pagamento								

3. Estimativas e julgamentos contábeis críticos

As estimativas e os julgamentos contábeis são continuamente avaliados e baseiam-se na experiência histórica e em outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros consideradas razoáveis para as circunstâncias.

As estimativas contábeis resultantes raramente serão iguais aos respectivos resultados reais. As estimativas e premissas que apresentam risco significativo, com probabilidade de causar ajuste relevante nos valores contábeis de passivos para o próximo exercício social, estão contempladas a seguir:

(a) Provisão para perdas sobre créditos

A Cooperativa efetua análises para fazer face a perdas na realização dos créditos de operações com planos de assistência técnicas, considerando os riscos envolvidos e registra quando a administração identifica evidência objetiva de perda, conforme os critérios definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

(b) Determinação das vidas úteis dos ativos imobilizados

A Cooperativa utiliza, para os bens objeto de reavaliação, as taxas de depreciação calculadas em função do tempo de vida útil remanescente destes bens. Para os demais itens do ativo imobilizado utiliza-se as taxas estabelecidas pelo Fisco para o cálculo da depreciação dos bens do ativo imobilizado.

(c) Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)

A Cooperativa utiliza metodologia atuarial própria, devidamente consubstanciada por uma Nota Técnica Atuarial – NTA aprovada pela ANS para o cálculo da PEONA. O critério de cálculo utilizado baseia-se no percentual médio ponderado obtido por meio da construção do “Triângulo de *Run-off*”, relativo aos valores não avisados, segundo o mês de ocorrência do evento e registrado de acordo com as normas da ANS.

A metodologia utilizada para cálculo da PEONA contém duas variáveis importantes: dias de atraso para registro contábil dos eventos e média de 12 meses do custo assistencial em contratos com preço preestabelecido.

(d) Passivo contingente

A Cooperativa é parte envolvida em processos cíveis e trabalhistas que se encontram em instâncias diversas. As provisões para contingências, constituídas para fazer face a potenciais perdas decorrentes dos processos em curso, são estabelecidas e atualizadas com base na avaliação da administração, fundamentada na opinião de seus assessores legais e requerem elevado grau de julgamento sobre as matérias envolvidas.

4. Gestão de risco financeiro

1.1. Fatores de risco financeiro

As atividades da Cooperativa a expõem a alguns riscos financeiros: risco de crédito, risco de liquidez e risco de mercado. A gestão de risco financeiro busca minimizar potenciais efeitos adversos no desempenho financeiro da Cooperativa.

A gestão de risco é realizada pela Gerência Financeira e aprovada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração. A Gerência Financeira identifica, avalia e protege a Cooperativa contra eventuais riscos financeiros. A Diretoria Executiva e o Conselho de Administração estabelecem princípios para a gestão de riscos financeiros bem como para áreas específicas como risco de crédito, uso de instrumentos financeiros e investimentos de excedentes de caixa.

(a) Risco de crédito

O risco de crédito decorre de contraprestações a receber em aberto de clientes de plano de assistência à saúde. A Gerência Financeira avalia a qualidade do crédito de seus clientes, levando em consideração sua posição financeira, sua experiência passada e outros fatores. As vendas para clientes são liquidadas por meio de boleto bancário.

(b) Risco de liquidez

A previsão de fluxo de caixa é realizada pela Gerência Financeira. Esse departamento monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez da Cooperativa para assegurar que ela tenha caixa suficiente para atender às necessidades operacionais, bem como das exigências de garantias determinadas pelo órgão que regula as operadoras de saúde, a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

A Cooperativa investe o excesso de caixa gerado em papéis do mercado financeiro, escolhendo instrumentos com vencimentos apropriados ou liquidez e margem suficientes.

(c) **Risco de mercado**

O risco de taxa de juros da Cooperativa decorre, principalmente, do seu volume de aplicações financeiras. Todas as movimentações relacionadas à taxa de juros impactam no resultado da Cooperativa.

A política da Cooperativa é de (a) garantir com aplicações financeiras as provisões técnicas exigidas pela agência reguladora, vinculando-as em favor da ANS nos termos dos normativos legais da referida agência reguladora, e (b) aplicar o excedente no mercado financeiro, buscando as melhores taxas de mercado nas instituições financeiras.

(d) **Risco operacional**

É o risco de prejuízos diretos ou indiretos decorrentes de uma variedade de causas associadas a processos, pessoal, tecnologia e infraestrutura da Cooperativa e de fatores externos, exceto riscos de crédito, mercado e liquidez, como aqueles decorrentes de exigências legais e regulatórias e de padrões geralmente aceitos de comportamento empresarial. Riscos operacionais surgem de todas as operações da Cooperativa.

O objetivo da Cooperativa é administrar o risco operacional para evitar a ocorrência de prejuízos financeiros e danos à sua reputação, e buscar eficácia de custos para evitar procedimentos de controle que restrinjam iniciativa e criatividade.

A principal responsabilidade para o desenvolvimento e implementação de controles para tratar riscos operacionais é atribuída à alta Administração.

A responsabilidade é apoiada pelo desenvolvimento de padrões gerais da Cooperativa para a administração de riscos operacionais nas seguintes áreas:

- exigências para segregação adequada de funções, incluindo a autorização independente de operações;
- exigências para a reconciliação e monitoramento de operações;
- cumprimento de exigências regulatórias e legais;
- documentação de controle e procedimentos;
- exigências para a avaliação periódica de riscos operacionais enfrentados e a adequação e controles e procedimentos para tratar dos riscos identificados;
- exigências de reportar perdas e as ações corretivas propostas;
- desenvolvimento de planos de contingências;
- treinamento e desenvolvimento profissional;
- padrões éticos e comerciais.

(e) **Risco da gestão da carteira de investimentos**

A Cooperativa limita sua exposição a riscos de gestão da carteira de investimento ao investir apenas em fundos conservadores aceitos pela agência reguladora - ANS, para fins de Ativos Garantidores e títulos de renda fixa privados em diversas instituições financeiras como forma de diluir os riscos. A Administração, monitora ativamente as aplicações e os rendimentos e espera que nenhuma contraparte falhe em cumprir com suas obrigações.

1.2. **Gestão de capital**

O objetivo principal da administração de capital é salvaguardar a capacidade de continuidade da Cooperativa para oferecer retorno aos cooperados.

Para manter ou ajustar a estrutura do capital, a Cooperativa pode rever a forma de distribuição de sobras do exercício, ou aumentar as quotas de participação deles na Cooperativa.

Margem de solvência e patrimônio líquido ajustado

A Cooperativa monitora o capital com base no indicador da margem de solvência, regra financeira prudencial com foco na capitalização das operadoras de saúde, que consiste em uma garantia adicional às provisões técnicas, regulamentada por normativos da ANS. A margem de solvência corresponde à suficiência do patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos para cobrir o maior montante entre os seguintes valores: 20% das contraprestações líquidas dos últimos 12 meses ou 33% da média anual dos eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses.

Instrumentos financeiros

A administração procedeu à análise dos instrumentos financeiros que compõem o ativo e o passivo e concluiu que o valor justo das Disponibilidades, Créditos Operações com Planos de Assistência à Saúde e Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora e os Passivos Circulantes, principalmente Provisão de Eventos a Liquidar, Débitos de Operações de Assistência à Saúde aproximam-se do saldo contábil, cujos critérios de contabilização e valores estão demonstrados nas demonstrações contábeis, em razão de o vencimento de parte significativa desses saldos ocorrer em data próxima à do balanço.

Em 31 de dezembro de 2021 e 2020 a Cooperativa não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

1.3. Estimativa do valor justo

Pressupõe-se que os saldos de créditos de operações com planos de assistência à saúde e eventos a liquidar com operações de assistência à saúde pelo valor contábil, menos provisão para perdas sobre créditos estejam próximos de seus valores justos.

5. Instrumentos financeiros por categoria

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Ativos conforme balanço patrimonial				
Disponível	6.147.711	1.730.774	6.356.018	1.897.696
Aplicações financeiras	174.693.423	183.964.228	174.693.423	183.964.228
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	39.189.489	49.922.781	39.189.489	49.922.781
Créditos de oper. assist. à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	32.176.320	20.175.524	32.181.340	20.180.544
	<u>252.206.943</u>	<u>255.793.307</u>	<u>252.420.270</u>	<u>255.965.249</u>
Passivos conforme balanço patrimonial				
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais	34.957.513	36.896.346	34.957.513	36.896.346
Débitos de oper. assistência à saúde não rel. com planos saúde da operadora	8.113.335	8.050.886	8.113.335	8.050.886
Empréstimos e financiamentos a pagar	286.763	335.651	286.763	335.651
Fornecedores - Débitos diversos	24.916.134	22.582.300	24.931.395	22.603.184
	<u>68.273.745</u>	<u>67.865.183</u>	<u>68.289.006</u>	<u>67.886.067</u>

6. Aplicações financeiras (Controladora e consolidado)

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		
Certificado de Depósitos Bancários - CDB	92.978.746	113.331.033
Certificado de Depósitos Bancários - CDB DI	9.101.044	6.323.519
Fundo de investimento	54.436.496	46.888.573
Renda Fixa Referenciado DI	<u>18.177.137</u>	<u>17.421.103</u>
	<u>174.693.423</u>	<u>183.964.228</u>

As aplicações financeiras são compostas de Certificados de Depósitos Bancários (CDB) e Fundo de investimentos, com taxa de remuneração média de 100% do Certificado de Depósito Interbancário (CDI), mantidos em bancos com bom *rating* de avaliação e com boa reputação no mercado. As aplicações financeiras são garantidoras de provisões técnicas.

7. Créditos de operações com planos de assistência à saúde (Controladora e consolidado)

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Planos individuais / Familiares - Mensalidade (Pessoa física)	25.700.382	31.982.650
Planos Coletivos - Faturas (Pessoa jurídica)	15.783.034	19.534.738
Outros créditos de operações com plano de assistência à saúde	<u>17.914</u>	<u>7.775</u>
	41.501.330	51.525.163
Provisão para perdas sobre créditos (*)	<u>(2.311.841)</u>	<u>(1.602.382)</u>
	<u>39.189.489</u>	<u>49.922.781</u>

(*) A Administração da Cooperativa não espera perdas relevantes em montante acima do valor provisionado.

A Cooperativa emite faturas / boletos, mensalmente, adotando como prática o registro dos ativos no mês de emissão destes últimos. Os créditos de operações com plano de assistência à saúde não possuem caráter de financiamento e estão avaliadas e registradas inicialmente pelo valor justo.

O saldo dos créditos de operações com planos de assistência à saúde por data de vencimento (“aging list”) está demonstrado da seguinte forma:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Planos individuais/ Familiares - Mensalidade (Pessoa física)		
A vencer	17.133.296	25.898.378
Vencidos		
Até 30 dias	5.480.249	4.308.076
De 31 a 60 dias	1.834.288	1.305.497
De 61 a 90 dias	294.059	143.765
Acima de 90 dias	<u>958.490</u>	<u>326.934</u>
	25.700.382	31.982.650
Planos Coletivos - Faturas (Pessoa jurídica)		
A vencer	10.856.395	17.351.239
Vencidos		
Até 30 dias	2.867.073	1.582.852
De 31 a 60 dias	905.133	434.409
De 61 a 90 dias	168.455	41.000
Acima de 90 dias	<u>985.978</u>	<u>125.238</u>
	15.783.034	19.534.738
Outros créditos de operações com plano de assistência à saúde		
A vencer	1.326	969
Vencidos		
Até 30 dias	6.037	308
De 31 a 60 dias	3.337	376
De 61 a 90 dias	1.864	190
Acima de 90 dias	<u>5.350</u>	<u>5.932</u>
	17.914	7.775
	<u>41.501.330</u>	<u>51.525.163</u>

8. Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

	Controladora		Consolidado	
	<u>2021</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Atendimento a particulares a receber	105.433	217.435	105.433	217.435
Convênios a receber	250.163	119.451	250.163	119.451
Intercâmbio eventual a receber	14.581.535	5.236.336	14.581.535	5.236.336
Intercâmbio a faturar	14.633.265	12.033.823	14.633.265	12.033.823
Glosas em contestação a receber	3.474.325	2.539.510	3.474.325	2.539.510
Outros	<u>163.275</u>	<u>136.026</u>	<u>168.295</u>	<u>141.046</u>
	33.207.996	20.282.581	33.213.016	20.287.601
Provisão para perdas sobre créditos (*)	<u>(1.031.676)</u>	<u>(107.057)</u>	<u>(1.031.676)</u>	<u>(107.057)</u>
	<u>32.176.320</u>	<u>20.175.524</u>	<u>32.181.340</u>	<u>20.180.544</u>

(*) A Administração da Cooperativa não espera perdas relevantes em montante acima do valor provisionado.

O saldo a receber por data de vencimento (“aging list”) está demonstrado da seguinte forma:

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
A faturar	14.633.265	12.033.823	14.633.265	12.033.823
A vencer	11.673.527	5.608.866	11.673.527	5.608.866
Vencidos				
Até 30 dias	4.247.613	654.047	4.247.613	654.047
De 31 a 60 dias	822.591	819.269	822.591	819.269
De 61 a 90 dias	877.847	288.523	877.847	288.523
Acima de 90 dias	953.153	878.053	958.173	883.073
	<u>33.207.996</u>	<u>20.282.581</u>	<u>33.213.016</u>	<u>20.287.601</u>

9. Créditos tributários e previdenciários

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Imposto de renda a recuperar	1.493.782	82.499	1.514.465	98.691
Contribuição social a recuperar	473.766	-	473.766	-
PIS e COFINS a recuperar	35.464	689.398	35.464	689.398
Crédito de previdência social	365.279	145.905	365.279	145.905
ISS a recuperar (i)	830.706	1.556.415	830.706	1.556.415
Outros tributos a recuperar	73.383	-	73.841	937
	<u>3.272.380</u>	<u>2.474.217</u>	<u>3.293.521</u>	<u>2.491.346</u>
Circulante	586.085	928.414	607.226	945.543
Não circulante	2.686.295	1.545.803	2.686.295	1.545.803

(i) A Cooperativa constatou recolhimentos a maior, relativos ao ISS e, desta forma, registrou os montantes envolvidos para posterior compensação. Os valores levantados foram objeto de fiscalização por parte da Prefeitura Municipal de João Pessoa, que os atestou.

10. Bens e títulos a receber (Controladora e consolidado)

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Estoques		
Farmácia	14.394.982	12.629.314
Nutrição	22.592	21.427
Almoxarifado	470.353	468.003
	<u>14.887.927</u>	<u>13.118.744</u>
Cheques		
Pré-datados	-	7.349
Devolvidos	76.109	16.241
Provisão para perdas sobre créditos	(76.109)	(16.241)
	<u>-</u>	<u>7.349</u>
Adiantamentos		
Adiantamento de salários	227.513	177.136
Adiantamento de férias	588.277	638.719
Adiantamentos a fornecedores	548.453	2.117.621
Adiantamentos de produção aos cooperados e credenciados (*)	11.275.731	4.677.764
Outros adiantamentos	32.901	32.901
	<u>12.672.875</u>	<u>7.644.141</u>
Outras contas a receber		
Administradora de cartões	4.699.925	2.939.711
Outros valores a receber	707.985	1.128.491
	<u>32.968.712</u>	<u>24.838.436</u>

(*) Devido ao cenário de pandemia do novo coronavírus, a Cooperativa instituiu adiantamentos de produção para alguns cooperados e credenciados a serem descontados no exercício de 2022.

11. Conta-corrente com/de cooperados – Ativo circulante e Passivo circulante (Controladora e consolidado)

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
<u>Ativo circulante</u>		
Adiantamentos a cooperados	159.288	399.529
Eventos negativos	1.240.860	957.533
Outros créditos	2.379	-
	<u>1.402.527</u>	<u>1.357.062</u>
Provisão para perdas sobre créditos de adiantamentos a prestadores	(20.758)	(20.758)
Provisão para perdas sobre créditos de eventos negativos	(591.279)	(591.278)
	<u>790.490</u>	<u>745.026</u>
<u>Passivo circulante</u>		
Capital social a restituir à Cooperados	<u>105.579</u>	<u>29.801</u>

12. Depósitos judiciais e fiscais (Controladora e consolidado)

	2021	2020
Depósitos para recursos - Cíveis (i)	12.333.483	10.769.446
Depósitos para recursos - Trabalhistas	73.441	47.939
Bloqueios judiciais	212.043	227.882
	<u>12.618.967</u>	<u>11.045.267</u>

(i) Refere-se a depósitos judiciais oriundos, principalmente, de ação civil pública decorrente do questionamento sobre o aumento no valor da mensalidade cobrada em função da mudança de faixa etária dos beneficiários vinculados a contratos não regulamentados, quando estes completam 60 ou 70 anos.

13. Outros créditos a receber a longo prazo (Controladora e consolidado)

	2021	2020
Unimed Paraíba	29.360	29.360
Ressarcimento ao SUS (i)	3.221.651	3.221.651
Outros valores a receber	193.893	94.103
Unimed Norte/Nordeste	302.902	302.902
	3.747.806	3.648.016
Provisão para perdas sobre créditos	<u>(302.902)</u>	<u>(366.905)</u>
	3.444.904	3.281.111
Cheques em ação judicial	1.835.833	1.874.002
Ação civil pública sobre a diferença de mensalidade	27.127.387	22.116.955
Conta hospitalar em ação judicial	2.745.256	2.573.252
Clientes em ação judicial	12.551.952	9.894.192
	44.260.428	36.458.401
Provisão para perdas sobre créditos (ii)	<u>(44.260.428)</u>	<u>(36.458.401)</u>
	-	-
	<u>3.444.904</u>	<u>3.281.111</u>

(i) Em 2011, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) determinou que a Cooperativa reconhecesse uma provisão de eventos a liquidar, no valor de R\$5.102.829, relativo a beneficiários da operadora atendidos no Sistema Único de Saúde (SUS). A Cooperativa efetuou o parcelamento e a liquidação deste débito, embora discordasse do montante cobrado pela Agência.

A Cooperativa, por meio dos seus consultores jurídicos, ajuizou uma ação ordinária nº. 0009355-13.2011.4.05.8200 em face da Agência Nacional de Saúde Suplementar, objetivando a redução do valor da provisão de eventos e sinistros a liquidar de que trata a Resolução ANS nº 227/2010, declarando a prescrição da cobrança dos ressarcimentos relativos ao período de outubro de 2000 a outubro de 2006.

O Tribunal Regional Federal da 5ª Região e Supremo Tribunal Judiciário ratificaram a decisão de primeiro grau, favorecendo a Cooperativa, reconhecendo a prescrição de parte da dívida, no montante de R\$3.221.651.

A Cooperativa e seus consultores jurídicos encontram-se em processo de organização da documentação necessária e da atualização do montante a ser ressarcido, a fim de instruir adequadamente o pedido de restituição. A restituição pode ocorrer de duas formas: administrativa: através da compensação dos créditos podendo ser realizada em até 120 dias da data do requerimento, e, judicial, com previsibilidade de recebimento no longo prazo.

(ii) A Cooperativa constitui a provisão para perdas sobre créditos sobre a totalidade dos ativos que são objetos de ação judicial e para os quais não há evidência de realização dos valores envolvidos.

14. Investimentos

Controladora

	Participações societárias						Total dos Investimentos
	Método de equivalência patrimonial		Método de custo				
	Unimed João Pessoa Corretora de Seguros Ltda.	Unimed Paraíba	Central Nacional Unimed	Unimed Participações	SICRED João Pessoa	Unimed Seguros	
Participação no capital	90,0000%	33,3300%	0,7794%	0,0129%	-	0,1470%	
Saldo em 1º de janeiro de 2021	167.741	288.963	1.591.442	82.833	10.670.502	10.158	12.811.639
Integralização de capital	-	-	81.164	-	1.899	-	83.063
Equivalência patrimonial	15.535	-	-	-	-	-	15.535
Saldo em 31 de dezembro de 2021	<u>183.276</u>	<u>288.963</u>	<u>1.672.606</u>	<u>82.833</u>	<u>10.672.401</u>	<u>10.158</u>	<u>12.910.237</u>

Consolidado

	Participações societárias					Total dos Investimentos
	Método de custo					
	Unimed Paraíba	Central Nacional Unimed	Unimed Participações	Unicred João Pessoa	Unimed Seguros	
Participação no capital	33,3300%	0,7794%	0,0129%	-	0,1470%	
Saldo em 1º de janeiro de 2021	288.963	1.591.442	82.833	10.800.481	10.158	12.773.877
Integralização de capital	-	81.164	-	9.099	-	90.263
Saldo em 31 de dezembro de 2021	<u>288.963</u>	<u>1.672.606</u>	<u>82.833</u>	<u>10.809.580</u>	<u>10.158</u>	<u>12.864.140</u>

15. Imobilizado

	Imóveis de Uso Próprio		Imobilizado de Uso Próprio					Total		
	Terrenos	Edificações	Instalações	Máquinas e equipamentos	Equipamentos de processamento de dados	Móveis e utensílios	Veículos		Imobilizados em curso	Outras imobilizações
Taxa de depreciação ao ano	-	2%	10%	10%	20%	10%	20%	-	10%	
Em 31 de dezembro de 2020										
Saldo inicial	2.419.067	30.899.542	1.795.596	11.306.394	2.419.435	2.375.012	651.610	28.800	1.618.074	53.513.530
Adições	-	331.678	-	7.118.971	358.553	635.130	-	258.185	194.473	8.896.990
Baixas	-	-	-	-	-	(6.739)	-	(634)	-	(7.373)
Depreciação	-	(652.077)	(318.657)	(2.312.961)	(908.082)	(445.424)	(140.216)	-	(119.417)	(4.896.834)
Saldo contábil, líquido	2.419.067	30.579.143	1.476.939	16.112.404	1.869.906	2.557.979	511.394	286.351	1.693.130	57.506.313
Em 31 de dezembro de 2021										
Custo	2.419.067	43.965.450	3.509.161	38.288.847	8.888.344	7.646.660	1.568.920	286.351	1.974.868	108.547.668
Depreciação acumulada	-	(13.386.307)	(2.032.222)	(22.176.443)	(7.018.438)	(5.088.681)	(1.057.526)	-	(281.738)	(51.041.555)
Saldo contábil, líquido	2.419.067	30.579.143	1.476.939	16.112.404	1.869.906	2.557.979	511.394	286.351	1.693.130	57.506.313
Em 31 de dezembro de 2021										
Saldo inicial	2.419.067	30.579.143	1.476.939	16.112.404	1.869.906	2.557.979	511.394	286.351	1.693.130	57.506.313
Adições	-	79.844	90.804	8.075.965	1.642.140	651.694	-	1.286.727	2.249.340	14.076.514
Baixas	-	-	-	-	-	(1.234)	-	-	-	(1.234)
Transferências	-	-	-	7.774	(7.774)	-	-	-	-	-
Depreciação	-	(659.125)	(314.411)	(2.904.802)	(965.499)	(482.413)	(192.230)	-	(517.933)	(6.036.413)
Saldo contábil, líquido	2.419.067	29.999.862	1.253.332	21.291.341	2.538.773	2.726.026	319.164	1.573.078	3.424.537	65.545.180
Em 31 de dezembro de 2021										
Custo	2.419.067	44.045.294	3.599.965	46.372.586	10.522.710	8.297.120	1.568.920	1.573.078	4.224.208	122.622.948
Depreciação acumulada	-	(14.045.432)	(2.346.633)	(25.081.245)	(7.983.937)	(5.571.094)	(1.249.756)	-	(799.671)	(57.077.768)
Saldo contábil, líquido	2.419.067	29.999.862	1.253.332	21.291.341	2.538.773	2.726.026	319.164	1.573.078	3.424.537	65.545.180

Taxa de depreciação ao ano	Imobilizado de Uso Próprio									
	Imóveis de Uso Próprio		Equipamentos						Imobilizados em curso	
	Terrenos	Edificações	Instalações	Máquinas e equipamentos	processamento de dados	Móveis e utensílios	Veículos		Outras imobilizações	
		2%	10%	10%	20%	10%	20%	10%	10%	10%
Em 31 de dezembro de 2020										
Saldo inicial	2.419.067	30.899.542	1.795.596	11.320.529	2.426.706	2.397.215	674.914	28.800	1.618.074	53.580.443
Adições	-	331.678	-	7.122.165	358.553	635.130	-	258.185	194.473	8.900.184
Baixas	-	-	-	-	(6.739)	(6.739)	-	(634)	-	(7.373)
Depreciação	-	(652.077)	(318.657)	(2.315.484)	(909.572)	(450.294)	(147.207)	-	(119.417)	(4.912.708)
Saldo contábil, líquido	2.419.067	30.579.143	1.476.939	16.127.210	1.875.687	2.575.312	527.707	286.351	1.693.130	57.560.546
Em 31 de dezembro de 2021										
Custo	2.419.067	43.965.450	3.509.161	38.315.676	8.950.025	7.699.564	1.603.876	286.351	1.974.868	108.724.038
Depreciação acumulada	-	(13.386.307)	(2.032.222)	(22.188.466)	(7.074.338)	(5.124.252)	(1.076.169)	-	(281.738)	(51.163.492)
Saldo contábil, líquido	2.419.067	30.579.143	1.476.939	16.127.210	1.875.687	2.575.312	527.707	286.351	1.693.130	57.560.546
Em 31 de dezembro de 2021										
Saldo inicial	2.419.067	30.579.143	1.476.939	16.127.210	1.875.687	2.575.312	527.707	286.351	1.693.130	57.560.546
Adições	-	79.844	90.804	8.075.965	1.642.140	651.694	-	1.286.727	2.249.340	14.076.514
Baixas	-	-	-	-	-	(1.234)	-	-	-	(1.234)
Transferências	-	-	-	7.774	(7.774)	-	-	-	-	-
Depreciação	-	(659.125)	(314.411)	(2.907.485)	(968.382)	(487.282)	(199.220)	-	(517.933)	(6.053.838)
Saldo contábil, líquido	2.419.067	29.999.862	1.253.332	21.303.464	2.541.671	2.738.490	328.487	1.573.078	3.424.537	65.581.988
Em 31 de dezembro de 2021										
Custo	2.419.067	44.045.294	3.599.965	46.399.415	10.584.391	8.350.024	1.603.876	1.573.078	4.224.208	122.799.318
Depreciação acumulada	-	(14.045.432)	(2.346.633)	(25.095.951)	(8.042.720)	(5.611.534)	(1.275.389)	-	(799.671)	(57.217.330)
Saldo contábil, líquido	2.419.067	29.999.862	1.253.332	21.303.464	2.541.671	2.738.490	328.487	1.573.078	3.424.537	65.581.988

Imóvel vinculado à ANS

Em 2019, a Cooperativa vinculou como garantia junto à ANS o Hospital Alberto Urquiza Wanderley, situado na Avenida Ministro José Américo, nº 1450, bairro da Torre – João Pessoa – PB.

16. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde (Controladora e consolidado)

(a) Composição

	2021	2020
Provisão de contraprestações		
Provisão de contraprestação não ganhas - PCNG		
Mensalidades - pessoa física	26.336.950	24.764.104
Faturas - pessoa jurídica	8.881.333	7.309.661
	<u>35.218.283</u>	<u>32.073.765</u>
Provisão para remissão	7.880.516	6.854.584
Provisão de eventos a liquidar para SUS	1.356.803	1.834.607
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais		
Hospitais credenciados	6.349.613	4.823.570
Clínicas credenciadas	9.179.058	9.135.895
Laboratórios credenciados	1.561.607	1.882.485
Não cooperados	655.476	927.372
Terapia ocupacional	1.179.942	1.206.384
Produção de cooperados	14.065.466	14.163.748
Intercâmbio eventual	1.670.657	4.484.556
Glosas a pagar	217.413	257.414
Outros	78.281	14.922
	<u>34.957.513</u>	<u>36.896.346</u>
Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)	<u>39.278.691</u>	<u>30.815.066</u>
	<u>118.691.806</u>	<u>108.474.368</u>
Circulante	114.414.259	104.475.928
Não circulante	4.277.547	3.998.440

(b) Movimentação

A seguir demonstramos a movimentação da provisão para remissão e da provisão para eventos ocorridos e não avisados:

Provisão de contraprestações

	31/12/2020	Variação	31/12/2021
Provisão de remissão	<u>6.854.584</u>	<u>1.025.932</u>	<u>7.880.516</u>

Provisão de eventos ocorridos e não avisados (PEONA)

	31/12/2020	Variação	31/12/2021
PEONA	30.815.066	7.448.602	38.263.668
PEONA SUS	-	1.015.023	1.015.023
	<u>30.815.066</u>	<u>8.463.625</u>	<u>39.278.691</u>

(c) **Ativos garantidores**

Os ativos vinculados da Cooperativa para garantia das provisões técnicas observam a RN nº 392/2015, que foi alterada pela RN nº 419/2016 na proporção mínima exigida pela ANS, conforme quadro abaixo:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Provisões técnicas (a)	82.131.645	74.608.084
Garantias das provisões técnicas (b)		
Aplicações financeiras	174.693.423	183.964.228
Imóveis	<u>16.426.329</u>	<u>14.921.617</u>
	191.119.752	198.885.845
Suficiência de vinculação (b) - (a)	<u>108.988.107</u>	<u>124.277.761</u>

17. **Débitos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos saúde da operadora (Controladora e consolidado)**

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Hospitais credenciados	1.087.111	1.268.804
Clínicas credenciadas	1.786.390	2.433.689
Laboratórios credenciados	264.060	318.385
Não cooperados	580.523	552.298
Médico cooperado	3.475.802	2.548.347
Clínicas	224.717	392.352
Laboratórios	<u>694.732</u>	<u>537.011</u>
	<u>8.113.335</u>	<u>8.050.886</u>

18. Tributos e encargos sociais a recolher

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
IRPJ a recolher	1.434.170	1.855.475	1.434.170	1.856.801
CSLL a recolher	701.614	906.457	701.614	906.457
INSS a recolher	2.063.236	2.427.692	2.091.916	2.451.273
INSS retido sobre a produção médica a recolher	1.050.632	964.417	1.050.632	964.417
INSS retido a recolher	106.093	399.322	106.093	399.322
FGTS a recolher	701.570	681.178	705.800	685.488
COFINS sobre faturamento a recolher	610.987	1.331.752	624.893	1.343.286
PIS sobre faturamento a recolher	95.572	211.718	98.589	214.222
IRRF sobre assalariados a recolher	485.916	489.632	507.243	501.190
IRRF sobre sociedades civis a recolher	492.870	633.356	492.870	637.463
IRRF sobre não assalariados a recolher	8.598.440	7.312.430	8.598.475	7.312.430
ISS sobre faturamento a recolher	270.569	1.092.757	277.736	1.098.653
ISS retido de terceiros a recolher	99.359	104.041	99.414	104.092
ISS retido na produção médica a recolher	1.027.405	1.376.264	1.027.405	1.376.264
PIS / COFINS / CSLL a recolher	985.482	1.032.331	985.592	1.032.331
Parcelamentos - IRPJ, CSLL e IRRF (i)	2.277.054	-	2.277.054	-
Outros impostos a recolher	35.366	812.251	35.366	812.251
	<u>21.036.335</u>	<u>21.631.073</u>	<u>21.114.862</u>	<u>21.695.940</u>
Circulante	19.478.350	21.631.073	19.556.877	21.695.940
Não circulante	1.557.985	-	1.557.985	-

(i) Refere-se a parcelamentos de IRPJ, CSLL e IRRF, cujos débitos globais foram parcelados em 60 meses e os valores originais foram acrescidos de multas e juros por atraso, conforme determina a legislação em vigor. As dívidas são decorrentes de valores não quitados de exercícios anteriores a 2020, sendo estes consolidados em março de 2020, com previsão para liquidação até fevereiro de 2025.

19. Débitos diversos

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Provisão para férias e encargos a pagar	9.994.320	9.307.601	10.050.934	9.356.617
Pró-labore a pagar	-	-	19.332	17.522
Fornecedores	24.916.134	22.582.300	24.931.395	22.603.184
Consignações a pagar	1.227.774	1.212.287	1.227.774	1.212.287
Depósitos de beneficiários e de terceiros	1.694.218	1.503.293	1.694.218	1.503.293
Receita diferida de processamento de folha de pagamento (i)	586.667	1.026.667	586.667	1.026.667
Reembolso de intercâmbios - CNCL	2.592.719	-	2.592.719	-
Outras contas a pagar	1.284	67.314	37.730	103.799
	<u>41.013.116</u>	<u>35.699.462</u>	<u>41.140.769</u>	<u>35.823.369</u>
Circulante	40.383.274	34.629.621	40.510.927	34.753.528
Não circulante	629.842	1.069.841	629.842	1.069.841

(i) Refere-se ao prêmio recebido em abril de 2018 do Itaú Unibanco S.A., no montante de R\$2.200.000, pelo processamento de crédito da folha de pagamento da Cooperativa pelo prazo de cinco anos, com vencimento final em abril de 2023. Sua amortização é mensal, calculada pelo resultado da divisão do valor recebido pelo prazo de vida útil negociado (cinco anos).

20. Provisões para tributos diferidos (Controladora e consolidado)

	2021	2020
IRPJ Diferido sobre Ajustes de Avaliação Patrimonial de edificações-Hospital	1.440.030	1.486.733
IRPJ Diferido sobre Ajustes de Avaliação Patrimonial de edificações-Sede	80.433	83.042
CSLL Diferida sobre Ajustes de Avaliação Patrimonial de edificações-Hospital	864.018	892.040
CSLL Diferida sobre Ajustes de Avaliação Patrimonial de edificações-Sede	48.260	49.826
	<u>2.432.741</u>	<u>2.511.641</u>

21. Provisões para ações judiciais (Controladora e consolidado)

(a) Perdas prováveis, provisionadas no balanço

A Cooperativa é parte envolvida em processos de naturezas cível e trabalhista e está discutindo essas questões tanto na esfera administrativa como na judicial, as quais, quando aplicáveis, são amparadas por depósitos judiciais. A Cooperativa estima os seguintes desembolsos prováveis de caixa:

	2021	2020
Cíveis	3.486.088	2.886.088
Trabalhistas	432.503	432.503
	<u>3.918.591</u>	<u>3.318.591</u>

(b) Perdas possíveis, não provisionadas no balanço

	2021	2020
Cíveis	67.582.350	42.583.215
Trabalhistas	222.302	78.458
	<u>67.804.652</u>	<u>42.661.673</u>

Adicionalmente, a Cooperativa não tem processos de natureza tributária envolvendo riscos de perda classificados pela administração como prováveis nem possíveis, com base na avaliação de seus assessores jurídicos.

22. Patrimônio líquido

(a) Capital social

Em 31 de dezembro de 2021, o capital social subscrito e integralizado é de R\$58.403.012 (R\$57.868.426 em 2020) e está representado por 2.033 (2.034 em 2020) cooperados, é ilimitado quanto ao máximo, variando conforme o número de quotas-partes subscritas, não podendo ser inferior ao valor do patrimônio mínimo ajustado exigido pela ANS. A quota-parte é indivisível, intransferível a terceiros estranhos à sociedade, não podendo ser negociada de modo algum, nem dada em garantia e todo o seu movimento de subscrição, realização e restituição será sempre escriturado no livro de matrícula.

(b) Reservas de sobras

Em caso de sobras do exercício, o estatuto social da Cooperativa prevê a seguinte destinação:

(i) Fundo de Reserva – É constituído a razão de 10% das sobras apuradas no exercício. Destinado a reparar eventuais perdas de qualquer natureza que a Cooperativa venha a sofrer, sendo indivisível entre os cooperados, salvo no caso de dissolução e liquidação da Cooperativa, hipótese em que terá a destinação que for aprovada em Assembleia Geral com pauta específica da dissolução e liquidação.

Revertem em favor do Fundo de Reserva: (i) Os créditos não reclamados pelos cooperados, desde que decorridos cinco anos ou mais; (ii) Os auxílios e doações sem destinação especial e as rendas eventuais de qualquer natureza não resultante de operações com os cooperados.

(ii) Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social – FATES – Indivisível entre os cooperados, é constituído a razão de 5% das sobras apuradas no exercício. Destina-se a prestar assistência aos cooperados e seus familiares, e aos empregados da Cooperativa, nos termos do que dispuser o Conselho de Administração da Cooperativa. No caso de dissolução e liquidação da Cooperativa, terá sua destinação aprovada em Assembleia Geral com pauta específica da dissolução e liquidação.

Após a aprovação do balanço geral pela Assembleia Geral Ordinária, as sobras líquidas serão distribuídas aos cooperados na proporção das operações que tiverem realizado com a Cooperativa, saldo decisão diversa desta.

As perdas verificadas, que não tenham cobertura no Fundo de Reserva, serão rateadas entre os cooperados na proporção direta das operações que tiverem realizado com a Cooperativa.

(c) Fundo de Assistência ao Cooperado – FAC

Tem como finalidade cobrir o custo da assistência médica do médico cooperado como também de seus dependentes. É constituído a partir da aplicação do percentual de 2% sobre o total da produção médica, mais descontos opcionais realizados por cooperados sobre a sua produção individual, em função dos tipos de planos, tais como: Uniodonto, Unimédico e Auxílio Funeral, bem como do número de dependentes.

(d) Reserva de reavaliação

Constituída em 2005, para reavaliação de ativos próprios e tributos diferidos e que vem sendo realizado mediante depreciação, alienação ou baixa dos ativos que lhe deram origem.

23. Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde (Controladora e consolidado)

	2021	2020
Contraprestações líquidas		
Cobertura assistencial com preço preestabelecido		
Plano individual	437.396.891	416.928.765
Plano coletivos por adesão	202.966.769	189.397.108
Planos coletivos empresariais	268.618.039	239.247.889
Contraprestações de corresponsabilidade transferida	(66.848.306)	(58.702.849)
Cobertura assistencial com preço pós-estabelecido		
Planos coletivos empresariais	101.436.016	103.255.749
Outras deduções	(79.585)	-
	<u>943.489.824</u>	<u>890.126.662</u>
Varição das provisões técnicas de operações de assistência à saúde - provisão para remissão	(1.025.932)	(811.419)
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		
PIS sobre faturamento	(944.675)	(1.487.446)
COFINS sobre faturamento	(5.813.387)	(9.153.514)
ISS sobre faturamento	(4.090.618)	(7.206.715)
FAE	(433.039)	(397.683)
	<u>(11.281.719)</u>	<u>(18.245.358)</u>
	<u>931.182.173</u>	<u>871.069.885</u>

24. Eventos conhecidos ou avisados (Controladora e consolidado)

	2021	2020
Consulta médica		
Despesas com eventos	(78.508.791)	(64.194.539)
Glosas	-	1.888
Recuperação	7.829.070	5.302.509
	<u>(70.679.721)</u>	<u>(58.890.142)</u>
Demais despesas		
Despesas com eventos	(83.062.473)	(65.097.038)
Glosas	635.219	1.019.565
Recuperação	1.448.510	795.772
	<u>(80.978.744)</u>	<u>(63.281.701)</u>
Exames		
Despesas com eventos	(273.074.037)	(223.673.239)
Recuperação	12.920.142	6.014.389
	<u>(260.153.895)</u>	<u>(217.658.850)</u>
Internações		
Despesas com eventos	(193.888.402)	(161.551.000)
Recuperação	233.609	90.565
	<u>(193.654.793)</u>	<u>(161.460.435)</u>
Terapias		
Despesas com eventos	(31.777.322)	(21.277.995)
Recuperação	2.203.178	705.290
	<u>(29.574.144)</u>	<u>(20.572.705)</u>
Outros		
Despesas com eventos	(9.555.385)	(1.671.681)
	<u>(9.555.385)</u>	<u>(1.671.681)</u>
Corresponsabilidade assumida		
Despesas com eventos	(101.436.016)	(103.255.749)
	<u>(101.436.016)</u>	<u>(103.255.749)</u>
	<u>(746.032.698)</u>	<u>(626.791.263)</u>

25. Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar	12.694.271	16.624.064	12.694.271	16.624.064
Outras receitas de prestação de serviços	411.047	325.299	411.047	325.299
Taxa de administração	9.406.660	7.200.093	9.406.660	7.200.093
Outras receitas operacionais				
UTI móvel	620.128	607.308	620.128	607.308
Atendimento a particulares	4.743.821	3.713.816	4.743.821	3.713.816
Atendimento por convênio	2.951.360	4.713.129	2.951.360	4.713.129
Serviço de saúde ocupacional	769.312	723.883	769.312	723.883
Participações societárias	2.764.417	1.447.005	2.764.417	1.447.005
Doações recebidas	403.950	444.153	403.950	444.153
Descontos obtidos	447.963	110.231	447.963	110.231
Taxa de administração	2.366.880	1.854.859	2.366.880	1.854.859
Outras receitas	1.134.763	1.187.163	3.158.995	1.666.652
	16.202.594	14.801.547	18.226.826	15.281.036
	<u>38.714.572</u>	<u>38.951.003</u>	<u>40.738.804</u>	<u>39.430.492</u>

26. Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde (Controladora e consolidado)

	2021	2020
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		
Reembolso	(70.986)	(143.127)
Serviços de remoção e UTI móvel	(53.238)	(36.040)
Qualificação da rede	(56.214)	(179.929)
Outras despesas	(333)	(262)
	<u>(180.771)</u>	<u>(359.358)</u>
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		
Despesa com administração	(262.000)	(102.165)
Despesas com pessoal e encargos	(9.545.571)	(6.827.138)
Serviço de <i>home care</i>	(5.534.874)	(6.361.395)
Honorários de serviços técnicos	(1.415.664)	(8.375.649)
Aluguéis	(1.608.615)	(1.567.781)
Serviços de terceiros	(413.692)	(284.361)
Materiais e medicamentos	(4.569.570)	(3.123.776)
Outros	(401.983)	(318.467)
	<u>(23.751.969)</u>	<u>(26.960.732)</u>
Provisão sobre demais créditos de operadoras de plano de saúde	<u>(16.256.782)</u>	<u>(12.935.217)</u>
	<u>(40.189.522)</u>	<u>(40.255.307)</u>

27. Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora (Controladora e consolidado)

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Prestação de serviços	(4.020.345)	(5.488.594)
Custos hospitalares	(46.472.388)	(55.316.934)
Glosas acatadas	(12.990.449)	(10.007.885)
Outras despesas	(175.815)	(213.427)
Deduções de despesas	<u>573.207</u>	<u>1.370.455</u>
	<u>(63.085.790)</u>	<u>(69.656.385)</u>

A seguir está demonstrada a composição da conta “Custos hospitalares”, do quadro acima:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Produção das unidades	271.642.843	213.070.160
Custos por natureza		
Honorários de diretoria	(762.500)	(589.485)
Pessoal e encargos	(86.282.018)	(74.703.255)
Plantões	(43.022.042)	(43.292.510)
Produtividade médica	(8.388.730)	(4.144.413)
Drogas e medicamentos	(76.256.450)	(59.501.591)
Material hospitalar	(19.333.603)	(12.781.273)
Material de órtese e prótese	(20.486.592)	(16.719.397)
Gasoterapia	(2.351.625)	(1.562.008)
Aluguéis	(3.429.947)	(2.823.799)
Depreciação	(4.511.924)	(3.905.852)
Energia elétrica	(2.951.888)	(2.814.546)
Lavanderia	(4.346.843)	(3.702.142)
Limpeza e higiene	(8.869.290)	(8.080.043)
Manutenções	(2.746.461)	(2.887.690)
Planos de saúde pessoal próprio	(10.686.784)	(9.482.649)
Serviços prestados por pessoa jurídica	(17.079.581)	(14.679.480)
Outras	<u>(6.608.953)</u>	<u>(6.716.962)</u>
	<u>(318.115.231)</u>	<u>(268.387.094)</u>
	<u>(46.472.388)</u>	<u>(55.316.934)</u>

28. Despesas administrativas

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Honorários da diretoria e do conselho	(2.048.316)	(2.519.614)	(2.243.347)	(2.563.406)
Salários, ordenados, férias, 13º e encargos sociais	(30.537.569)	(29.301.666)	(31.517.157)	(29.537.607)
Alimentação dos trabalhadores	(2.531.105)	(2.356.000)	(2.565.430)	(2.371.929)
Honorários advocatícios, auditoria e consultoria	(6.583.051)	(7.596.220)	(6.676.241)	(7.620.180)
Telecomunicações	(1.206.356)	(2.242.640)	(1.219.904)	(2.242.640)
Publicidade e propaganda	(3.353.974)	(3.212.561)	(3.353.974)	(3.212.561)
Impostos e contribuições	(3.347.915)	(2.942.040)	(3.364.749)	(2.946.009)
Despesas judiciais	(4.549.957)	(4.878.194)	(4.560.083)	(4.878.194)
Alugueis, água e energia elétrica	(3.182.870)	(2.839.047)	(3.187.766)	(2.840.271)
Assistência médica e odontológica	(23.164.358)	(23.128.680)	(23.165.826)	(23.129.993)
Despesas com seguradoras	(1.658.323)	(1.589.746)	(1.661.248)	(1.590.568)
Material de expediente	(898.277)	(601.351)	(946.134)	(603.746)
Serviços de terceiros	(652.100)	(585.246)	(720.490)	(597.920)
Depreciação	(926.339)	(851.243)	(943.765)	(855.251)
Limpeza, manutenção e reparos	(1.041.650)	(737.723)	(1.042.956)	(738.070)
Despesas com locomoção	(426.386)	(368.975)	(426.554)	(368.975)
Outras despesas administrativas	(5.819.319)	(6.202.829)	(6.037.406)	(6.257.417)
	<u>(91.927.865)</u>	<u>(91.953.775)</u>	<u>(93.633.030)</u>	<u>(92.354.737)</u>

29. Resultado financeiro líquido

	Controladora		Consolidado	
	2021	2020	2021	2020
Receitas financeiras				
Receitas de rendimento sobre aplicações financeiras	7.403.018	3.536.852	7.409.572	3.537.326
Receitas financeiras com operações de assistência à saúde	4.817.529	5.069.777	4.817.529	5.069.777
Atualização monetária ativa	542.890	267.498	543.087	267.498
Juros sobre capital próprio	437	149.640	6.082	153.124
Outras receitas financeiras	58.260	105.688	58.538	105.688
	<u>12.822.134</u>	<u>9.129.455</u>	<u>12.834.808</u>	<u>9.133.413</u>
Despesas financeiras				
Despesas financeiras com operações de assistência à saúde	(9.343.167)	(9.017.458)	(9.343.167)	(9.017.458)
Despesas bancárias	(1.195.876)	(1.135.639)	(1.199.049)	(1.136.404)
Variação monetária passiva	(90.119)	(1.162.432)	(90.119)	(1.162.432)
Outras despesas financeiras	(342.425)	(567.372)	(343.643)	(567.372)
	<u>(10.971.587)</u>	<u>(11.882.901)</u>	<u>(10.975.978)</u>	<u>(11.883.666)</u>
	<u>1.850.547</u>	<u>(2.753.446)</u>	<u>1.858.830</u>	<u>(2.750.253)</u>

30. Imposto de renda e contribuição social (Controladora)

	2021	2020
Resultado antes dos impostos e participações	17.672.141	77.113.156
Adições		
Bens de pequeno valor	29.583	21.895
Lanches e refeições	-	42.177
Despesas indedutíveis	-	264.144
Provisão para perdas sobre créditos	10.579.492	4.850.008
Gratificações	-	9.274
Brindes e doações	124.208	277.954
Patrocínios	63.040	33.400
Contingências cíveis	600.000	901.736
Créditos incobráveis	-	2.804.934
	<u>11.396.323</u>	<u>9.205.522</u>
Exclusões		
Reversão de provisão para perdas sobre créditos	(674.123)	(787.260)
Resultado de atos não cooperativos	-	(574.071)
Participação societária	(2.764.417)	(1.231.626)
Equivalência patrimonial	(37.368)	-
Doações recebidas	(403.950)	(554.654)
	<u>(3.879.858)</u>	<u>(3.147.611)</u>
Lucro real	<u>25.188.606</u>	<u>83.171.067</u>
IRPJ (15%)	(3.778.291)	(12.475.660)
IRPJ (adicional)	(2.494.861)	(8.293.107)
PAT	151.132	499.026
Imposto de renda (15% + adicional + PAT)	<u>(6.121.988)</u>	<u>(20.256.028)</u>
Contribuição social (9%)	<u>(2.266.963)</u>	<u>(7.452.999)</u>

31. Partes relacionadas (Controladora)

(i) Transações e saldos

As transações realizadas pela Cooperativa com partes relacionadas estão representadas principalmente pelos eventos indenizáveis junto aos seus próprios cooperados, sendo estes eventos remunerados de acordo com a tabela de Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos - CBHPM.

As transações relevantes com partes relacionadas estão demonstradas no ativo e passivo circulante e, nas Notas Explicativas 10, 11, 16, 17, 22, 24 e 27, bens e títulos a receber, conta-corrente com / de cooperados, provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais, débitos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos saúde da operadora, patrimônio líquido, eventos conhecidos ou avisados e outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora, respectivamente.

(ii) Remuneração dos administradores

O pessoal-chave da administração compreende os membros da diretoria executiva da Cooperativa (presidente, vice-presidente, superintendente geral e diretores), conselheiros de administração e conselheiros fiscais. No exercício findo em 31 de dezembro de 2021, a remuneração paga ao pessoal-chave por serviços de gestão foi de R\$2.810.816 (R\$3.109.099 em 2020).

32. Conciliação entre o resultado líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais (Controladora)

	2021	2020
Resultado líquido	9.283.190	49.404.129
Ajustes de		
Depreciação e amortização do imobilizado	6.036.413	4.826.420
Amortização do intangível	184.128	-
Ajustes de exercícios anteriores	819.697	
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	1.025.932	811.419
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	8.463.625	(2.466.846)
Provisão para perdas sobre créditos	16.256.782	12.935.217
Realização da Instrução Normativa nº 20 (IN 20)	-	(7.154.048)
Realização da reserva de reavaliação, líquido de tributos	(249.849)	78.900
Devolução de capital	(135.808)	(454.903)
Constituição do FAC	8.844.628	6.514.249
Constituição do FATES	-	210.402
Utilização do FATES	(5.579.426)	(2.889.510)
Utilização do FAC	(338.561)	(3.442.649)
	<u>44.610.751</u>	<u>58.372.780</u>
Ativos e passivos operacionais		
Aplicações financeiras	9.270.805	(42.468.596)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	10.733.292	(14.655.685)
Créd. oper. assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	(28.257.578)	(6.855.875)
Créditos tributários e previdenciários	(798.163)	8.580.073
Bens e títulos a receber	158.961	(10.338.852)
Despesas antecipadas	195.678	(246.962)
Conta-corrente com cooperados	(8.334.701)	10.459.477
Depósitos judiciais e fiscais	(1.573.700)	(6.466.349)
Outros créditos a receber a longo prazo	(163.793)	4.934.290
Investimentos	(2.292.688)	(1.070.407)
Imobilizado	4.098.975	179.727
Provisão de contraprestações não ganhas	3.144.518	(2.997.858)
Provisão de eventos a liquidar para o SUS	(477.804)	197.532
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais	(1.938.833)	(3.740.233)
Débitos de operações de assistência à saúde	136.199	(32.621)
Débitos de oper. assist. à saúde não relacion. com planos saúde da operadora	62.449	53.871
Tributos e encargos sociais a recolher	(594.738)	(2.798.419)
Empréstimos e financiamentos a pagar	(48.888)	283.383
Débitos diversos	5.313.654	8.222.531
Conta-corrente de cooperados	75.778	-
Provisões para tributos diferidos	(78.900)	(78.899)
Provisões para ações judiciais	600.000	901.736
	<u>33.841.274</u>	<u>434.644</u>
Caixa líquido das atividades operacionais	<u>33.841.274</u>	<u>434.644</u>

33. Informações sobre corresponsabilidade cedida e assumida – Informações regulamentadas pela ANS

Contraprestações de corresponsabilidade cedida de assistência médico-hospitalar (grupo 31171)	Corresponsabilidade cedida com preço preestabelecido		Corresponsabilidade cedida com preço pós-estabelecido	
	2021	2020	2021	2020
1 - Cobertura assistencial com preço preestabelecido				
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	4.551.178	17.381.732	-	-
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	12.733.156	37.556.646	-	-
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	376.897	-	-
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	16.930.361	-	-	-
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	4.970.655	-	-	-
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	27.662.956	3.387.574	-	-
	<u>66.848.306</u>	<u>58.702.849</u>	<u>-</u>	<u>-</u>

Eventos conhecidos ou avisados de assistência a saúde médico-hospitalar (grupo 41111)	Carteira própria (beneficiários da operadora)		Corresponsabilidade assumida (beneficiários de outras operadoras)	
	2021	2020	2021	2020
1 - Cobertura assistencial com preço preestabelecido				
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	4.551.178	17.381.732		
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	12.733.156	37.556.646		
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	376.897	101.436.016	103.255.749
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	16.930.361	-		
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	4.970.655	-		
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	27.662.956	3.387.574		
	<u>66.848.306</u>	<u>58.702.849</u>	<u>101.436.016</u>	<u>103.255.749</u>

34. Cobertura de seguros (Controladora e consolidado)

A Empresa adota a política de contratar cobertura de seguros para os bens sujeitos a riscos, responsabilidade civil e empresarial por montantes considerados suficientes para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza de sua atividade. Os montantes das coberturas, para 31 de dezembro de 2021, contratados junto a Unimed Seguros e Porto Seguro, são resumidos a seguir:

Coberturas	Vigência	Limite máximo de garantia por sinistro (R\$)
Incêndio/raio/explosão/implosão/fumaça/queda de aeronave (Imóveis)	19/07/2021 a 19/07/2022	198.700.000
Responsabilidade Civil e Facultativa - Danos materiais a terceiros, danos corporais a terceiros, danos morais e acidentes pessoais por passageiro	28/12/2021 a 28/12/2022	479.929
Dados, roubo, incêndio e/ou perda parcial de veículos	28/12/2021 a 28/12/2022	100% da tabela FIPE
Responsabilidade civil de Administradores e Diretores	21/10/2021 a 21/10/2022	50.000.000

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



ANS - nº 32104-4