



Sistema Unimed:
produzindo
saúde no Brasil

Unimed 

EXPEDIENTE

Diretoria Executiva da Unimed do Brasil

Presidente

Omar Abujamra Junior

Vice-Presidente

Emilson Ferreira Lorca

Diretor de Administração e Finanças

Dilson Lamaita Miranda

Diretor de Gestão de Saúde

Marcos de Almeida Cunha

Diretor de Intercâmbio

Silvio Porto de Oliveira

Diretor de Regulação e Informação

Claudio Laudares Moreira

Diretor de Desenvolvimento de Mercado (licenciado)

Rubens Carlos de Oliveira Júnior

Este material foi produzido pela Assessoria de Comunicação, em parceria com as equipes técnicas da Unimed do Brasil

Coordenação e edição

Márcia Siqueira

Ana Carolina Giarrante

Textos

Lígia Chagas Vieira

Kueynislan Pereira Teodosio

Fotos

Acervo Unimed do Brasil

Projeto gráfico e editoração (com base no Relatório Integrado de Sustentabilidade 2023)

Marketing da Unimed do Brasil

Impressão

Color System

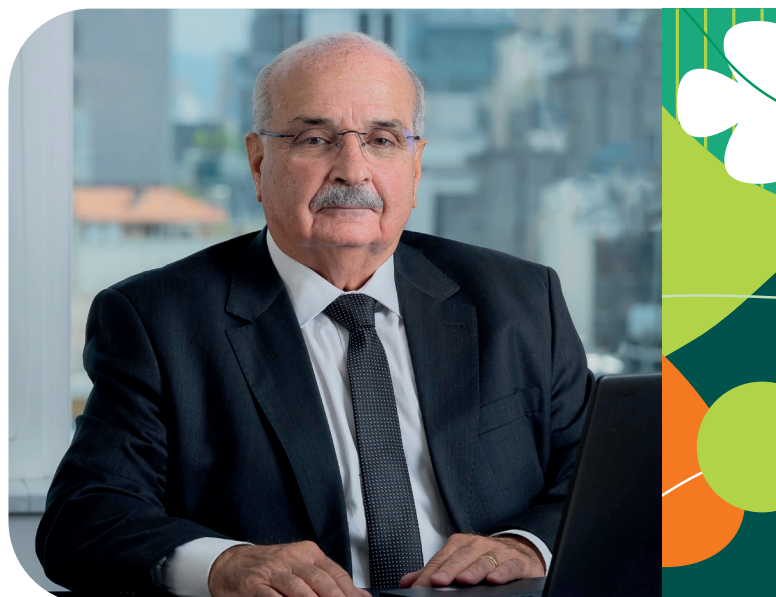
Compromisso com a evolução do Sistema Unimed

Quando recebemos do Sistema Unimed a incumbência de conduzir nossa Confederação, assumimos um compromisso firme com a transformação e a perenidade de nossas cooperativas. Somos o maior sistema cooperativista de saúde do mundo, posição que a Aliança Cooperativa Internacional acaba de reafirmar por meio do World Cooperative Monitor 2023, estudo sobre o impacto global desse modelo de negócios. Isso faz crescer a responsabilidade de preservar nosso Sistema para as futuras gerações, com sustentabilidade e segurança, convictos de que a união de esforços nos aproxima desse objetivo.

Estruturamos nosso programa de gestão como um projeto de futuro para o Sistema Unimed em dez frentes principais, orientados pelos atributos que fazem da marca Unimed uma das mais relevantes do mundo.

Nos últimos três anos, intensificamos a **representação política e institucional**; aprimoramos os mecanismos de **governança e proteção da marca Unimed**; estruturamos ferramentas com foco em **mercado e clientes**, que contribuem para ampliar a **estratégia de competitividade** de nossas cooperativas; fortalecemos o **Intercâmbio Nacional e a Rede Assistencial Unimed**; promovemos **integração e eficiência jurídico-operacional**; criamos um ambiente propício para o desenvolvimento de **tecnologias e inovação**; oferecemos oportunidades e diretrizes para o crescimento da rede de **Serviços Próprios**; em parceria com as estruturas nacionais, disponibilizamos **estratégias financeiras** para o Sistema Unimed; e iniciamos um importante trabalho com foco na **valorização do médico cooperado**.

Há mais de 56 anos, o Sistema Unimed se dedica a oferecer a melhor assistência em saúde e tem sido reconhecido nesse papel, que confere às nossas cooperativas um lugar de referência na interiorização da medicina de qualidade. Nossa expressiva presença no território nacional – oferecemos assistência a cerca de 10% da população brasileira (mais



de 20 milhões de pessoas) em 9 de cada 10 municípios do país – é prova disso. **O Sistema Unimed produz saúde no Brasil.**

A cada dia, nossas cooperativas realizam mais de 1,5 milhão de procedimentos, entre consultas médicas, exames, atendimentos de urgência e emergência, internações hospitalares, sessões de terapias e cuidados multiprofissionais. Toda essa operação injeta, nos consultórios e na rede assistencial própria e parceira, cerca de R\$ 75 bilhões por ano.

Não é por acaso, portanto, que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por meio do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS 2023, ano-base 2022), principal avaliação do setor, traz 20 operadoras Unimed entre as 25 que alcançaram a nota máxima, e um total de 234 classificadas nas melhores faixas da avaliação.

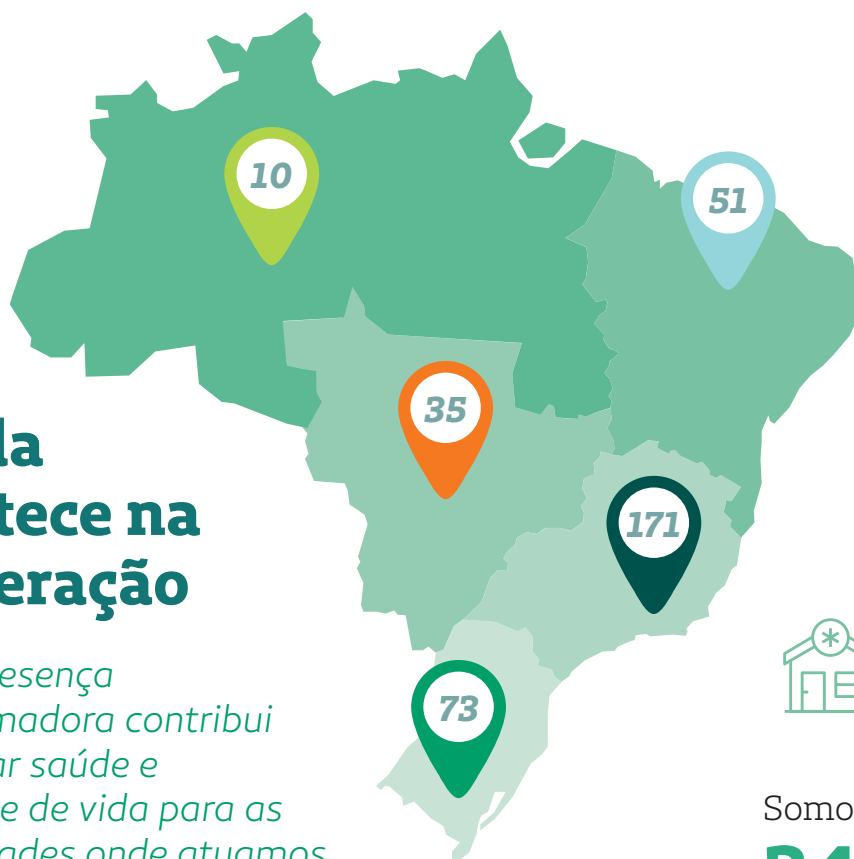
O ano de 2023 foi extremamente desafiador para todo o nosso setor, mas seguimos firmados em nosso propósito de promover saúde por meio da cooperação, para que um maior número de pessoas possa viver mais e melhor. Sabemos que o futuro também nos reserva obstáculos, mas seguimos convictos de que a força do Sistema Unimed, a construção conjunta e o compromisso com a sustentabilidade nos impulsionarão para um amanhã de transformação e perenidade.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Omar Abujamra Junior'.

Omar Abujamra Junior
Presidente da Unimed do Brasil

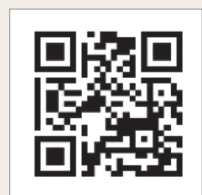
A vida acontece na cooperação

Nossa presença transformadora contribui para levar saúde e qualidade de vida para as comunidades onde atuamos.



Relatório de Sustentabilidade 2023

As diretrizes ESG – sigla em inglês para as dimensões Ambiental, Social e de Governança – estão no topo da estratégia da Unimed do Brasil, como parte de nosso compromisso com a sustentabilidade do Sistema Unimed. Em linha com essa agenda, pelo segundo ano consecutivo, a Confederação elaborou seu **Relatório Integrado de Sustentabilidade** seguindo as premissas internacionais da Global Reporting Initiative (GRI) e do International Integrate Reporting Council (IIRC), demonstrando como geramos valor para nossos diversos públicos de relacionamento.



Somos

340 cooperativas, presentes em

9 de cada 10 municípios brasileiros, formadas por

118 mil médicos cooperados, empregando

143 mil colaboradores diretos e atendendo a

20,5 milhões de beneficiários

em planos de saúde e odontológicos, o que nos posiciona como **líder de mercado**, com

38,5% dos clientes de planos de assistência médico-hospitalar





Autoridade em saúde

Somos referência nacional no cuidado com a saúde e a vida dos brasileiros há 56 anos, influenciando e apoiando políticas públicas e contribuindo para a evolução do setor.



1. Representação política e institucional

Um dos compromissos estratégicos da gestão é intensificar a interlocução qualificada com o poder público e as entidades representativas da saúde suplementar e do cooperativismo. Em 2023, esse trabalho foi marcado por importantes entregas, capitaneadas pela Presidência e pela equipe de Relações Institucionais e Governamentais (RIG) do Espaço Unimed em Brasília.

Um dos eixos de atuação é a interlocução temática, com proposições que priorizaram temas legislativos de impacto imediato, trazendo resultados em diversas frentes. Uma delas foi a **Reforma Tributária**, cujo trabalho realizado pela Unimed do Brasil em parceria com a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) contribuiu para a aprovação do texto com a previsão constitucional do adequado tratamento tributário ao ato cooperativo e a tributação adequada para o setor de saúde.



A Confederação contribuiu diretamente nos debates sobre a Reforma Tributária, atuando em parceria com a OCB, com o objetivo de assegurar a competitividade do cooperativismo no Brasil, tendo apresentado sugestões ao relator da matéria, deputado federal Aguinaldo Ribeiro (PP-PB)

Ao todo, foram mais de
60 agendas
na Capital Federal com autoridades públicas e representantes do setor privado.

Saiba mais sobre a atuação do Espaço Unimed em Brasília





A 52ª Convenção Nacional Unimed, realizada em Brasília-DF, em outubro de 2023, contou com representantes do poder público e dos setores de saúde e cooperativista na solenidade de abertura. Na foto, da esquerda para a direita: Luiz Paulo Tostes Coimbra, presidente da Unimed Nacional; Adelson Severino Chagas, presidente da Unimed Participações; Paulo Rebello, presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); Cesar Eduardo Fernandes, presidente da Associação Médica Brasileira (AMB); Arthur Lira, presidente da Câmara dos Deputados; Geraldo Alckmin, vice-presidente do Brasil e médico cooperado da Unimed Pindamonhangaba (SP); Omar Abujamra Junior, presidente da Unimed do Brasil; Luis Felipe Salomão, ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ); José Hiran da Silva Gallo, presidente do Conselho Federal de Medicina (CFM); Marcio Lopes de Freitas, presidente da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB); Helton Freitas, presidente da Seguros Unimed e da Fundação Unimed; e Danúbio Antonio de Oliveira, presidente da Unimed Federação Centro-Brasileira

A ação sistemática da Confederação nos debates do Projeto de Lei nº 7419/2006 (que tem como objeto a alteração do **marco regulatório da saúde suplementar**), garantiu um ambiente qualificado de reflexão sobre a sustentabilidade do setor. No contexto do reajuste dos planos de saúde, a Unimed do Brasil levou aos poderes públicos fundamentação de cenário, demonstrando a necessidade do reajuste aplicado em 2023. Ao longo do ano, a Confederação também esteve presente em audiências públicas e participou de agendas relacionadas à **inovação tecnológica em saúde** para assegurar acesso e atendimento de qualidade, disponibilizando-se para contribuir no tema da interoperabilidade de dados.

Em 2023, foi instalada a Subcomissão dos Planos de Saúde no âmbito da Comissão de Saúde da

Câmara dos Deputados, presidida pelo deputado Paulo Foletto (PSB/ES), médico cooperado do Sistema Unimed. O Ramo Saúde da Frente Parlamentar do Cooperativismo (Frencoop/OCB) foi reativado, e a Confederação também teve oportunidade de atuar de forma sistemática na Frente Parlamentar dos Serviços de Saúde.

A equipe do Espaço Unimed em Brasília também realizou importantes estudos da **série Perfis Políticos 2023**, por meio dos quais disponibiliza análises qualificadas sobre o panorama das proposições em tramitação no Congresso Nacional referentes a pisos profissionais, traça perfis de integrantes do Governo Federal, em especial do Ministério da Saúde, e analisa as bancadas médica e da saúde na nova legislatura.



Outro avanço importante na estratégia de RIG foi o início do processo de implementação dos **Núcleos Estaduais de Relações Institucionais e Governamentais** (NeRIGs). São assessorias especializadas junto às Federações, com o apoio da Unimed do Brasil, por meio das quais o Sistema mantém interlocução permanente e institucionalizada com os Governos Estaduais e as Assembleias Legislativas. A primeira a implementar o Núcleo é a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp).

Brasília recebe edição histórica da Convenção Nacional Unimed

Um dos marcos do ano foi a realização da 52ª Convenção Nacional Unimed em Brasília (DF), evento que reuniu representantes do Sistema Unimed de todo o país. Com mais de 1,2 mil participantes, a solenidade de abertura contou com inédita representatividade, com as presenças do vice-presidente do Brasil, Geraldo Alckmin, e do presidente da Câmara dos Deputados, Arthur Lira, além de representantes do Judiciário, diversos parlamentares e líderes de entidades médicas e do cooperativismo.

Conheça o documento



Agenda Unimed para Evolução da Saúde no Brasil

O Sistema Unimed acredita que é possível construir uma política pública consistente para prover acesso à saúde (seguro, oportuno e de qualidade) a todos os brasileiros. Como convite e contribuição a um amplo debate nesse caminho, a Confederação apresenta a Agenda Unimed para Evolução da Saúde no Brasil, edição revista e atualizada, com temas prioritários para os próximos anos.

Segurança e Confiança

A Unimed do Brasil é a responsável por zelar pela marca e reputação em âmbito nacional, levando pleitos e contribuições aos poderes públicos, órgãos reguladores e entidades do setor de saúde.



2. Governança e proteção da marca Unimed

Um dos compromissos da gestão é o de fortalecer a governança sistêmica, processo que é amparado por um robusto **planejamento estratégico com vigência até 2025**, que detalha diretrizes para a Confederação e o Sistema Unimed. Em 2023, a partir dos Mapas Estratégicos da Unimed do Brasil e do Sistema Unimed, foram definidos novos resultados-chave, em um processo de revisão inédito e democrático, que contou com a participação das Federações.

Também foram revistas as atribuições de 24 comitês e grupos técnicos do Sistema, aperfeiçoando a atuação integrada.

Em 2023, foram realizadas 37 reuniões do Conselho Confederativo e 4 encontros do Fórum Unimed

O **monitoramento e o acompanhamento econômico-financeiro** das cooperativas foram intensificados, e a Confederação reforçou seu papel consultivo junto às Singulares e Federações. A equipe técnica apoia e traça recomendações sempre que necessário. Além disso, a cada trimestre as Unimeds recebem o relatório Indicadores Assistenciais, possibilitando um parâmetro de comparabilidade para a gestão da sinistralidade. O documento é produzido a partir dos dados do Sistema de Informação de Produtos (SIP), exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). E, anualmente, é disponibilizado o Relatório de Eventos e Custos Assistenciais das Operadoras do Sistema Unimed, com a evolução de receitas, despesas e sinistralidade, o panorama das consultas médicas e outros atendimentos ambulatoriais, além de exames, terapias e internações.

Proximidade e presença

O relacionamento mais próximo com as Singulares e Federações foi intensificado em 2023. A Diretoria Executiva e o corpo técnico da Unimed do Brasil estiveram presentes em todos os Simpósios regionais, participando ativamente das programações.



Gestão da reputação da marca Unimed

Compromisso da Unimed do Brasil, a estruturação de uma **estratégia integrada e perene para a gestão da marca** vem sendo desenvolvida desde 2021 com o objetivo de potencializar e consolidar o posicionamento da Unimed, fortalecendo a presença institucional da marca à altura de sua relevância no setor de saúde brasileiro.

Em 2023, diante de um cenário desafiador para a saúde suplementar, a Confederação fortaleceu essa frente de atuação, para disseminar e potencializar o novo posicionamento “Aqui tem Unimed - presença que transforma o cuidado com a saúde e a vida”, bem como antecipar e blindar a marca frente a temas sensíveis do setor. Para isso, a Unimed do Brasil fechou **parceria com a DPZ, uma das agências de referência do mercado**, para implementar o projeto por meio de ações contínuas até 2025. O plano integrado contempla campanha publicitária, conteúdo para redes sociais, conteúdo patrocinado e diretrizes para relacionamento com a imprensa.



3. Integração e eficiência jurídico-operacional

A Confederação tem o compromisso de contribuir com o Sistema Unimed atuando em **demandas jurídicas de repercussão geral**. Para isso, conta com consultoria especializada na área tributária e com um escritório que monitora as ações em tramitação nos Tribunais Superiores, atuando de forma coordenada com as equipes das Federações. Em 2023, fortaleceu o relacionamento com o Poder Judiciário para o encaminhamento de assuntos pertinentes ao setor de saúde suplementar. Um dos marcos foi a contribuição da Unimed do Brasil para a **redação do Enunciado nº 105** (relativo ao tratamento de transtorno do espectro autista), acatada durante a 6ª Jornada de Direito da Saúde do Conselho Nacional de Justiça.

A Unimed do Brasil atuou em 118 processos em tramitação nos Tribunais Superiores em 2023, seja como *amicus curiae* ou assessorando as Unimeds em suas demandas jurídicas

No acompanhamento regulatório, foram disponibilizados ao Sistema pareceres técnicos sobre diversos temas. A Unimed do Brasil também contribuiu com encaminhamento de propostas em discussões pautadas pela ANS em grupos e câmaras técnicas, comitês, audiências e participações públicas. Também foi publicada a **2ª edição do Manual de Regulamentação dos Planos de Saúde**, com objetivo de capacitar, divulgar melhores práticas, esclarecer gestores e técnicos sobre os principais temas da legislação regulatória.

12 demandas foram resolvidas em 2023 por meio de soluções consensuais nas Câmaras Arbitral e de Mediação. Na Câmara Normativa, dois processos foram concluídos

A Câmara Arbitral do Fórum Unimed, a Câmara Normativa do Fórum Unimed e a Câmara de Mediação Unimed, que têm como objetivo priorizar a resolução consensual de conflitos entre as cooperativas, ganharam especial reforço em 2023, com a criação de um setor de apoio.

A Câmara Arbitral julga as controvérsias relacionadas às normas internas que venham a surgir entre as cooperativas e sociedades que se submetem à Constituição do Sistema Cooperativo Unimed. A Câmara Normativa elabora regulamentos sobre assuntos previstos no artigo 29 da Constituição do Sistema, decide sobre os pedidos de criação e permanência de cooperativas de qualquer grau no Sistema



Cerca de 800 dirigentes e profissionais das áreas Jurídica, Atuarial, Financeira, Contábil e Regulatória do Sistema Unimed participaram, em junho de 2023, do 31º Seminário Nacional, realizado em São Paulo (SP). O evento abordou questões estruturantes da operação de planos de saúde



Unimed e, também, sobre o uso do nome e das marcas Unimed. E a Câmara de Mediação promove reuniões, coordenadas por um mediador, que atua como facilitador do diálogo entre as partes, que são as cooperativas e sociedades do Sistema Unimed.

Outra entrega importante foi a Biblioteca Unimed, plataforma digital que permite o acesso aos principais documentos disponibilizados pela Unimed do Brasil



4. Estratégias financeiras para o Sistema Unimed

A Unimed do Brasil tem atuado de forma integrada às empresas nacionais como parte do compromisso de viabilizar estratégias para capitalização e financiamento do Sistema Unimed. As iniciativas envolvem, em especial, a Unimed Participações e a Invest-Coop Asset Management, gestora de recursos financeiros do Sistema Unimed.

Descomplicada

A inovação como uma prioridade na busca de soluções que simplifiquem e aprimorem a experiência dos nossos clientes e aumentem a sinergia no Sistema Unimed.



5. Tecnologia e estímulo à inovação

A tecnologia e a inovação como estratégias de integração do Sistema Unimed são importantes compromissos da gestão na busca por oferecer mais agilidade, eficiência e serviços de excelência para cooperados, clientes e colaboradores. Para alcançar esse objetivo, a Confederação está conduzindo o **Plano Diretor de Tecnologia e Inovação (PDTI)**, que busca evoluções integradas em infraestrutura, conectividade, inteligência de dados, sistemas de gestão de saúde, canais digitais, Registro Eletrônico de Saúde, prontuário, telemedicina, Atenção Primária à Saúde e inovação.

Ao longo de 2023, diversos avanços foram conquistados nesse caminho. Um deles foi o **Projeto Sinergia**, lançado em julho de 2023 com o objetivo de buscar convergência de soluções em tecnologias em diferentes frentes para o Sistema Unimed, proporcionando ganhos de escala e eficiência, além de redução de custos. Foram criados grupos de trabalho para definição das estratégias do projeto, organizadas em quatro pilares:

Infraestrutura: por meio de negociação nacional, foram fechados contratos com grandes fornecedores de *software*, beneficiando 115 cooperativas. Também foram entregues o Portal de Negociações, que viabiliza acesso rápido, fácil e

transparente aos projetos já concluídos e em andamento, e o Mapeamento de Tecnologia, por meio do qual as Singulares têm acesso a informações que possibilitam a priorização de contratos.

Economia estimada de R\$ 40 milhões em infraestrutura em 2023

Sistema de Gestão de Saúde (ERP): a frente visa a convergência de tecnologias e soluções desenvolvidas no Sistema Unimed para a operação de planos de saúde, integrando as estruturas de intercâmbio para maior agilidade, segurança e otimização de processos. Em 2023, foi assinado um memorando de entendimento, constituída a governança do projeto com a instituição de comitês técnicos e estratégicos e o iniciada a consultoria da Deloitte. A iniciativa prevê a convergência de cinco soluções e a sociedade de seis instituições para uma estrutura única e focada em tecnologia: Unimed do Brasil, Zitrus (Federação Santa Catarina), Unio (Seguros Unimed, Unimed Nacional, Unimed Vitória, Unimed-BH e Unimed Porto Alegre), Unimed Fortaleza, Federação Paraná e Unimed Participações. Atualmente, o projeto tem mais de 140 Unimeds como clientes.

Canais Digitais: a unificação dos canais digitais voltados a cooperados e clientes é uma mudança estratégica para todo o Sistema Unimed. Em 2023, a iniciativa teve continuidade com a assinatura do memorando de entendimento, a constituição da governança e o início dos trabalhos técnicos de convergência de tecnologias, visando à unificação da jornada digital. Para 2024, estão previstas a constituição da nova estrutura e a entrega dos aplicativos unificados para todo o Sistema Unimed. A Deloitte também está apoiando esse projeto, que conta com a participação de três instituições: Unimed do Brasil, Univision (Federação do Estado de São Paulo, Federação Paraná e Unimed Curitiba) e Unio. O projeto já beneficia 90% do número de clientes do Sistema Unimed.

Dados: a Unimed do Brasil modernizou a tecnologia para interoperabilidade nacional de dados, possibilitando a gestão de todas as informações de saúde dos clientes pela mesma plataforma. A parceria com a empresa Interall reuniu Unimed Fesp, Federação Ceará, Unimed Nacional, Seguros Unimed, Unimed Participações e Unimed do Brasil. Em 2023, foi constituído o Conselho Administrativo da Interall, com representantes técnicos e dirigentes das instituições sócias. A Confederação é a gestora dos dados, alinhado as normas do Sistema Unimed e mantendo a mesma estrutura,

segurança e qualidade nos serviços. Unimed Nacional e Seguros Unimed já iniciaram o processo de integração das informações. Com a unificação, o projeto passa a ter uma base de mais de 40 milhões de dados clínicos de clientes.

Mais de 40 Unimeds estão conectadas e integrando informações de saúde

Lab Hub Unimed

A partir de um **reposicionamento estratégico**, o Lab Hub Unimed, *hub* de inovação do Sistema Unimed, ampliou seu escopo de atuação para conectar nossas cooperativas e empresas ao ecossistema de inovação no setor de saúde. O trabalho tem como pilares: inovação aberta, cultura e formação, engajamento e projetos de inovação. Em 2023, foram realizados 19 contratos com startups e, em parceria com a Seguros Unimed, aconteceu a primeira edição da i9 Unimed – Semana de Inovação que contou com mais de 200 participantes presenciais e 10 mil na transmissão on-line. Outra entrega importante é o Radar das Startups, mapa das parcerias já ativas no Sistema Unimed, que favorece sinergia e otimização das negociações. Já foram mapeadas 184 *healthtechs* atuando junto às cooperativas.



A primeira edição da i9 Unimed reuniu mais de 200 participantes presencialmente e 10 mil na transmissão on-line

Segurança e privacidade

A Unimed do Brasil investe continuamente em mecanismos para fortalecer a governança de TI e a segurança da informação, em alinhamento com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Em 2023, a infraestrutura da Confederação foi migrada para um novo *data-center* e foi implantado o novo DR em *cloud* (serviço de recuperação de desastres), em parceria nacional para todo o Sistema Unimed. Além disso, foi lançado o **Programa Nacional de Governança, Segurança e Privacidade de Dados**, com o objetivo de mapear o nível de maturidade de TI no Sistema Unimed e apoiar as cooperativas na padronização de tecnologias, governança e privacidade.

Prontuário Eletrônico Integrado

Outro importante avanço em 2023 está relacionado ao Prontuário Eletrônico Integrado para o Sistema Unimed. Foi iniciado um estudo para **convergência das plataformas** já usadas pelas cooperativas que, atualmente, impactam mais de 20 mil médicos cooperados.



A Unimed do Brasil investe na disseminação da cultura de inovação, segurança e privacidade de dados e interoperabilidade no Sistema Unimed. Também está presente nos principais fóruns de discussão sobre esses temas, contribuindo para o aprimoramento de políticas públicas voltadas à tecnologia em saúde



Vocacionada para o cuidado

Única modalidade de planos de saúde organizada sob a perspectiva do cuidado médico, a Unimed se diferencia pela qualidade assistencial e pelo compromisso com a promoção da saúde e do bem-estar das pessoas.



6. Intercâmbio Nacional e Rede Assistencial Unimed

O Intercâmbio Nacional é um diferencial competitivo do Sistema Unimed, beneficiando diretamente mais de 35% dos clientes do Sistema Unimed. Em 2023, a Unimed do Brasil consolidou avanços para tornar os processos do Intercâmbio Nacional mais ágeis, simples e eficientes.

Com o objetivo de regularizar a comercialização de planos, em conformidade com a Norma Derivada nº 13, foi implementada a validação dos clientes atendidos em Intercâmbio de acordo com o **cadastro no Cadbenef**. Foi disponibilizado para o Sistema Unimed, por meio do Simetria da Informação, o Painel Faturamento de Intercâmbio, que apresenta os valores faturados nos últimos 12 meses e o perfil dos beneficiários atendidos.

Os processos de Intercâmbio foram atualizados e **novos manuais foram entregues** para o Sistema Unimed: Manual de Saúde Ocupacional, Manual Operacional de Atendimento de Telessaúde no Intercâmbio Nacional e Manual da Rede Prestadora no Intercâmbio Nacional.



Em 2023, por decisão do Conselho Confederativo, foi iniciado também mais um processo de revisão do Manual do Intercâmbio Nacional.

Os colaboradores do Sistema Unimed passaram a contar com o **Curso de Intercâmbio**, desenvolvido em parceria com a Faculdade Unimed. Em 2022, 6 mil profissionais se inscreveram e, em 2023, foram lançados dois novos módulos. Além disso, foi revisada toda a metodologia de avaliação da rede que, em 2024, será utilizada para a rede hospitalar própria e credenciada. Também foram publicados os critérios para inclusão de prestadores na Rede Complementar Temporária de Suporte ao Intercâmbio Nacional.



Em novembro de 2023, foi realizada a 10ª edição do Workshop de Intercâmbio, com mais de 3,7 mil inscritos. O encontro, em formato on-line, abordou cenários e desafios da saúde suplementar, a estratégia corporativa e os principais projetos e entregas relacionadas à Gestão do Intercâmbio, palestras sobre controle da sinistralidade, gestão clínica e modelos de remuneração e rede hospitalar, entre outros temas

6,95 milhões

de beneficiários foram atendidos no Intercâmbio Nacional em 2023, gerando

77 milhões

de guias de atendimento, que resultaram em

21,3 milhões

de consultas eletivas,

52,9 milhões

de SP/SADT e

2,7 milhões

de internações, movimentando recursos da ordem de

R\$ 26,7 bilhões

Diretrizes assistenciais para a Rede Unimed

Em seu papel de apoiar as Unimeds com direcionadores para o dia a dia de atendimento aos clientes, a Confederação registrou inúmeros avanços em 2023. Foram desenvolvidas as **Diretrizes de Gerenciamento do Transtorno do Espectro Autista, o Sistema de Indicadores e Análises Unimed de Serviços Próprios (Siausp) e o módulo de Gestão de Recursos e Serviços Próprios, além da Trilha de Terapias Especiais**, que tem como objetivo formar profissionais para qualificar o atendimento aos beneficiários.

O tema da **Atenção Primária à Saúde (APS)** ganhou ênfase com a mobilização das Federações para o mapeamento das iniciativas em curso e a elaboração de uma Política Nacional, que traz conceitos e conteúdos científicos, além de definir padrões mínimos para implantação desse tipo de serviço no Sistema Unimed. Além disso, foi lançado o Programa de Qualificação em APS, com metodologia da Unimed do Brasil, visando a instrumentalizar as Unimeds na aplicação de melhorias em suas unidades próprias.



Em referência ao Dia Mundial da Saúde, em abril, a 3ª edição do Congresso Gestão em Saúde marcou a retomada do evento pós-pandemia. Foram mais de 1,1 mil participantes, entre dirigentes e técnicos de todo o Sistema Unimed, 64 palestrantes, 36 horas de programação e 74 marcas expositoras



7. Serviços Próprios

O Sistema Unimed tem a maior e mais abrangente rede assistencial da saúde suplementar, formada por mais de 30 mil estabelecimentos credenciados em todo o país e por uma rede de serviços próprios que está em expansão. Atualmente, estão previstas 17 novas unidades hospitalares, em fase de projeto ou já em construção, em oito estados do país.

Núcleo de Avaliação de Tecnologias em Saúde

A Unimed do Brasil está investindo na estruturação do seu Núcleo de Avaliação de Tecnologias em Saúde (NATS.UB), que tem como missão conectar e potencializar os grupos já atuantes no Sistema Unimed, acelerando e padronizando os procedimentos de ATS para todo o Sistema Unimed. O NATS.UB irá elaborar e compartilhar, através da Biblioteca NATS.UB, pareceres técnicos quanto à segurança, eficácia e custo-efetividade de novas tecnologias, fornecendo uma perspectiva crítica e embasada em evidências científicas para qualificar a assistência aos clientes e prover suporte técnico-científico a equipes jurídicas e demais comitês nacionais, além de atuar em ações do Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde (Cosaúde).



Rede Própria Unimed



157

hospitais e
hospitais-dia

62

 laboratórios

93

serviços
de terapias
especiais
(TEA)



584

clínicas

85

unidades de
urgência e
emergência



42

centros de
diagnóstico

Para garantir a qualidade e a segurança dos serviços, a Unimed do Brasil realizou, em 2023, auditoria *in loco* em 100% dos hospitais próprios, visando à melhoria contínua dos processos. A Confederação também apoia as Unimeds por meio de assessorias técnicas, com foco principal na segurança do paciente. Também foi elaborada uma cartilha de segurança do paciente, em linha com as normas brasileiras e as diretrizes da Organização Mundial de Saúde, para subsidiar o Sistema Unimed na discussão sobre o tema.

O Manual Operacional de **Atenção Domiciliar** e a Cartilha de **Boas Práticas Assistenciais** ganharam edições atualizadas. O **Sistema de Gestão de Pacotes (Sispac)** foi reestruturado e o modelo de comercialização do **Benefício Família**, atualizado. A Confederação também promoveu uma série de encontros para a disseminação de boas práticas relacionadas à **Segurança do Paciente** e a primeira edição da **Conferência Técnica de Auditoria Médica e de Enfermagem**.



8. Valorização do médico cooperado

Para reconhecer aqueles que são a razão de ser do sistema cooperativista de saúde, a Unimed do Brasil estruturou o **Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com os Médicos Cooperados**, organizado em quatro pilares: relacionamento, educação e promoção cooperativista, remuneração e benefícios e governança corporativa.

Em fevereiro de 2023, o programa foi relançado para o Sistema Unimed e, atualmente, conta com a adesão de 16 Federações que, a partir de suas Singulares, reúnem mais de 100 mil médicos cooperados. Ao longo do ano, foram realizados workshops e a aplicação da matriz de maturidade. Também foram desenvolvidos planos de ação por Federação e promovida uma trilha de desenvolvimento com 57 horas de capacitação do corpo técnico.

Associação Nacional Unimed de Serviços Próprios (Anusp)

O Sistema Unimed já conta com a entidade como referência político-institucional para integrar os recursos assistenciais próprios, contribuindo, ainda, com ganhos de escala e eficiência operacional.



Desenvolvimento de colaboradores

A Unimed do Brasil também promoveu, ao longo de 2023, diversas iniciativas de valorização de seus colaboradores. Destacam-se os programas Gestão do Desempenho, Lidera (capacitação de lideranças), Protagonize (trilhas de carreira com foco no crescimento e na retenção de colaboradores), Diversidade e Inclusão e Três em Um (formação de líderes de Gestão de Pessoas orientados pelo tripé propósito, estratégia e resultados). Também estão em andamento o projeto Mente em Foco, com ações voltadas para o cuidado com a saúde mental, e o Inova GP, destinado a fomentar a cultura de inovação na área, por meio de palestras e rodas de diálogo.



9. Mercado e clientes



O Sistema Unimed está presente em 5.154 municípios brasileiros, impactando de forma positiva a vida de milhões de brasileiros. Para impulsionar a satisfação dos clientes com os serviços de saúde oferecidos pelas operadoras Unimed, a Confederação estimula a adoção do **Jeito de Cuidar**, modelo de gestão que posiciona o cliente no centro do negócio. Por meio de diagnósticos detalhados e planejamento de ações de melhoria, o Jeito de Cuidar possui práticas referenciais considerando toda a jornada do cliente e sua experiência com a marca Unimed.

Em 2023, 137 cooperativas aderiram ao Jeito de Cuidar Unimed, impactando mais de 9,2 milhões de beneficiários, obtendo suporte em 27 práticas referenciais para refinamento de processos. O Jeito de Cuidar Unimed tem como objetivos: alavancar os indicadores de satisfação do cliente; fortalecer a fidelização e a retenção de clientes; aumentar a lucratividade; assegurar o diferencial e a vantagem competitiva frente ao mercado; e incentivar a cooperação sistêmica, por meio do compartilhamento de experiências e boas práticas.

Além disso, a Confederação esteve presente em 36 Singulares que aderiram ao **RH Experience**, programa que trabalha a escuta ativa das empresas contratantes junto às operadoras, verificando processos de satisfação e melhoria, qualificando as experiências para esse público.

10. Estratégias de competitividade



Diante de um cenário desafiador para as operadoras de planos de saúde no enfrentamento da concorrência, o Fórum Unimed aprovou, em abril de 2023, a revisão da Norma Derivada nº 13, editada em 2011 e que estabelece regras de comercialização no Sistema Unimed. As discussões

para evolução do texto ocorreram por quatro anos, em um amplo diálogo com as Federações e operadoras nacionais.

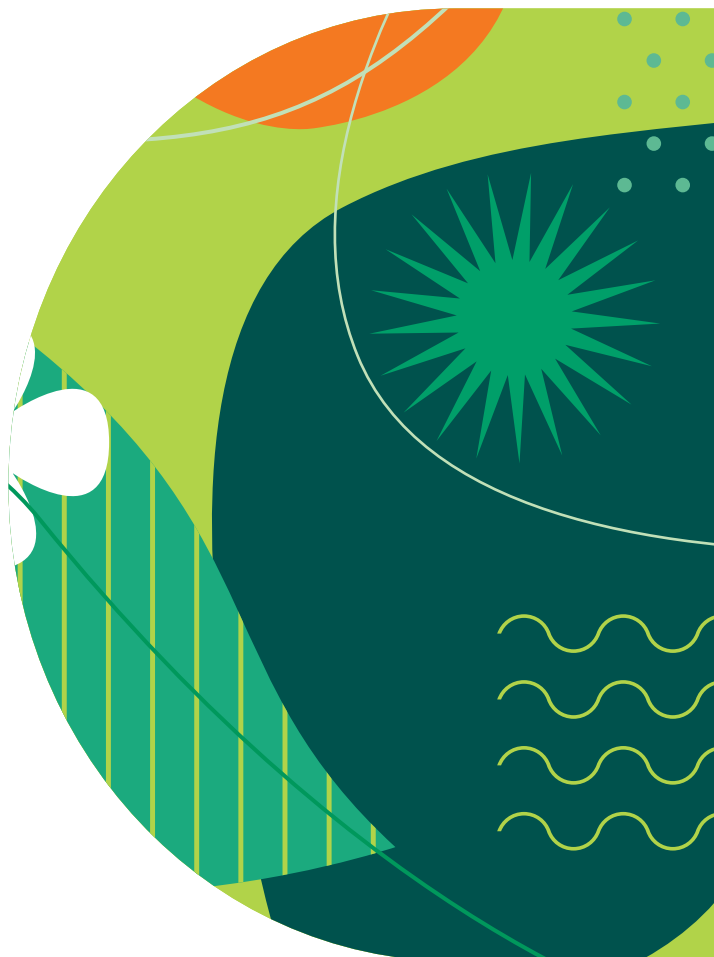
Com a aprovação, a norma incorporou mudanças importantes, especialmente no que diz respeito à área de comercialização das operadoras Unimed. Foi criada, por exemplo, uma nova regra que **veda a comercialização de planos com abrangência nacional por operadoras que estejam desenquadradas na perspectiva econômico-financeira**.

Além disso, por meio do processo de gestão de *leads* (clientes potenciais), a Unimed do Brasil oferece ao Sistema Unimed, diariamente, inúmeras oportunidades de vendas. Em 2023, foram entregues 289.630 *leads* semiqualeificados – dos quais 12% se converteram em contratações, o que corresponde a 36 mil vidas e a uma receita anual estimada em R\$ 22 milhões, considerando o tíquete médio dos planos ativos no Sistema Unimed. Os dados são calculados com base no Cadbenef.

A Unimed do Brasil oferece, ainda, para as Unimeds de pequeno e médio portes, a **Unica Mercado**, uma consultoria mercadológica que visa a contribuir para o crescimento da operadora de maneira sustentável.



Em julho de 2023, a Unimed do Brasil realizou o 3º Encontro da Marca, Mercado e Experiência do Cliente. Foram mais de 400 participantes, com 24 horas de programação nas áreas de Comunicação, Experiência do Cliente, Marketing, Mercado e Ouvidoria.



Parte da comunidade

O modelo cooperativista contribui para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde a Unimed está presente. Essa vocação natural para o cuidado cria vínculos perenes em 9 de cada 10 cidades brasileiras.

Sustentabilidade e responsabilidade social cooperativista

O interesse pela comunidade é um dos princípios do cooperativismo e, no Sistema Unimed, é uma premissa de atuação comprovada na prática. O investimento social privado é mais uma forma de contribuição para o desenvolvimento dos municípios em que as cooperativas Unimed estão presentes.

De acordo com dados do **Balço Social 2023**, levantamento realizado anualmente pela Unimed do Brasil e que contou com a participação de 214 cooperativas, em 2022 foram investidos R\$75,7 milhões em ações voltadas para as comunidades nas quais as Unimed atuam. Nos anos de 2020 a 2022, período da pandemia de Covid-19, foram aplicados R\$ 232 milhões em projetos de saúde, educação, capacitação profissional, meio ambiente, ações de voluntariado e assistência social, incentivos a cultura, lazer e esporte.

R\$ 75,7 milhões

destinados a ações socioambientais em 2022, que beneficiaram

15 mil

instituições e alcançaram um público de

19,3 milhões

de pessoas

Além das iniciativas de responsabilidade socioambiental desenvolvidas pelo Sistema Unimed, em 2023 a Unimed do Brasil registrou avanços em sua **Jornada ESG**. A Política Nacional de Sustentabilidade foi revista e passou a se chamar Política ESG, dialogando com os compromissos estabelecidos no Mapa Estratégico. Iniciou-se a aplicação do novo Programa Carbono Neutro e o Selo ESG foi reestruturado, com novas diretrizes para o Sistema Unimed.

Sinônimo de liderança é Unimed

Confira os principais reconhecimentos recebidos pela marca e pelo Sistema Unimed em 2023



Protagonismo entre os melhores planos de saúde

São 20 operadoras Unimed entre as 25 melhores do país, segundo o IDSS 2023, avaliação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Índice de desempenho traz ainda 234 cooperativas classificadas nas melhores faixas.

Presença em rankings de negócio

No Valor 1000, 34 entre os 50 maiores planos de saúde do país são Unimed (70% de participação no ranking). Na Época 360°, três Unimeds estão entre as melhores empresas do país – Seguros Unimed, Unimed Piracicaba (SP) e Unimed-BH (MG) – e seis estão na lista das 500 maiores empresas em receita líquida. Nas Melhores da Dinheiro, 21 cooperativas despontam no ranking.

A Exame Melhores e Maiores, edição comemorativa dos 50 anos da publicação, trouxe 11 Unimeds entre os maiores e melhores planos de saúde do Brasil, pelo critério de receita.

Lembrança e força da marca

Pelo 31º ano consecutivo, a Unimed é a marca de planos de saúde mais lembrada pelos brasileiros, em pesquisa do Instituto Datafolha para o Prêmio Folha *Top of Mind* 2023. Além disso, a Unimed conquistou, pela segunda vez, o título internacional de Marca do Ano durante a 17ª edição do *World Branding Awards* e foi a única da categoria Plano de Saúde a figurar na lista de premiadas.

Líder global do cooperativismo de saúde

O Sistema Unimed foi reconhecido, mais uma vez, como líder global do cooperativismo de saúde pela Aliança Cooperativa Internacional (ACI). A Unimed também figura entre os *top 4* no ranking geral do *World Cooperative Monitor*, que inclui os ramos de agronegócios, indústria, atacado e varejo, seguros, serviços financeiros e outros serviços, em proporção à economia de cada país.

Destaque no cooperativismo brasileiro

O Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão, do Sistema OCB, destacou oito Unimeds vencedoras nas mais diversas categorias.



Marca inovadora

Por três anos consecutivos, a marca Unimed conquistou o primeiro lugar do *Top Open Corps*, na categoria Serviços de Saúde. Concedida pela 100 Open Startups, a premiação reconhece corporações líderes em inovação aberta com startups.

Entre os melhores hospitais do Brasil

O Sistema Unimed, mais uma vez, é destaque na lista brasileira dos melhores hospitais do mundo, segundo a revista norte-americana *Newsweek*. São dez serviços próprios entre os 115 melhores do país, listados no *The World's Best Hospitals Brazil 2023*.

Líder do Ano no setor de saúde

A marca Unimed é destaque na 10ª edição do Prêmio Líderes da Saúde, sendo reconhecida por sua atuação no setor como Líder do Ano em planos e seguros de saúde, pela revista *Healthcare Management*. A publicação também premiou nove Unimed como Excelência da Saúde e reconheceu seis lideranças do Sistema Unimed no prêmio 100 Mais Influentes da Saúde, entre os quais o presidente da Confederação, Omar Abujamra Junior.

Referência para RHs

A Unimed foi eleita, pela 19ª vez, a marca mais lembrada pelos profissionais de Recursos Humanos de todo o Brasil, na categoria Convênio Assistência Médica/Seguro Saúde, no 26º *Top of Mind* de RH. E também foi reconhecida com o Prêmio Melhor RH – *The Best Brands*, da plataforma Melhor RH e do Centro de Estudos da

Comunicação (Cecom), na categoria Assistência Médica e Seguros Saúde.

Excelência em Ouvidoria

Ao completar dez anos, o Programa Ouvidoria de Excelência conquistou o prêmio bronze em *The Customer Summit Awards 2023*, na categoria Treinamento e Desenvolvimento.

Empresa Amiga da Justiça

A Unimed do Brasil e a Federação das Unimed no Estado de São Paulo (Fesp) participaram de cerimônia do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) por integrar o Programa Empresa Amiga da Justiça, voltado à disseminação da cultura de pacificação nas relações consumeristas.

Empresa que Melhor se Comunica com Jornalistas

Pelo segundo ano consecutivo, o Sistema Unimed recebeu a premiação na categoria Cooperativas. O levantamento é promovido pela plataforma Negócios da Comunicação e pelo Centro de Estudos da Comunicação (Cecom), após pesquisa com jornalistas de todo o país.



Confira mais informações
sobre as entregas da gestão
em 2023



Unimed 
Brasil

Alameda Santos, 1827
10º andar - Cerqueira César
01419-909 - São Paulo - SP
Tel: (11) 3265-4000
www.unimed.coop.br