Relatório da Administração

2021

UNAFISCO Saúde

ANS Nº 36101-1

www.unafiscosaude.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

CONSELHO CURADOR

1ª Região Fiscal: DF, GO, MT, MS e TO

Titular: Adelson Alves de Sousa

Suplente: Maria Aparecida de Sousa Gomes da Silva

2ª Região Fiscal: AC, AP, AM, PA, RO, PR

Titular: Eduardo Toledo da Silva

Suplente: Maria da Graça Pinto Guimarães

3ª Região Fiscal CE, MA e PI

Titular: Lina Maria Chaves Lima

Suplente: Marcia Andrade Braga

4ª Região Fiscal AL, PB, PE e RN

Titular: Carlos Antônio Lucena

5ª Região Fiscal: BA e SE

Titular: Alex Marco Gama Magnavita

Suplente: Lara Moura Franco Eduardo

6ª Região Fiscal MG

Titular: Delson Roberto Braga de Sousa

Suplente: Antônio Augusto Bianco

7ª Região Fiscal RJ e ES

Titular: Albino Joaquim Pimenta da Cunha

Suplente: Antônio Pedro Perez Alves de Faria

8ª Região Fiscal SP

Titular: Tânia Regina Coutinho Lourenço

Suplente: Tania Catarina Feijó Napolitano

9ª Região Fiscal PR e SC

Titular: Edes Marcondes do Nascimento

Suplente: Nadir Gonçalves da Cunha Ribeiro

10ª Região Fiscal RS

Titular: Maria Inês Bonalume

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

CONSELHO FISCAL

Titular: Paulo Roberto Torres

Titular: Cecília Cícera Palma de Araujo

Titular: Pérsio Romel Macedo Ferreira

Suplente: Sérgio Santiago da Rosa

Suplente: Marcílio Henrique Ferreira

Suplente: Maria Aparecida de Sousa Gomes da Silva

DIRETORIA DO PLANO DE SAÚDE

Diretora de Plano de Saúde
Maria Antonieta F. Rodrigues

Diretora Adjunta de Plano de Saúde
Sonilea Vieira Leite

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

SUMÁRIO

MENSAGEM DA DIRETORIA **6**
1. INSTITUCIONAL **7**
1.1 Propósito Institucional 7
1.2 Organograma 8
1.3 Planejamento Estratégico (OKRs – Objectives and Key Results) 8
1.4 Produtos 10
1.5 Força de Trabalho 10
1.6 Certificação Great Place to Work 11
2. POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE SUPERÁVITS **12**
3. NEGÓCIOS SOCIAIS DA ENTIDADE **12**
3.1 Beneficiários 13
3.2 Rede Credenciada 16
3.3 Indicadores de Utilização 18
3.4 Gestão de Saúde – Programas Assistenciais 19
4. GESTÃO FINANCEIRA **24**
4.1 Aplicações Financeiras 24
4.2 Investimentos 25
5. **RELACIONAMENTO** **25**
5.1 Atendimento presencial na Sede do Unafisco 25
5.2 Central de Relacionamento e Atendimento 24 horas 25
5.3 Fale Conosco 26
5.4 Assistente Virtual LIA 26
5.5 Ouvidoria 27
5.6 NIPs 28
5.7 Reclame Aqui 29
5.8 Outros Canais de Comunicação 30
6. **GOVERNANÇA CORPORATIVA** **30**

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

6.1 Programa de Qualificação das Operadoras 31
6.2 Pesquisa de Satisfação – Beneficiários 32
6.3 Políticas Implementadas 32
6.4 Canal de Denúncias 34
7. REORGANIZAÇÃO SOCIETÁRIA 34
8. RESUMO DOS ACORDOS DOS ACIONISTAS 34
9. CAPACIDADE FINANCEIRA DA ENTIDADE 34
10. EMISSÃO DE DEBÊNTURES 34
11. INVESTIMENTOS DA COMPANHIA EM SOCIEDADES COLIGADAS E CONTROLADAS 34
12. PERSPECTIVAS PARA 2022 35
12.1 Planejamento estratégico – Nova gestão 35
12.2 Confiabilidade dos dados 35
12.3 Captação e manutenção da carteira 35
12.4 Relacionamento com Beneficiários 35
12.5 Planejamento econômico-financeiro e sustentabilidade da operadora 36
12.6 Recursos Humanos 36
12.7 Recursos de Tecnologia 36
12.8 Governança Corporativa: Políticas, Compliance, Gestão de Riscos e Auditoria Interna 37
12.9 Programas Assistenciais 37
13. MEIO AMBIENTE 37
14. DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 38

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

MENSAGEM DA DIRETORIA

O ano de 2021 está marcado como o último ano desta diretoria. Como bandeira desta gestão, prevaleceram também, neste ano, os valores relacionados a transparência e ética na comunicação, responsabilidade Corporativa e muita objetividade nos planos, nas metas e nas diretrizes traçadas.

O cenário da pandemia de COVID-19 impediu algumas ações que foram planejadas, mas, mesmo com esse cenário, buscamos alternativas para chegar cada vez mais próximo de cada beneficiário. Nesse sentido, realizamos Webinars e encontros virtuais para apresentar aos beneficiários as principais mudanças e principais assuntos relacionados ao Plano de Saúde.

Também aumentamos a capacidade da nossa equipe de atendimento e relacionamento, e aprimoramos o nosso serviço de Concierge, para que os nossos beneficiários tenham cada vez mais comodidade em seu atendimento.

Nossa gestão se preocupou com as principais mudanças do mundo corporativo, de modo que investiu na formação dos Pilares de Governança Corporativa necessários para trazer eficiência e transparência para a gestão. E mesmo o Unafisco Saúde não sendo uma Entidade que visa ao lucro, buscamos aperfeiçoar os nossos processos para alcançarmos melhoras nos resultados e também que a operadora consolide a sustentabilidade obtida nos anos desta Gestão.

Gostaríamos de enfatizar a importância e dedicação do nosso corpo de COLABORADORES, que demonstraram muito comprometimento ao longo de um ano tão desafiador como o de 2021 e, mesmo tendo o Unafisco Saúde adotado o regime de Home Office, os colaboradores aumentaram sua performance e entregaram grandes resultados.

Dito isso, relatamos que as expectativas da Diretoria são de que o trabalho consolidado nesta gestão seja mantido e aprimorado para que a Entidade possa alcançar melhorias ainda mais significativas neste ano de 2022, superando todos os desafios e garantindo, assim, o melhor atendimento aos beneficiários, de forma personalizada, empática e dentro do equilíbrio financeiro do Plano.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

1. INSTITUCIONAL

O Unafisco Saúde foi fundado em 1992 por Auditores Fiscais com o objetivo de oferecer os melhores serviços e benefícios para a categoria. O plano conta com excelentes profissionais de saúde, equipes especializadas, hospitais bem equipados e toda a tecnologia necessária para atender aos beneficiários de forma rápida e segura.

Há 19 anos o Unafisco Saúde trabalha com responsabilidade e transparência, prezando ser uma equipe coesa que valoriza a saúde do Auditor Fiscal e sua família e, por isso, oferece o melhor atendimento ao beneficiário.

1.1 Propósito Institucional

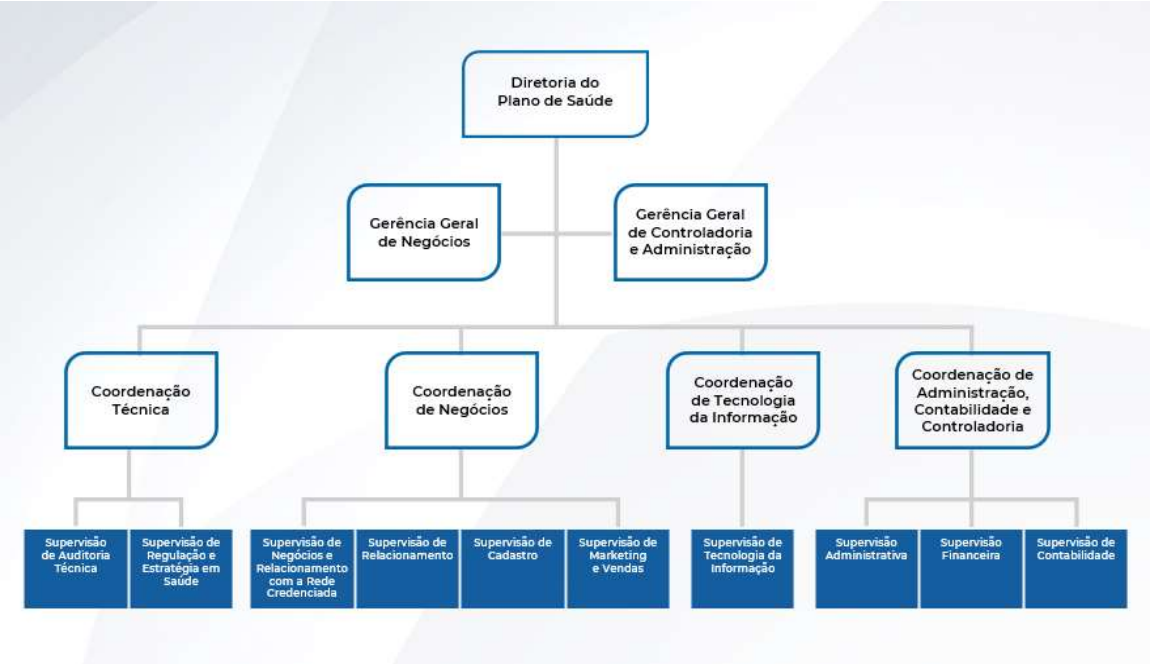
PILARES QUE SUSTENTAM A INSTITUIÇÃO

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

1.2 Organograma

Com a gestão participativa, os beneficiários podem conduzir o Plano. A opinião do Auditor Fiscal é considerada, seja nas assembleias regulares ou na oportunidade de fazer parte da diretoria do Plano.



1.3 Planejamento Estratégico (OKRs – Objectives and Key Results)

Os OKRs são um conjunto de objetivos e resultados esperados que medem o progresso e direcionamento em direção onde a Entidade pretende chegar.

OBJETIVOS E RESULTADOS

Solidez financeira, garantindo a sustentabilidade financeira do Unafisco Saúde.

- Ter no máximo 80% de sinistralidades por carteira e por plano.
- Ter taxa de inadimplência de 2% - meta alcançada todos os meses.
- Manter o custo administrativo em 7% dos custos totais.
- Ter, no mínimo, duas não conformidades/oportunidades de melhoria registradas por área por mês.

Solidez da informação para alimentar toda e qualquer decisão que o Unafisco vier a trabalhar.

- Ter acima de 85% dos beneficiários titulares e segregados (responsável financeiro) com o cadastro atualizado (e-mail, telefone, endereço).
- Ter informação 100% redonda para cobrar do prestador, conforme pedido da ANS.
- Ter toda a estrutura de informação adequada à LGPD.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

Crescimento da carteira com sustentabilidade e oxigenação do plano.

- Ter 200 adesões por mês com os respectivos % por estado.
- Ter 88% dos beneficiários cancelados pelos motivos de troca de plano, com tempo de permanência maior que 12 meses (retenção).
- Manter carteira com faixa etária média de 45 anos.

Fortalecimento da imagem do plano.

- Ter acima de 90% na pesquisa de satisfação que ajude a manter o IDSS acima de 80%.
- Estar acima das 100 operadoras no ranking de índice geral de reclamação dos beneficiários que ajude a manter o IDSS acima de 80%.
- Ter, no mínimo, 22 publicações por mês que reforcem os direitos dos beneficiários e ações do Unafisco Saúde.
- Estar entre os 20 primeiros colocados no GPTW com E-NPS > 75 pontos.
- Ter acima de 75% de colaboradores envolvidos nos projetos/ações/iniciativas do Unafisco com retorno de 60% da efetividade.

Assistência de qualidade nos atendimentos com racionalização dos custos.

- Ter acima de 95% das respostas atendidas conforme os tempos previstos na SLA (tempo de resposta aos beneficiários em até 5 dias para as demandas mais simples e cumprimento dos demais tempos, conforme previsto na SLA).
- Redução de 40% do número das ações judiciais contra o Unafisco em relação ao ano anterior.
- Ter 80% dos prestadores com fator de Qualidade conforme classificação da ANS.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

1.4 Produtos

PRODUTO	NOME COMERCIAL	DATA REGISTRO	REGISTRO	CONTRATAÇÃO	SEGMENTAÇÃO ASSISTENCIAL	ABRANGENCIA GEOGRAFICA	SITUAÇÃO PLANO
PREMIUM	UNAFISCO SAUDE PREMIUM	27/03/2002	437257023	COLETIVO EMPRESARIAL	AMB + HOSP COM OBST + ODONTOLOGIA	NACIONAL	INATIVO
PREMIUM II	UNAFISCO SAUDE PREMIUM II	06/12/2012	468235121	COLETIVO POR ADESAO	AMB + HOSP COM OBST + ODONTOLOGIA	NACIONAL	ATIVO
SOFT II	SOFT II	30/07/2014	471839149	COLETIVO POR ADESAO	AMB + HOSP COM OBST	NACIONAL	ATIVO
SOFT PARTICIPATIVO	SOFT PARTICIPATIVO	27/04/2017	478132175	COLETIVO POR ADESAO	AMB + HOSP COM OBST	NACIONAL	ATIVO
UNIQUE	UNIQUE	27/04/2017	478131177	COLETIVO POR ADESAO	AMB + HOSP COM OBST + ODONTOLOGIA	NACIONAL	ATIVO
PLATINUM	UNAFISCO SAUDE PLATINUM	21/12/2020	487705205	COLETIVO POR ADESAO	AMB + HOSP COM OBST + ODONTOLOGIA	NACIONAL	ATIVO

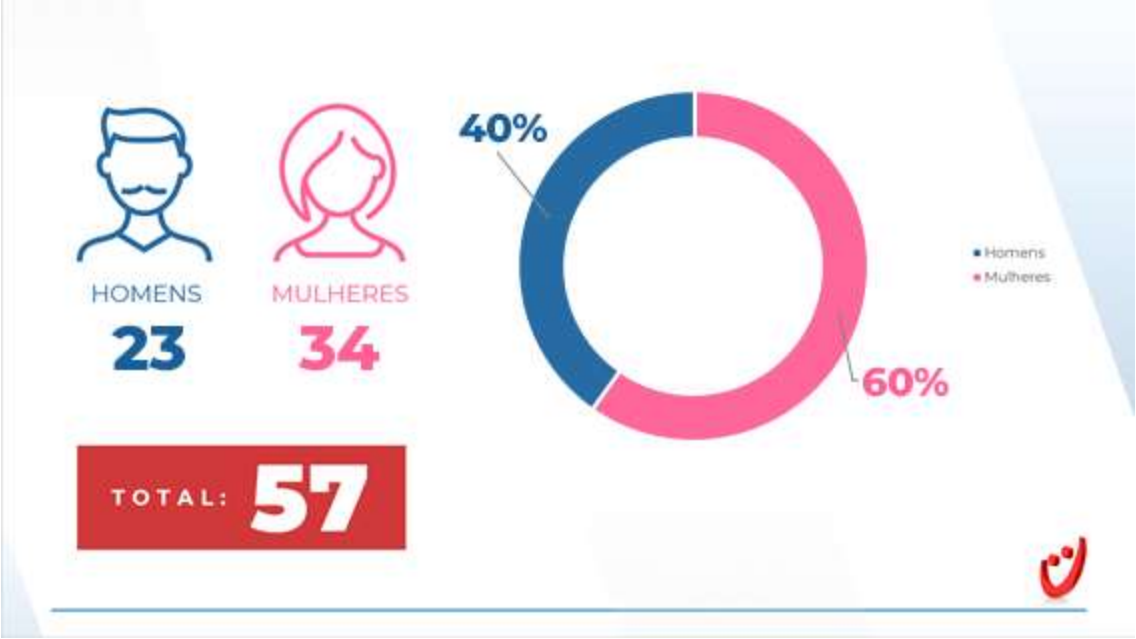
1.5 Força de Trabalho

Para garantir a atuação do Unafisco Saúde e a qualidade dos serviços prestados, a operadora, no ano de 2021, contou com o exercício de 57 colaboradores.

Tipo de vínculo	2019	2020	2021
Unafisco - Empregados	35	36	55
Jovem aprendiz	3	3	2
Terceirizados	13	13	0
Total	**51**	**52**	**57**

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.



1.6 Certificação Great Place to Work

Em 2021, O Unafisco Saúde renovou a certificação Great Place to Work (GPTW), que reconhece as organizações que oferecem os melhores ambientes de trabalho.

A GPTW é uma consultoria que auxilia as organizações a melhorarem seus resultados, reforçando sua cultura, por meio de melhoria de desempenho e inovação, trazendo as pessoas para o centro da estratégia de negócio. O selo de certificação GPTW possui validade anual, sendo obtido a partir dos resultados gerais de uma rigorosa e confidencial pesquisa aplicada pela consultoria junto aos colaboradores da empresa, avaliando cinco dimensões principais:

Credibilidade: avalia se os funcionários consideram seus gestores confiáveis ao medir a percepção sobre práticas de comunicação, competência e integridade.

Respeito: mede o quanto os colaboradores se sentem respeitados por seus gestores ao monitorar níveis de suporte, colaboração e atenção que vivenciam.

Imparcialidade: avalia o quanto os colaboradores consideram as práticas e políticas de gestão justas, com base na equidade, imparcialidade e no reconhecimento e justiça que os funcionários percebem.

Orgulho: mede a relação que o funcionário tem com seus trabalhos ao avaliar sentimento em relação às funções, trabalho de equipe e ambiente.

Camaradagem: avalia o sentimento de companheirismo no trabalho, a qualidade da proximidade, hospitalidade e comunidade dentro da empresa.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

Great Place To Work. Certificado Dez/2021 - Dez/2022 BRASIL

2. POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE SUPERÁVITS

O SINDIFISCO, por ser entidade sindical representativa da categoria de servidores públicos, é sem fins lucrativos, e o seu resultado é denominado Superávit ou Déficit.

As entidades sem finalidade de lucro são aquelas em que o resultado positivo não é destinado aos detentores do patrimônio social, mas, sim à manutenção dos seus objetivos estatuários. Isto é, o valor do superávit ou déficit do exercício é registrado na rubrica Superávit ou Déficit do próprio exercício enquanto não é transferido ao Patrimônio Social.

Desta forma, o SINDIFISCO subordina-se aos requisitos da não distribuição de qualquer parcela de seu patrimônio ou de suas rendas, sob qualquer título. Aplica integralmente, no país, os seus recursos para a manutenção dos seus objetivos institucionais e mantém escrituração de suas receitas e despesas em livros revestidos de formalidades capazes de assegurar sua exatidão.

Cumpre ressaltar que os serviços ofertados pelo SINDIFISCO são exclusivamente os diretamente relacionados com os objetivos institucionais das entidades, previstos nos respectivos estatutos ou atos constitutivos.

3. NEGÓCIOS SOCIAIS DA ENTIDADE

Os negócios sociais do Unafisco Saúde são os descritos no estatuto, consignados em seu art. 3º que, dentre outros, destacamos os seguintes incisos:

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

III – Promover a assistência aos filiados, na forma dos programas implantados pela entidade.

XII – Manter plano de saúde de adesão facultativa dos seus filiados.

Partindo dessa premissa, ou seja, a partir do desejo e necessidade dos Auditores-Fiscais da Receita Federal do Brasil em constituir um plano próprio de assistência à saúde, foi criado em 1992 o plano Unafisco Saúde I, hoje denominado Unafisco Saúde Premium, com o objetivo de ser um plano exclusivo aos Auditores Fiscais e seus familiares, que os serviços oferecidos fossem os melhores do mercado, com ampla cobertura e atendimento diferenciado e personalizado.

No exercício 2020, os principais fatos internos e externos que tiveram influência na performance do resultado do plano Unafisco Saúde Premium foram:

3.1 Beneficiários

O Unafisco Saúde encerrou 2021 com **26.678** vidas, **um aumento de aproximadamente 14,7%** em relação ao ano anterior.

Tal crescimento foi motivado por uma agressiva estratégia de captação de vidas, onde o Unafisco Saúde realizou parcerias comerciais com foco na demonstração dos nossos produtos ao nosso público alvo.

Abaixo demonstramos o detalhamento da nossa carteira de beneficiários, sob diversas visões:

Por Categoria (titular, dependente e agregado)

CATEGORIA	2019	2020	2021	
			VIDAS	IDADE MÉDIA
TITULAR	7335	8110	8887	62,7
DEPENDENTE	6882	8134	9385	36,7
AGREGADO	5904	7012	8406	40,9
Total Geral	**20.121**	**23.256**	**26.678**	**46,7**

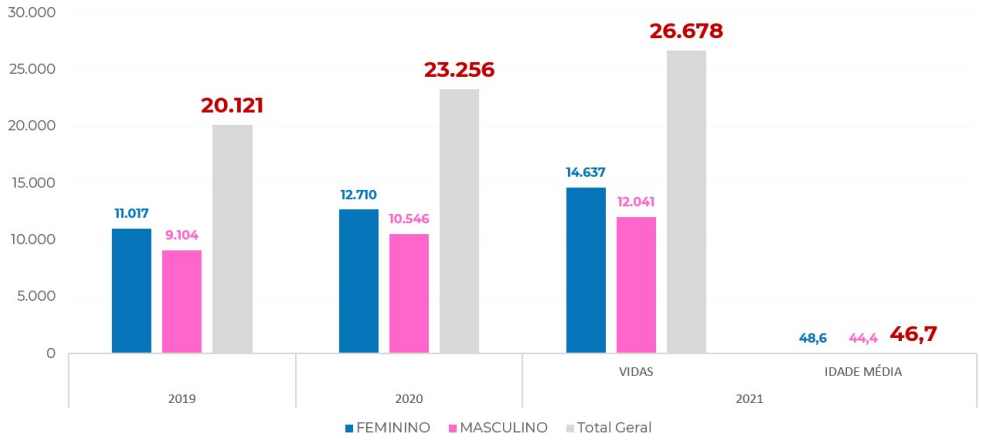
Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

Por Gênero

GÊNERO	2019	2020	2021	
			VIDAS	IDADE MÉDIA
FEMININO	11.017	12.710	14.637	48,6
MASCULINO	9.104	10.546	12.041	44,4
Total Geral	**20.121**	**23.256**	**26.678**	**46,7**



Por Plano

PLANO	2019	2020	2021
UNAFISCO SAUDE SOFT II	5.786	7.967	9.624
UNAFISCO SAUDE PREMIUM	8.373	7.951	7.552
SOFT PARTICIPATIVO	2.826	3.836	5.283
UNAFISCO SAUDE PREMIUM II	1.478	1.817	1.833
UNIQUE	878	940	859
UNAFISCO SAUDE PLATINUM			818
UNAFISCO SAUDE SOFT	780	745	709
Total Geral	**20.121**	**23.256**	**26.678**

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

Por Faixa Etária

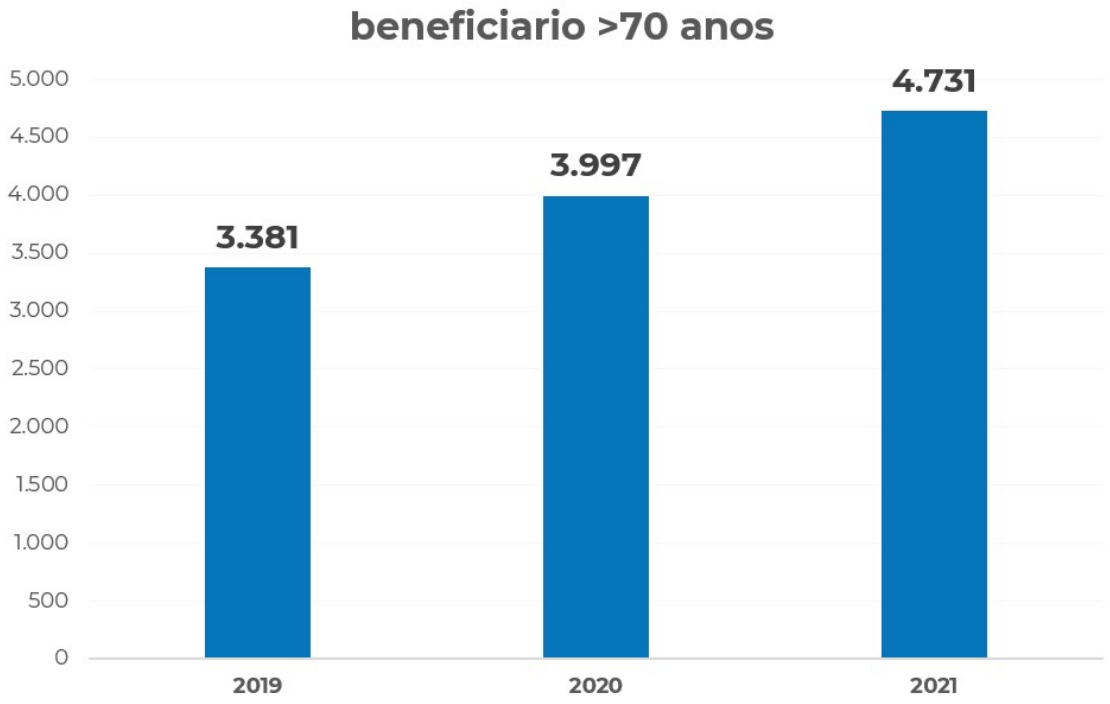
FAIXA ETARIA	2019	2020	2021			
			VIDAS			%
			FEMININO	MASCULINO	TOTAL	
00 - 18	3257	3734	2113	2140	4253	15,94%
19 - 23	1009	1119	646	625	1271	4,76%
24 - 28	1017	1198	720	676	1396	5,23%
29 - 33	1176	1306	751	679	1430	5,36%
34 - 38	1305	1480	876	790	1666	6,24%
39 - 43	1164	1424	950	747	1697	6,36%
44 - 48	1283	1415	872	694	1566	5,87%
49 - 53	1364	1586	921	894	1815	6,80%
54 - 58	1525	1708	946	967	1913	7,17%
Acima de 59	7021	8286	5842	3829	9671	36,25%
Total Geral	**20121**	**23256**	**14637**	**12041**	**26678**	

Beneficiários com mais de 70 anos

FAIXA ETÁRIA	2019	2020	2021
beneficiario >70 anos	3.381	3.997	4.731
Total Geral	**20.121**	**23.256**	**26.678**

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.



3.2 Rede Credenciada

O Unafisco Saúde dispõe aos seus mais de 26.000 beneficiários uma rede credenciada de alto padrão, a qual compõe hospitais, clínicas, laboratórios, home CARE e profissionais de saúde nas áreas médica e odontológica, em todo o território nacional.

Rede direta

Os beneficiários dos planos Premium e Premium II possuem acesso exclusivo a mais de 3.000 prestadores credenciados à rede direta e, ainda, acesso a toda rede credenciada das redes indiretas.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

ESTADO	Nº CREDENCIADOS
AL	3
AM	5
BA	317
CE	22
DF	382
ES	22
GO	9
MA	8
MG	221
MS	5
MT	4
PA	40
PB	9
PE	133
PI	5
PR	55
RJ	1.098
RN	6
RS	41
SC	31
SE	2
SP	731
TO	2
Total Geral	**3151**

Rede Indireta

Ao longo dos anos o Unafisco Saúde vem investindo continuamente no firmamento de novas parcerias voltadas para o "aluguel de rede", oferecendo uma ampla oferta de prestadores e posicionando o Unafisco Saúde como uma das operadoras com maior abrangência de rede credenciada (direta e indireta) no Brasil.

Abaixo, nossas redes parceiras:

- Amil
- Gama Saúde
- Unimed CNU
- Unimed Rio
- Unimed Fortaleza
- Unimed Florianópolis
- Unimed Goiânia
- Unimed Recife
- Odontogroup
- Uniodonto

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

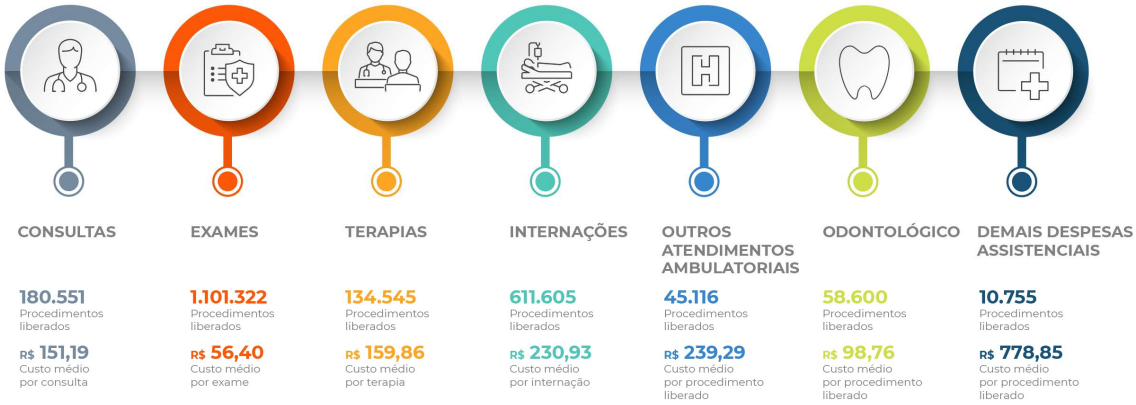
Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

3.3 Indicadores de Utilização

O detalhamento a seguir demonstra a quantidade de procedimentos, por tipo, realizados por nossos beneficiários no ano de 2021.

PROCEDIMENTOS POR TIPO DE EVENTO	VALOR LIBERADO	PROCEDIMENTOS LIBERADOS	CUSTO MÉDIO PROCEDIMENTO LIBERADO
CONSULTAS	27.297.897,66	180.551	151,19
EXAMES	62.119.782,14	1.101.322	56,40
TERAPIAS	21.508.993,99	134.545	159,86
INTERNAÇÕES	141.238.345,33	611.605	230,93
OUTROS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	10.795.897,90	45.116	239,29
ODONTOLOGICO	5.787.466,50	58.600	98,76
DEMAIS DESPESAS ASSISTENCIAIS	8.376.489,39	10.755	778,85



OBS.: *Conforme informado acima, a tabela demonstra a quantidade de procedimentos liberados por tipo de Evento. A leitura correta do dado é a seguinte:*

611.605 procedimentos do tipo Internação foram liberados em 2021. Esses procedimentos incluem desde as diárias das internações até o consumo de uma dieta no período de internação, ou seja, numa única internação podemos ter diversos procedimentos do Tipo internação Liberados, mas não significa que tivemos 611.605 Internações em 2021.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

3.4 Gestão de Saúde – Programas Assistenciais

O Unafisco Saúde, devido à sua natureza assistencial, tem como premissa a importância da implementação de medidas de prevenção de doenças e promoção da saúde, concebendo os mais variados modelos compatíveis com as necessidades de seus beneficiários.

O debate em torno da promoção da saúde ensejou o surgimento de propostas de um modelo de atenção voltado para práticas preventivas, com foco na saúde, visando à integralidade do cuidado.

Em 2021, inovamos mais uma vez ao **lançarmos** o Programa de Atenção Integral à Saúde PAIS, criado com a perspectiva de adoção de um modelo assistencial integrado que prevê um plano de cuidados para elevação da qualidade de vida e melhoria das condições de saúde dos beneficiários assistidos.

Apresentam-se, a seguir, algumas das ações e eventos de programas de promoção da saúde realizados em 2021, bem como as suas principais características.

3.4.1 Programa de Atenção Integral à Saúde – PAIS

Na busca pela melhora na qualidade dos atendimentos aos nossos beneficiários, e com o intuito de promover orientações sobre saúde, temos este Programa de Atenção Integral à Saúde – PAIS, que foi desenvolvido sob as orientações presentes nas regras da ANS.

Este programa é coordenado por Médicos de Família, e conta com equipe multidisciplinar composta por Enfermeiros, Nutricionistas e Psicólogos. A equipe é treinada para a realização de consultas, prescrição de exames, realização de diagnósticos, propor tratamentos e encaminhar os pacientes a especialistas, quando necessário.

A adesão ao programa é voluntária. Em 2021, atuamos com um número limitado de vagas para o programa, e relatamos um sucesso por sua procura.

Em 2021, foram realizados 1.363 atendimentos relacionados ao Programa PAIS

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

3.4.2 PAC 19

O programa é um serviço que visa oferecer aos beneficiários com suspeita de COVID-19 atendimento **médico** por teleconsulta, além de ações rápidas para a realização de exames necessários, inclusive com coleta domiciliar, envio de equipamentos para monitoramento e acompanhamento do paciente, **por meio de equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiros, psicólogos, fisioterapeutas e farmacêuticos.**

A adesão ao programa é voluntária, e em 2021, foram realizados 6.548 atendimentos relacionados ao Programa PAC 19.

3.4.3 Programa Alô Mamãe

O programa é um serviço de orientação e informação em saúde para gestantes e Mamães. O Unafisco Saúde realiza o acompanhamento e monitoramento dos participantes do programa através de ligações realizadas por equipe multidisciplinar formada por médicos, enfermeiros, educadores físicos e nutricionistas.

A adesão ao programa é voluntária, e no ano de 2021 foram atendidas 63 beneficiárias que geraram 429 consultas multidisciplinares.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

3.4.4 Programa de Atenção Domiciliar – PAD

Este programa tem por objetivo oferecer aos nossos beneficiários dos produtos PREMIUM e PREMIUM II o melhor da atenção domiciliar, estimulando a aceleração do reestabelecimento da saúde dos beneficiários no conforto do seu lar.

A adesão ao programa é voluntária e depende de avaliação da situação e autorização de desospitalização dos pacientes.

Em 2021, foram realizados 1.190 atendimentos relacionados ao Programa PAD.

3.4.5 Programa de Atenção Hospitalar – PAH

Este programa tem por objetivo a redução do tempo total de Internação Hospitalar, identificando e acompanhando pacientes com potencial risco de longa permanência – períodos superiores a 7 dias de internação.

Ademais, o programa promove agilidade no processo de autorização dos procedimentos médico-hospitalares, sempre que for necessário, e com a análise de alguns casos, pode indicar a possibilidade de atendimento domiciliar (home care), visando evitar complicações causadas por internamento prolongado.

Em 2021, foram realizados 2.258 atendimentos relacionados ao Programa PAH.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

3.4.6 Programa de Atenção ao Medicamento Oncológico – PAMO

O programa busca dar assistência aos nossos beneficiários, auxiliando-os nos tratamentos oncológicos, através de monitoramento desses pacientes, no que tange aos tratamentos oncológicos, além de acompanhar o seu estado de saúde geral e fornecer medicamentos orais para o tratamento oncológico.

Em 2021, foram realizados 431 atendimentos relacionados ao Programa PAMO.

3.4.7 Programa de Atenção ao Medicamento de Alto Custo – PAMAC

O programa busca assistir os nossos beneficiários no fornecimento e/ ou na intermediação de medicamentos de alto custo.

Para isso, é realizado um monitoramento diário dos pacientes em tratamento com medicamentos de alto custo.

Em 2021, foram realizados 311 atendimentos relacionados ao Programa PAMAC.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

3.4.8 Programa de Saúde Mental – PSM

O programa assiste os nossos beneficiários que estão em tratamento psiquiátrico, através de nossa rede credenciada e em regime de internação regular ou intermitente.

Neste programa, são realizados o acompanhamento clínico e a reinserção social dos pacientes assistidos, fidelizando sua adesão ao tratamento adequado e aprimorando sua qualidade de vida.

Em 2021, foram realizados 23 atendimentos relacionados ao Programa PAME.

3.4.9 Programa de Atenção a Métodos Especiais – PAME

O programa consiste na atenção a beneficiários que já são assistidos ou necessitam de atendimento por métodos especiais de terapias comportamentais, psicológicas, neuro musculoesqueléticas e sociais, associados a equipes de profissionais superespecializados nas diversas áreas da saúde.

Em 2021, foram realizados 58 atendimentos relacionados ao Programa PAME.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

4. GESTÃO FINANCEIRA

O desempenho econômico-financeiro de uma operadora de plano de saúde é medido principalmente por sua sinistralidade, que é a relação entre o que a operadora gasta para a prestação dos serviços em saúde (despesa assistencial) e o que ela recebe dos beneficiários e patrocinadores à título de mensalidades e coparticipações (receita assistencial).

Nesse sentido, o desempenho operacional do Unafisco Saúde em 2021 apresentou o seguinte cenário: do total das Receitas Assistenciais, 65,37% foram utilizadas para cobrir as Despesas Assistenciais.

RECEITAS ASSISTENCIAIS LÍQUIDAS EM R$	
2020	192.124.735,46
2021	207.134.480,22
VARIAÇÃO	7,81%

DESPESAS ASSISTENCIAIS LÍQUIDAS EM R$	
2020	104.870.058,62
2021	135.408.747,10
VARIAÇÃO	29,12%

4.1 Aplicações Financeiras

Os recursos financeiros do Unafisco Saúde que estão alocados em aplicações financeiras totalizam R$ 210.411.827,69, e respeitando o Disposto nas RN's 419/ 2016 e 393/ 2015 estão alocadas conforme disposição a seguir:

- R$ 17.532.311,43 em Aplicação financeira em Central de custódia junto à B3, tendo como Agente Custodiante o Banco do Brasil S.A. A Aplicação e seus rendimentos são destinados ao lastro de provisões técnicas - Ativos Garantidores de livre movimentação, o que, de forma resumida, visa garantir o pagamento à rede credenciada em relação aos eventos conhecidos e já avisados;

- R$ 32.248.667,05 em Aplicação Financeira Vinculada à ANS, destinada à vinculação de ativos para cobertura de provisões técnicas – Ativos Garantidores Bloqueados, o que, de forma resumida, visa garantir o pagamento à rede credenciada em relação aos eventos ocorridos e ainda não avisados;

- R$ 160.630.849,21 em Aplicações de livre movimentação e utilização, que são recursos destinados a garantir a manutenção das atividades da operadora.

- R$ 278.085.729,16 em Aplicações de livre movimentação e utilização, que são recursos destinados a garantir a manutenção das atividades Sindicais.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

4.2 Investimentos

Ao longo do exercício de 2021, os principais investimentos da Unafisco Saúde foram destinados à customização do seu Sistema Integrado de Gestão Empresarial, visando à melhora na performance e ao aumento da assertividade e da segurança dos dados gerados.

5. RELACIONAMENTO

O objetivo é estreitar o relacionamento. O Unafisco Saúde dispõe de canais de atendimento nas modalidades presencial, de voz e virtual, a fim de fornecer orientações gerais sobre os planos e seus regulamentos, orientações sobre coberturas, direitos e deveres dos assistidos, acompanhamento de autorizações e liberações em geral, além de acolher elogios, sugestões e reclamações.

Os canais se dividem em:

a) Atendimento presencial na Sede do Unafisco;

b) Central de Relacionamento e Atendimento 24 horas;

c) Fale Conosco;

d) Assistente Virtual;

e) Ouvidoria.

Apresentamos a seguir as informações quantitativas sobre a performance de cada canal.

5.1 Atendimento presencial na Sede do Unafisco

Em função da pandemia e das medidas restritivas impostas, o Unafisco Saúde interrompeu por prazo indeterminado o atendimento presencial. Tal medida visa resguardar a saúde dos colaboradores e dos nossos beneficiários.

Devido a esta interrupção, o Unafisco Saúde reforçou o atendimento nos outros canais não presenciais. Com isso, observamos um aumento na produtividade e redução nos prazos para atendimento das solicitações dos beneficiários.

5.2 Central de Relacionamento e Atendimento 24 horas

Trata-se de um canal de voz destinado exclusivamente a beneficiários, garantindo acessibilidade às pessoas com deficiência visual, e que opera 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante o ano todo. Esse canal é responsável por acolher e registrar as demandas, além de prestar informações sobre os produtos e serviços ofertados pela operadora, realizando, quando necessário, a interface com os demais setores. O canal apresentou os seguintes resultados:

CANAL	NÚMERO DE ATENDIMENTOS	MÉDIA MENSAL	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO - TMA	TEMPO MÉDIO DE ESPERA - TME	RESOLUTIVIDADE GERAL
Central de Relacionamento e Atendimento 24 horas	50.139	4178,3	00:08:18	00:00:08	96,47%

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

5.3 Fale Conosco

O Nosso Fale Conosco é indicado aos atendimentos on-line, garantindo acessibilidade às pessoas com deficiências auditiva e de fala, de modo que o beneficiário pode acioná-lo através do formulário existente em nossa página na internet pelo endereço: https://unafiscosaude.org.br/site/fale-conosco.

O canal é responsável por acolher as demandas, registrá-las e prover soluções por meio da interface com equipes de Relacionamento e demais áreas internas. O Fale Conosco apresentou os seguintes resultados:

CANAL	NÚMERO DE ATENDIMENTOS	MÉDIA MENSAL	RESOLUTIVIDADE GERAL
Fale Conosco	10.977	914,75	99,92%

PRINCIPAIS ASSUNTOS	NÚMERO DE CHAMADOS	%
Boletos e informações sobre débito automático	6755	61,538%
Solicitações específicas	1454	13,246%
Reembolso - Informações	586	5,338%
Reembolso - Prévia	561	5,111%
Mensalidade - Cobrança	512	4,664%

5.4 Assistente Virtual LIA

Indicado aos atendimentos on-line, garantindo acessibilidade às pessoas com deficiências auditiva e de fala, o beneficiário pode acessar diversos serviços através da ferramenta WhatsApp (+55 27 99686-6285).

Nossa Assistente Virtual LIA é responsável por disponibilizar os seguintes serviços:

1 - Agendar atendimento

2 - Demonstrativo de IR

3 - Demonstrativo de Utilização

4 - Demonstrativo de Reembolso

5 - Boleto Bancário

No ano de 2021 este canal apresentou os seguintes resultados:

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	%
AGENDAR ATENDIMENTO	23.578	53,381%
BOLETO BANCÁRIO	9.461	21,420%
DEMONSTRATIVO DE IR	8.923	20,202%
DEMONSTRATIVO DE REEMBOLSO	1.408	3,188%
DEMONSTRATIVO DE UTILIZAÇÃO	799	1,809%
TOTAL GERAL		44.169

5.5 Ouvidoria

O compromisso da Ouvidoria continua sendo o de atuar na mediação de conflitos e em defesa dos interesses dos manifestantes que já tenham recorrido aos canais primários de atendimento e que não se sentiram plenamente satisfeitos com o retorno apresentado ao seu pleito. Na Ouvidoria são registrados elogios, sugestões, consultas e reclamações, além de solicitar a reanálise das negativas de autorizações prévias.

A ANS dispõe sobre as características e instituição da unidade organizacional específica de ouvidoria dos planos de saúde através da RN 323/2013.

A Ouvidoria, embora seja um canal instituído pela Operadora, direciona seus trabalhos para os o atendimento dos beneficiários, e suas ações são voltadas para a melhoria contínua do atendimento aos clientes.

Dentre os vários objetivos do canal, destacam-se o compromisso de promover a melhoria contínua dos produtos e dos serviços ofertados aos usuários e a resolução de conflitos que surgiram no atendimento ao público de modo geral.

OUVIDORIAS	2021	2020	%
REGISTROS RECEBIDOS	51	127	-59,84%
MÉDIA MENSAL DE REGISTROS RECEBIDOS	4,25	10,58	-59,84%
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA - EM DIAS	4,83	5,42	-10,77%

No ano findo, foram registradas 51 manifestações, notando **queda de 59,84% em comparação aos 127 registros efetuados no ano anterior.** Tal redução significativa foi decorrente da aplicação de ações como a reestruturação dos processos de Ouvidoria, da implementação de ações preventivas nos canais de 1ª instância e da adoção dos fluxos de melhoria contínua de processos em toda a entidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

A Ouvidoria do Unafisco Saúde, preocupada com a satisfação do seu atendimento e com a qualidade do seu trabalho, começou a aplicar a pesquisa de satisfação ao encerramento de cada manifestação, em 2021.

OUVIDORIA POR ASSUNTOS	2021	2020	%
ADMINISTRATIVO	15	31	-51,61%
FINANCEIRO	11	29	-62,07%
REDE PRESTADORA	8	4	100,00%
COBERTURA ASSISTENCIAL	7	33	-78,79%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - SAC	7	26	-73,08%
SUGESTÃO	2	2	0,00%
ELOGIO	1	1	0,00%
DENÚNCIA	0	1	-100,00%
TOTAL	**51**	**127**	**-59,84%**

5.6 NIPs

O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar - NIP consiste num instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e Operadoras de planos privados de assistência à saúde, – operadoras, inclusive as administradoras de benefícios – constituindo-se em uma fase pré-processual.

O Unafisco Saúde se preocupa muito com todo tipo de manifestação dos beneficiários e não mede esforços para atendê-los por qualquer que seja o canal de interlocução.

O reflexo disso é um alto grau de resolução de chamados NIPs, conforme podemos observar a seguir:

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

DEMANDAS NIPS	2021	2020	%
REGISTROS RECEBIDOS	20	21	-4,76%
RESOLVIDAS	18	19	-5,26%
NÃO RESOLVIDAS	0	0	0,00%
EM ANDAMENTO	1	2	-50,00%
AGUARDANDO ABERTURA DE PROCESSO	1	0	100,00%

Classificamos a seguir as NIPs recepcionadas pela Operadora, separadas por assunto:

NIP's POR ASSUNTOS	2021	2020	%
AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO	12	13	-7,69%
REEMBOLSO	4	2	100,00%
ATENDIMENTO	3	1	200,00%
REDE CREDENCIADA	1	1	0,00%
PORTABILIDADE	0	1	-100,00%
EXCLUSÃO	0	0	0,00%
CARTEIRINHA	0	1	-100,00%
FINANCEIRO	0	2	-100,00%
TOTAL	**20**	**21**	**-4,76%**

5.7 Reclame Aqui

O Reclame aqui é um portal de livre acesso e manifestação por parte de qualquer usuário.

Através deste canal é possível atribuir uma reputação às Empresas e Entidades avaliadas, permitindo assim que usuários e consumidores percebam algumas características dessas Entidades.

Este canal é monitorado pelo Unafisco saúde diariamente, e a medida em que recebemos notificações, as mesmas são respondidas com celeridade.

Em 2021, foram recebidas e respondidas 2 (duas) demandas de reclamações, mesmo número de demandas recebidas em 2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

5.8 Outros Canais de Comunicação

Manter os beneficiários e prestadores bem-informados é uma marca do Unafisco saúde, não apenas para garantir a qualidade dos serviços prestados, mas também para transmitir segurança e apoio. A presença no meio digital foi ampliada, respeitando o isolamento social e se adequando à nova realidade.

OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO	Nº PARTICIPANTES
Instagram	909
Facebook	288
Site Unafisco Saúde - área logada Portal do Beneficiário	56787
Linkedin	375
Whats App	1938

6. GOVERNANÇA CORPORATIVA

A governança corporativa é um sistema que traz um conjunto de processos utilizados para dirigir, monitorar e incentivar as empresas. Dessa maneira, ela engloba diversas áreas, como relacionamento entre diretoria, conselhos de administração, órgãos de fiscalização, órgãos de controle e outras partes interessadas.

Para isso, é preciso observar as leis, normas, costumes e processos, para trazer eficiência e transparência para a gestão.

Além disso, a governança corporativa se baseia em 4 princípios que devem ser observados em todas as práticas adotadas pela empresa e têm como finalidade aumentar a confiança interna e externa da Entidade.

❖ *Transparência*

A transparência trata da disponibilização de informações sobre a empresa às partes interessadas, sempre de maneira ampla e focando em, de fato, apresentar itens que sejam relevantes para elas. Aqui, é preciso ir além da publicidade obrigatória por lei, ou seja, o foco não deve ser divulgar apenas o que a legislação ou regulamentos específicos determinam.

❖ *Equidade*

Equidade significa isonomia, igualdade. Logo, o princípio determina que todas as partes interessadas devem ser tratadas de maneira igual, sem conceder privilégios

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

para alguns, enquanto discrimina outros. Isso traz mais equilíbrio para os relacionamentos internos e externos da empresa.

❖ *Prestação de contas*

Este princípio determina que os agentes responsáveis pela governança corporativa devem fazer a prestação de contas referentes aos seus atos, sempre de maneira clara, concisa, compreensível e tempestiva.

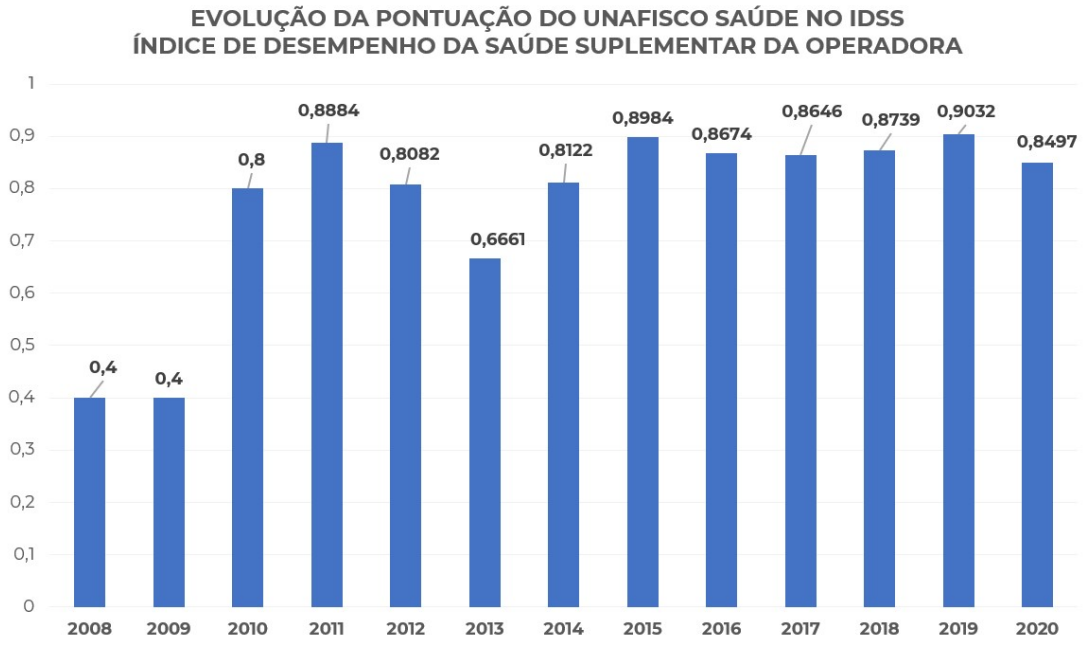
❖ *Responsabilidade Corporativa*

Por fim, o último princípio trata da responsabilidade corporativa, que se traduz na necessidade de que os agentes atuem com foco em zelar pela viabilidade econômico-financeira do negócio, para que a situação seja sempre saudável e produtiva.

6.1 Programa de Qualificação das Operadoras

O Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) é uma inciativa desenvolvida pela ANS para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde, promovendo maior poder de escolha para o beneficiário e oferecendo subsídios para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS.

Dentro desse contexto, de acordo com a última avaliação divulgada pela ANS, o Unafisco Saúde obteve a nota de 0,8497 (ano base 2020) no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). Acompanhe o comparativo:



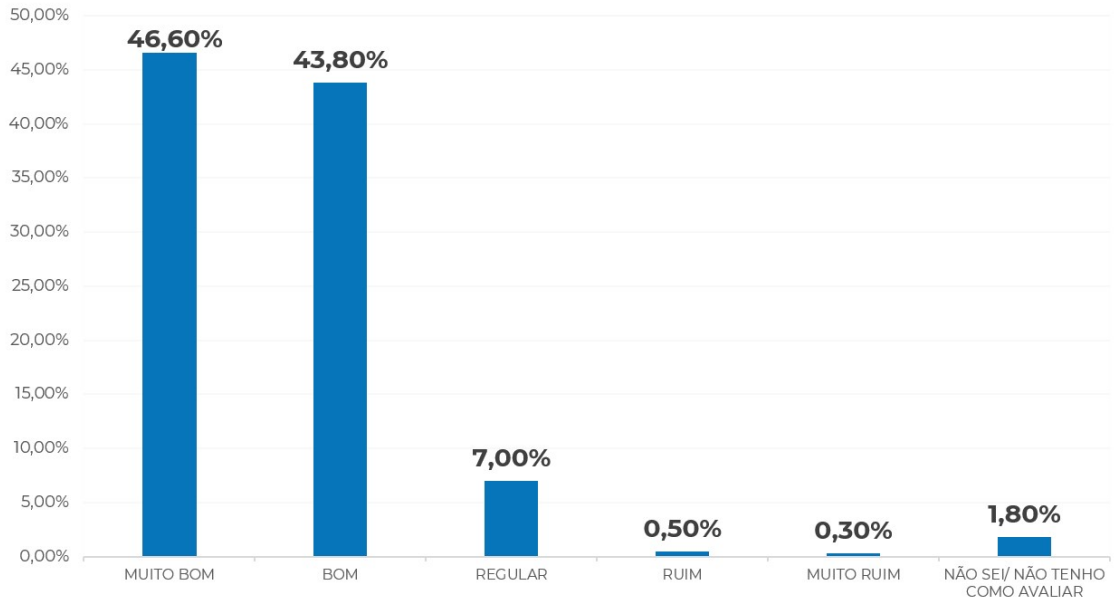
Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

6.2 Pesquisa de Satisfação – Beneficiários

Em 2021, o Unafisco Saúde promoveu uma pesquisa de satisfação com os seus beneficiários, seguindo as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Desta forma, 90,4% dos beneficiários avaliaram seu plano de saúde como muito bom ou bom.

A adoção dessa pesquisa de satisfação tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos, sendo também um dos critérios para o programa de qualificação de operadoras. Além disso, os resultados da pesquisa trarão insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte do Unafisco Saúde e, desta forma, acaba por contribuir com as ações regulatórias por parte da ANS.



6.3 Políticas Implementadas

Durante o exercício de 2021, o Unafisco Saúde implementou políticas visando consolidar os pilares de Governança Corporativa.

6.3.1 Política Anticorrupção

De forma suscinta, o objetivo primordial desta política é definir regras e diretrizes pautadas na Lei 12.846/13 (Lei Anticorrupção) e demais legislações aplicáveis, para conduzir todos os nossos negócios com ética, transparência, independência, integridade e regularidade, visando assegurar a credibilidade e a imagem da Entidade.

6.3.2 Política de Brindes

Esta política estabelece diretrizes e procedimentos a respeito da oferta ou recebimento de brindes, presentes, entretenimento e hospitalidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

6.3.3 Política de Compras e Contratação de Serviços

Esta política foi implementada para regular o relacionamento e aprovação de novos prestadores de serviço contratados pela Unafisco Saúde, regendo as condições mínimas de manutenção de relacionamento e considerando eventuais situações de risco para a instituição. Ela estabelece os critérios para que um prestador de serviço seja aprovado internamente.

Ademais, esta Política descreve regras e procedimentos para seleção, contratação e supervisão dos terceiros contratados para prestarem serviços ao Unafisco Saúde, bem como o acompanhamento da execução orçamentária, levando em consideração sua segurança operacional, jurídica e patrimonial, e definindo as competências, responsabilidades e atribuições dos envolvidos nos processos de contratação e gestão dos prestadores de serviços.

6.3.4 Política de Relacionamento com Fornecedores e Prestadores Assistenciais

Por meio desta Política, o Unafisco Saúde, Plano de Saúde do SINDIFISCO NACIONAL - SINDICATO NACIONAL DOS AUDITORES-FISCAIS DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL, externaliza os princípios reconhecidos e praticados por seus trabalhadores em relacionamentos com os potenciais fornecedores e prestadores de serviços assistenciais na geração de negócios sustentáveis.

6.3.5 Política de Privacidade

Esta Política é destinada a todos os colaboradores e prestadores de serviços do Unafisco Saúde, e tem por objetivo orientar nossos departamentos internos e parceiros de negócio quanto aos procedimentos e controles adotados pela Entidade para proteção dos dados pessoais que tratamos em decorrência da nossa atividade, na qualidade de Controlador de Dados Pessoais e de Dados Pessoais Sensíveis, para assegurar que o tratamento desses dados seja realizado em conformidade com a LGPD.

6.3.6 Política de Retenção e Descarte

Esta Política tem como finalidade orientar os colaboradores acerca dos procedimentos e controles adotados pela Unafisco Saúde para fins de Retenção e Descarte de documentos.

Considerando os fundamentos da Lei Federal nº. 13.709, de 2018 e demais legislações sobre o tema, o Unafisco Saúde, na qualidade de Controlador de dados pessoais, só poderá realizar o armazenamento de dados referentes a pessoas físicas quando possuir uma base legal que fundamente o respectivo armazenamento.

Vale observar que a Lei Geral de Proteção de Dados estabelece como um direito do Titular a exclusão de suas informações, desde que não exista fundamento legal que assegure a guarda daqueles dados por parte do Unafisco Saúde.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

6.4 Canal de Denúncias

A implementação do Canal de denúncia foi necessária para consolidar o compromisso do Unafisco Saúde com a Integridade. Este canal visa acolher denúncias de colaboradores, dos prestadores de Serviços e dos beneficiários/ Sindicalizados, com garantia de confidencialidade e anonimato.

Caso queira realizar alguma manifestação por este canal, o usuário deverá realizar um envio para o e-mail: confidencialidade.denuncia@unafiscosaude.org.br. Conforme mencionado, é garantido o anonimato e a confidencialidade das mensagens recepcionadas.

7. REORGANIZAÇÃO SOCIETÁRIA

O Unafisco Saúde tem sua administração renovada de acordo com o seu estatuto, sendo os integrantes titulares e respectivos suplentes eleitos de forma direta.

Não controla direta ou indiretamente nenhum tipo de sociedade/entidade, nem é por elas controlado.

8. RESUMO DOS ACORDOS DOS ACIONISTAS

O Unafisco Saúde é uma instituição sem fins lucrativos, com suas atividades regulamentadas e tem a administração realizada por meio de eleição, realizada a cada 3 anos.

9. CAPACIDADE FINANCEIRA DA ENTIDADE

Declaramos que a Situação financeira da Entidade é considerada satisfatória. O Unafisco Saúde conta com suficiência de ativos para garantir suas obrigações de Curto e Longo prazo, bem como para garantir as Provisões técnicas exigidas pelo órgão Regulador – ANS.

O Unafisco Saúde não possui títulos e valores mobiliários registrados em seu patrimônio.

10. EMISSÃO DE DEBÊNTURES

O Sindifisco é uma Entidade Sindical. Não emitimos Debêntures. A emissão de Debêntures é feita somente por sociedades por Ações – S/A. de Capital Aberto.

11. INVESTIMENTOS DA COMPANHIA EM SOCIEDADES COLIGADAS E CONTROLADAS

O Sindifisco é uma Entidade Sindical, não mantendo controle sobre nenhuma entidade e nem sendo controlada por nenhuma entidade no exercício de 2021.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

12. PERSPECTIVAS PARA 2022

O Sindifisco planejou inúmeras ações para o ano de 2022, com os objetivos de consolidar os níveis de eficácia alcançados em 2021 e de promover a melhoria contínua de todos os processos internos da Entidade.

Tais objetivos nos levam a um único caminho: garantir a satisfação do beneficiário dentro do equilíbrio econômico do Plano de Saúde.

12.1 Planejamento estratégico – Nova gestão

Com a chegada da nova gestão, o planejamento estratégico para o triênio 2022-2025 será avaliado, tendo em vista um desafiador e imprevisível (por conta da pandemia) cenário do mercado de saúde suplementar. O Planejamento da Nova Gestão irá rever projetos visando adequá-los à nova realidade e às novas tendências e metodologias de mercado, bem como direcionar as ações para projetos estratégicos, sempre buscando manter o plano sustentável.

Estão previstas também ações relacionadas ao programa de acreditação de Operadoras, da ANS. O Unafisco Saúde já está amadurecendo alguns processos em 2022 para que seja possível traçar uma meta a curto prazo, buscando a obtenção do Selo de Entidade Acreditada perante a ANS.

12.2 Confiabilidade dos dados

Objetivando sempre aprimorar e apresentar dados e informações com o mais alto nível de confiabilidade, o Unafisco Saúde planeja manter as ações de manutenção Cadastral, mantendo o percentual de atualização de no mínimo 85% da sua base de beneficiários. Tal processo será regido pelas regras impostas pela Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

12.3 Captação e manutenção da carteira

O Unafisco saúde irá manter o seu plano de expansão, com estratégias agressivas de captação para aumento sustentável da carteira.

Aliado a isso, ações de retenção da carteira serão implementadas, revertendo os cancelamentos por insatisfação do grupo familiar.

12.4 Relacionamento com Beneficiários

A principal perspectiva para o relacionamento com beneficiários para o ano de 2022 é dar início ao **Projeto Encantamento.**

As ações deste projeto estarão relacionadas à capacitação dos nossos colaboradores com as mais avançadas técnicas de atendimento ao cliente. Com isso, esperamos que os atendimentos em todos os nossos canais sejam ainda melhores, focando em eficácia, empatia, celeridade, resolutividade, atenção e cuidados – tudo o que o nosso beneficiário merece.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

12.5 Planejamento econômico-financeiro e sustentabilidade da operadora

As ações previstas visando manter e melhorar a nossa situação de sustentabilidade concernem aos cuidados voltados à prevenção de doenças, focando em trazer saúde aos beneficiários, e não somente tratar doenças. Com isso, esperamos reduzir custos com os atendimentos de maior complexidade e valor.

Na linha de controle, considerando que o cenário de pandemia trouxe alguns desafios para as operadoras de planos de saúde, como a suspensão do reajuste de mensalidade, determinado pela ANS no ano de 2020, e a cobrança deste valor outrora suspenso, com parcelamento em 12 vezes, gerando, assim, uma série de valores em atraso, a partir disso, o Unafisco visa reforçar as ações estratégicas com uma série de melhorias que promoverão celeridade ao processo de cobrança de valores em atraso, tais como:

- ✓ Otimização do prazo de notificação por inadimplência, proporcionando a redução da inadimplência e consequentemente gerando maior controle da inadimplência e evasão de clientes;
- ✓ Monitoramento mais eficaz das Ações Judiciais Ativas através de ferramentas de controle e do mapeamento dos Processos em conjunto com a consultoria jurídica;
- ✓ Melhoria dos processos preventivos que antecedem a cobrança, fazendo com que o beneficiário tenha uma comunicação efetiva com o plano de saúde por meio do relacionamento ativo operadora/beneficiário;

12.6 Recursos Humanos

Para 2022, o intuito do Unafisco Saúde é revisar os processos e ações de gestão de pessoas, com o intuito de fortalecer a marca empregadora da Entidade, buscando as melhores práticas do mercado, além de investir em treinamentos para que o nosso capital humano esteja alinhado aos objetivos e estratégias do negócio. Dentre as ações estão: fortalecer a comunicação interna, treinar e desenvolver as equipes, mensurar os indicadores da área, propor estratégias para o atingimento dos resultados esperados, revisão do plano de cargos e salários e revisão do planejamento estratégico para o 3º ciclo dos OKRS. Todas as ações estão direcionadas para alinhar as pessoas às estratégias do negócio.

12.7 Recursos de Tecnologia

Para 2022 está prevista a atualização do parque tecnológico do Unafisco Saúde. Iremos proporcionar equipamentos de ponta que nos trarão um ganho significativo na performance e no processamento dos dados da Entidade como um todo.

Na mesma linha de ganho de performance, prevemos uma automação da refrigeração da sala do servidor do US. Além do ganho em produtividade, esta medida trará maior segurança aos dados armazenados.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

12.8 Governança Corporativa: Políticas, Compliance, Gestão de Riscos e Auditoria Interna

Estão previstas para o ano de 2022 ações que consolidarão a nossa estrutura de Governança Corporativa.

Implementaremos uma célula de Compliance (regida por um programa de Compliance a ser desenvolvido) e Gestão de Riscos, para que seja possível garantir que todos os nossos processos e ações sejam avaliadas do ponto de vista do risco regulatório e que tudo esteja dentro da conformidade exigida pelo mercado de Saúde Suplementar, pela ANS e pela legislação vigente.

Já em relação à Auditoria Interna, visamos à especialização da Equipe já existente, nas mais completas metodologias existentes no mercado – COSO e ISO, visando garantir que o conhecimento obtido pela equipe se traduza em ganhos operacionais, refletindo na melhoria de processos, controles internos e na gestão de riscos.

O Unafisco Saúde tem ainda o intuito de promover a implementação de mais políticas corporativas, além do Programa de Integridade e de Compliance da Entidade.

12.9 Programas Assistenciais

Há previsão, em 2022, de uma reestruturação de dois programas assistenciais atualmente em funcionamento: Programa Alô Mamãe e Programa de Saúde Mental.

Com isso, almejamos um maior alcance em termos de adesão aos programas, aumentando o controle e garantindo uma melhor qualidade de atendimento aos nossos beneficiários, além de um controle de custo muito mais aprimorado.

13. MEIO AMBIENTE

O Unafisco Saúde não participou de nenhuma ação direta voltada à proteção do meio ambiente. A política adotada foi o trabalho de conscientização para a redução de despesas com energia elétrica, desperdícios de água, reciclagem de papel.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

14. DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

SINDIFISCO NACIONAL (UNAFISCO SAUDE)
BALANÇO PATRIMONIAL - ATIVO
03.657.699/0001-55

Em R$

Contas	2021	2020
ATIVO CIRCULANTE	**289.055.684,07**	**293.036.093,17**
DISPONÍVEL	**6.941.975,47**	**1.485.115,13**
Caixa e Bancos	6.941.975,47	1.485.115,13
REALIZÁVEL	**282.113.708,60**	**291.550.978,04**
Aplicações Financeiras	**256.181.607,66**	**260.728.145,77**
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	-	-
Aplicações Livres	256.181.607,66	260.728.145,77
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	**1.685.654,26**	**8.259.808,79**
Contraprestação Pecuniária a Receber	1.100.495,09	1.249.288,68
Participação de Beneficiários em Eventos/Sinisttros indenizáveis	4.404,00	32.324,17
Outros Créditos de Operações com Planos de Ass. a Saúde	580.755,17	6.978.195,94
Créditos Tributários e Previdenciários	**52.235,97**	**12.412,87**
Bens e Títulos a Receber	**23.793.475,47**	**22.338.685,72**
Despesas Antecipadas	**400.735,24**	**211.924,89**
ATIVO NÃO CIRCULANTE	**306.019.120,12**	**197.830.848,94**
Realizável a Longo Prazo	**277.079.311,53**	**168.792.956,96**
Aplicações Financeiras	**232.315.949,19**	**125.090.110,09**
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	49.780.978,48	42.819.628,02
Aplicações Livres	182.534.970,71	82.270.482,07
Créditos Tributários e Previdenciários	273.211,40	385.705,11
Títulos e Creditos a Receber	**44.035.956,95**	**42.855.241,11**
Depositos Judiciais e Fiscais	**409.516,91**	**401.561,53**
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	**44.677,08**	**60.339,12**
Investimentos	**107.187,33**	**684.219,30**
Outros Investimentos	107.187,33	684.219,30
Imobilizado	**27.765.024,23**	**26.995.290,48**
Imóveis de Uso Próprio	**18.761.950,09**	**19.032.376,16**
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos	18.761.950,09	19.032.376,16
Imobilizado de Uso Próprio	**9.003.074,14**	**7.962.914,32**
Imobilizado - Não Hospitalares / Odontológicos	9.003.074,14	7.962.914,32
Intangível	**1.067.597,03**	**1.358.382,20**
TOTAL DO ATIVO	**595.074.804,19**	**490.866.942,11**

As Notas Explicativas integram o conjunto das Demonstrações Contábeis

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

SINDIFISCO NACIONAL (UNAFISCO SAÚDE)
BALANÇO PATRIMONIAL - PASSIVO
03.657.699/0001-55

Em R$

Contas	2021	2020
PASSIVO CIRCULANTE	**224.471.729,12**	**170.787.957,51**
PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	**44.667.085,69**	**36.468.196,83**
Provisão de Prêmios / Contraprestações	3.596.517,96	3.341.889,05
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG	3.596.517,96	3.341.889,05
Provisão para Eventos a Líquidar para o SUS	47.786,00	35.467,16
Provisão para Eventos a Líquidar Outros Prestadores de Serv. Assistenciais	11.421.233,40	7.743.516,44
Provisão de Sinistros Ocorridos e Não Avisados - PEONA	29.601.548,33	25.347.324,18
DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	**11.650.792,22**	**8.632.017,10**
Contraprestações / Prêmios a Restituir	6.604,00	24.083,64
Receita Antecipada de Contraprestações / Prêmios	418.728,25	348.144,07
Comercialização sobre Operações	-	-
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	11.225.459,97	8.259.789,39
DÉBITOS DE OPER. DE ASSIST. À SAÚDE NÃO REL. COM PLANOS SAÚDE DA OPE	**-**	**-**
PROVISÕES	**-**	**-**
Provisões para Ações Judiciais	-	-
TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAS A RECOLHER	**1.790.330,76**	**1.575.332,17**
DÉBITOS DIVERSOS	**166.363.520,45**	**124.112.411,41**
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	**4.642.955,57**	**5.717.367,26**
PROVISÕES	**1.106.661,74**	**805.596,21**
Provisões para Ações Judiciais	1.106.661,74	805.596,21
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	**835.970,78**	**462.157,63**
Débitos Diversos	**2.700.323,05**	**4.449.613,42**
PATRIMÔNIO SOCIAL	**365.960.119,50**	**314.361.617,34**
CAPITAL SOCIAL OU PATRIMÔNIO SOCIAL	**22.003.750,81**	**23.582.608,07**
ADIANTAMENTO PARA FUTURO AUMENTO DE CAPITAL	**-**	**-**
RESERVAS	**343.956.368,69**	**290.779.009,27**
Reservas de Capital / Reservas Patrimoniais	343.956.368,69	290.779.009,27
Reservas de Reavaliação	-	-
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits	-	-
LUCROS / PREJUÍZOS - SUPERÁVITS / DÉFICITS ACUMULADOS OU RESULTADO	**-**	**-**
TOTAL DO PASSIVO	**595.074.804,19**	**490.866.942,11**

As Notas Explicativas integram o conjunto das Demonstrações Contábeis

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

SINDIFISCO NACIONAL (UNAFISCO SAÚDE)
DEMONSTRAÇÃO DE SUPERÁVIT/DÉFICIT

Em R$

CONTA	2021	2020
(+) **CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE OPERAÇÕES DE ASSIST. À SAÚDE**	**207.134.480,22**	**192.124.735,46**
Receitas com Operações de Assistência a Saúde	**207.134.480,22**	**192.124.735,46**
Contraprestações Líquidas	207.134.480,22	192.124.735,46
(-) **EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS/ SINÍSTROS RETIDOS**	**(139.662.971,25)**	**(108.761.712,22)**
Eventos Conhecidos ou Avisados	(135.408.747,10)	(104.870.058,62)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e não avisados - PEONA	(4.254.224,15)	(3.891.653,60)
(=) **RESULTADO DAS OPERAÇÕES C/PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE**	**67.471.508,97**	**83.363.023,24**
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	11.880,00	7.538,96
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Ope	102.213.641,63	44.596.125,85
Outras Receitas Operacionais	165.663.127,34	44.596.125,85
(-) **Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde**	-	-
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(27.149.419,14)	(17.254.804,08)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(27.076.987,31)	(17.251.957,86)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(49.600,00)	
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(22.831,83)	(2.846,22)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operc	(885.079,18)	-
(=) **RESULTADO BRUTO**	**141.662.532,28**	**110.711.883,97**
Despesas de Comercialização	**(1.509.654,43)**	**(1.208.400,65)**
Despesas Administrativas	**(61.558.560,88)**	**(52.469.941,18)**
Resultado Financeiro Líquido	**12.240.938,05**	**7.120.514,20**
Receitas Financeiras	13.284.258,84	8.017.815,49
Despesas Financeiras	(1.043.320,79)	(897.301,29)
Resultado Patrimonial	**(399.462,79)**	**(10.356,29)**
Receitas Patrimoniais	-	-
Despesas Patrimoniais	(399.462,79)	(10.356,29)
(=) **RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES**	**90.435.792,23**	**64.143.700,05**
Impostos e Contribuições	-	-
Contribuição Social	-	-
Impostos Diferidos	-	-
Participações	-	-
(=) **RESULTADO LIQUIDO**	**90.435.792,23**	**64.143.700,05**
(=) (+) SUPERÁVIT / (-) DÉFICIT DO EXERCÍCIO	**90.435.792,23**	**64.143.700,05**

As Notas Explicativas integram o conjunto das Demonstrações Contábeis

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

SINDIFISCO NACIONAL (UNAFISCO SAÚDE)
DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO SOCIAL - DMPS

Em R$

DESCRIÇÃO	PATRIMÔNIO SOCIAL	SUPERÁVIT/ DÉFICIT ACUMULADO	RESERVAS	OUTROS RESULTADOS ABRANGENTES	TOTAL
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	**67.165.916,58**	**-**			**67.165.916,58**
AJUSTES DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	**-**				**-**
(+/-) RETIFICAÇÃO DE ERROS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES					-
RESERVAS DE CAPITAL/ PATRIMONIAIS	**-**	**-**	**183.052.000,71**		**183.052.000,71**
Reservas de Capital / Patrimoniais		-	183.052.000,71		183.052.000,71
SUPERÁVIT/DÉFICIT LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	**-**	**64.143.700,05**		**64.143.700,05**	**64.143.700,05**
Transferência para Patrimônio Social	(43.583.308,51)	(64.143.700,05)	107.727.008,56		-
RESULTADO ABRANGENTE TOTAL	**-**	**-**		**64.143.700,05**	**-**
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	**23.582.608,07**	**-**	**290.779.009,27**		**314.361.617,34**
AJUSTES DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	**(1.578.857,26)**		**(323.887,62)**	**(1.902.744,88)**	**(1.902.744,88)**
(+/-) RETIFICAÇÃO DE ERROS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	(1.578.857,26)		(323.887,62)	(1.902.744,88)	(1.902.744,88)
RESERVAS DE CAPITAL	**-**	**-**	**(36.934.545,19)**		**(36.934.545,19)**
Reservas Patrimoniais		-	(40.083.897,66)		(40.083.897,66)
Reservas de Contingência			3.149.352,47		3.149.352,47
SUPERÁVIT/DÉFICIT LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	**-**	**90.435.792,23**		**90.435.792,23**	**90.435.792,23**
Transferência para Patrimônio Social			90.435.792,23		90.435.792,23
RESULTADO ABRANGENTE TOTAL	**-**	**-**		**88.533.047,35**	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021	**22.003.750,81**		**343.956.368,69**		**365.960.119,50**

As Notas Explicativas integram as Demonstrações Contábeis

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

0800 028 2777
SCS Quadra 2, Bloco "C", Edifício Cedro II – 7º andar. Brasília - DF CEP - 70.302-914
www.unafiscosaude.org.br
@unafiscosaude
facebook.com/unafiscosaude

SINDIFISCO NACIONAL (UNAFISCO SAÚDE)
DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC

Em R$

ATIVIDADES	2021	2020
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+)Recebimento de Planos Saúde	351.546.574,88	288.068.036,38
(+)Resgate de Aplicações Financeiras	360.418.028,56	203.842.398,32
(+)Outros Recebimentos Operacionais	9.702.674,18	2.614.258,78
(-)Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(292.287.318,51)	(219.062.547,52)
(-)Pagamento de Comissões	(808.703,36)	-
(-)Pagamento de Pessoal	(2.583.645,28)	(2.402.728,86)
(-)Pagamento de Serviços Terceiros	(10.420.799,48)	(7.341.557,38)
(-)Pagamento de Tributos	(3.071.926,68)	(2.681.718,83)
(-)Pagamento de Ações Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(53.200,08)	(1.038.894,46)
(-)Pagamento de Aluguel	(120.000,00)	(120.861,27)
(-)Pagamento de Promoção/Publicidade	(313.847,85)	(1.023.357,88)
(-)Aplicações Financeiras	(401.320.559,81)	(258.502.837,43)
(-)Outros Pagamentos Operacionais	(2.006.094,04)	(1.881.451,33)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	8.681.182,53	468.738,52
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+)Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	181.838,12	16.089.726,05
(-)Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(3.057.624,06)	(1.111,20)
(-)Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	-	(16.091.254,59)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(2.875.785,94)	(2.639,74)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+)Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(348.536,25)	(227.336,51)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(348.536,25)	(227.336,51)
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA	5.456.860,34	238.762,27
CAIXA – Saldo Inicial	1.485.115,13	1.246.352,86
CAIXA - Saldo Final	6.941.975,47	1.485.115,13
Ativos Livres no Inicio do Periodo	344.483.742,97	66.468.830,47
Ativos Livres no Final do Periodo	445.658.553,84	344.483.742,97
Aumento / (Diminuição) nas Aplicações Financ. - RECURSOS LIVRES	**101.174.810,87**	**278.014.912,50**

As Notas Explicativas integram as Demonstrações Contábeis

Brasília – DF, 31 de dezembro de 2021.

MARIA ANTONIETA FIGUEIREDO RODRIGUES
Diretora do Plano - Unafisco Saúde
CPF: 439.606.508-68

MARIA APARECIDA GEROLAMO
Diretora de Administração e Finanças
CPF: 235.531.469-15

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

Este documento foi assinado digitalmente por Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues. Este documento foi assinado eletronicamente por Maria Aparecida Gerolamo.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código 0508-D723-E33E-A468.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Certisign. Para verificar as assinaturas clique no link: https://www.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/0508-D723-E33E-A468 ou vá até o site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 0508-D723-E33E-A468

Hash do Documento

0788E0D57C5441AADE5F378BC5B630CCD691379B0AC64E56154184A78FA6AA72

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 31/03/2022 é(são) :

☑ Maria Aparecida Gerolamo - 235.531.469-15 em 31/03/2022 13:04 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Identificaçao: Por email: cidagero@sindifisconacional.org.br

Evidências

Client Timestamp Thu Mar 31 2022 13:04:15 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Geolocation Location not shared by user.

IP 164.163.3.139

Assinatura:

Hash Evidências:

7035ECC23A0CDC2F074DFE771345C9E190F4E48B504FFCB6D8A34FD5CD231440

☑ Maria Antonieta Figueiredo Rodrigues - 439.606.508-68 em 31/03/2022 11:49 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital