DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

Relatório da Administração

2022

UNAFISCO Saúde

ANS Nº 36101-1

www.unafiscosaude.org.br

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

CONSELHO FISCAL

Titular: Eliana Polo Pereira

Titular: Paulo Roberto Torres

Titular: Eduardo Toledo da Silva

Suplente: Henrique Jorge Freitas da Silva

Suplente: Rose Ane Augusto Marinho

Suplente: Sylvio Henrique Lins da Silva

DIRETORIA

Presidente: Isac Moreno Falcão Santos

1º Vice-presidente: Tiago Barbosa de Paiva Almeida

2º Vice-presidente: Natália Ribeiro Nobre Saraiva

Diretor de Plano de Saúde: Adriano Lima Corrêa

Diretor Adjunto de Plano de Saúde: José Afonso Silva Ramos

Secretário Geral: Hélio Fernando Muylaert da Silva Lima

Diretor Secretário: Samuel Hilário Rebechi

Diretor de Administração e Finanças: Luiz Cláudio de Araújo Martins

1º Diretor Adjunto de Administração e Finanças: Luiz Cláudio de Araújo Martins

2º Diretor Adjunto de Administração e Finanças: Marcos Barbonaglia da Silva

Diretor de Assuntos Jurídicos: Cleber Magalhães

1º Diretor Adjunto de Assuntos Jurídicos: Celso José Ferreira de Oliveira

2º Diretor Adjunto de Assuntos Jurídicos: Marcelo Porto Rodrigues

Diretor de Defesa Profissional: Nory Celeste Sais de Ferreira

Diretor Adjunto de Defesa Profissional: Glauco José Eggers

Diretor de Assuntos Técnicos: Gabriel Rissato Leite Ribeiro

Diretor Adjunto de Assuntos Técnicos: Marcelo Lettieri Siqueira

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

Diretor de Comunicação Social: Helder Costa da Rocha

Diretor Adjunto de Comunicação Social: Gabriel Corrêa Pereira

Diretor de Assuntos de Aposentadorias e Pensões: Roberto Toshiro Kasai

Diretor Adjunto de Assuntos de Aposentadorias e Pensões: Wilson Luiz Müller

Diretor Assuntos Parlamentares: Floriano Martins de Sá Neto

Diretora Adjunta de Assuntos Parlamentares: Patrícia Fiore Cabral

Diretor de Relações Internacionais e Intersindicais: Dão Real Pereira dos Santos

Diretor de Defesa da Justiça Fiscal e da Seguridade Social, de Políticas Sociais e de Assuntos Especiais: Maria de Lourdes (Lourdinha) Nunes Carvalho

Diretor Suplente: Alexandre Teixeira

Diretor Suplente: Dejanira Freitas Braga

Diretor Suplente: Anibal Rivani Moura

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

SUMÁRIO

MENSAGEM DA DIRETORIA 7
1. INSTITUCIONAL 9
1.1 Propósito Institucional 9
1.2 Organograma 10
1.3 Planejamento Estratégico (OKRs – Objectives and Key Results) 10
1.4 Produtos 12
1.5 Força de Trabalho 12
1.6 Certificação Great Place to Work 13
2. POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE SUPERÁVITS 14
3. NEGÓCIOS SOCIAIS DA ENTIDADE 15
3.1 Beneficiários 15
3.2 Rede Credenciada 17
3.3 Indicadores de Utilização 18
3.4 Gestão de Saúde – Programas Assistenciais 19
4. GESTÃO FINANCEIRA 25
4.1 Aplicações Financeiras 25
4.2 Investimentos 26
4.3 Evento Subsequente 26
5. RELACIONAMENTO 27
5.1 Atendimento presencial na Sede do Unafisco Saúde 28
5.2 Central de Relacionamento e Atendimento 24 horas 28
5.3 Fale Conosco 29
5.4 Assistente Virtual LIA 29
5.5 Ouvidoria 30
5.6 NIPs 32
5.7 Reclame Aqui 32
5.8 Outros Canais de Comunicação 33

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

6. GOVERNANÇA CORPORATIVA 33

6.1 Programa de Qualificação das Operadoras 34

6.2 Pesquisa de Satisfação – Beneficiários 35

6.3 Políticas Implementadas e revisão de políticas existentes 35

6.4 Canal de Denúncias 37

7. REORGANIZAÇÃO SOCIETÁRIA 37

8. RESUMO DOS ACORDOS DOS ACIONISTAS 38

9. CAPACIDADE FINANCEIRA DA ENTIDADE 38

10. EMISSÃO DE DEBÊNTURES 38

11. INVESTIMENTOS DA COMPANHIA EM SOCIEDADES COLIGADAS E CONTROLADAS 38

12. PERSPECTIVAS DA ADMINISTRAÇÃO PARA 2023 38

12.1 Planejamento estratégico 38

12.2 Reestruturação organizacional 39

12.3 Reorganização orçamentária 39

12.4 Confiabilidade dos dados 39

12.5 Captação e manutenção da carteira 39

12.6 Relacionamento com Beneficiários 40

12.7 Planejamento econômico-financeiro e sustentabilidade da operadora 40

12.8 Recursos Humanos 40

12.9 Recursos de Tecnologia 40

12.10 Governança Corporativa: Políticas, Compliance, Gestão de Riscos e Auditoria Interna 41

12.11 Programas Assistenciais 41

13. MEIO AMBIENTE 41

14. DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 42

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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 2022 foi muito desafiador para o Unafisco Saúde. Já no primeiro ano de mandato, a atual diretoria, eleita para o período 2022 a 2025, teve de implementar medidas difíceis, porém necessárias.

Uma delas foi a proposta, aprovada em Assembleia pelos beneficiários filiados, de extinção do plano que deu origem ao Unafisco Saúde, o Premium. A proposta, apresentada e submetida a amplo debate, ao longo de todo ano antes de entrar em votação, foi elaborada a partir da análise de dados, pareceres e estudos de longevidade da carteira que indicaram a urgência da decisão para a sustentabilidade da Operadora Unafisco Saúde.

Deficitário ao longo dos últimos anos e com a comercialização suspensa desde 2012, o Premium tinha já uma carteira cada vez mais envelhecida e sem oxigenação, pontos de atenção para produtos de saúde suplementar baseados no mutualismo.

Os beneficiários contratantes do Premium poderão ingressar no Premium II, um plano com rede credenciada e cobertura assistencial equivalentes. E, pelo fato de o produto permitir novas adesões, a operadora conseguirá gerir a carteira e garantir sua sustentabilidade financeira.

Ao completar 30 anos, o Unafisco Saúde manteve a trajetória de crescimento, fechando o ano com 29.306 vidas, incremento de 9,85% em relação ao ano anterior.

Em 2022, o Unafisco Saúde registrou déficit nas suas contas, da ordem de R$ 11,8 milhões. Essa diferença não configura comprometimento patrimonial da operadora.

Tal resultado acompanha o que tem acontecido em todo o mercado de saúde suplementar. Após dois anos de enfrentamento da pandemia de Covid-19, os procedimentos eletivos, represados no período, voltaram a ser realizados.

Outro fator que contribuiu para o resultado negativo foi a decisão de conceder índice de reajuste aquém do necessário, tendo em vista que a categoria vinha amargando quatro anos sem reajuste e a operadora dispunha de reservas capazes de suportar a difícil travessia do período.

Em outubro de 2022, o Unafisco Saúde protocolou junto a ANS um pedido de utilização de metodologia atuarial própria para cálculo de provisão técnica PIC, a Provisão para Insuficiência de Contraprestações. Com isso, os valores das despesas administrativas da DEN foram expurgados da memória de cálculo, o que reduziu a necessidade de provisionamento de cerca de R$ 20 milhões, referentes ao 4º trimestre de 2022. A adoção de metodologia própria impediu que o provisionamento de R$ 20 milhões impactasse negativamente o resultado.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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

É fato que temos uma série de desafios a serem superados. Afinal, o nosso Plano tem uma projeção gradativa de aumento de despesas assistenciais, o que é natural, diante do cuidado de uma população mais envelhecida.

Durante 2022, houve um esforço continuado e concentrado para identificar processos que poderiam ser mais eficientes, sem que isso implicasse na diminuição da qualidade dos serviços, com vistas a alcançar uma maturidade organizacional. Por conta disso, o Unafisco Saúde, em atendimento a Resolução Normativa 518, da ANS, está em processo de implantação de práticas mínimas e avançadas de governança corporativa, adequando-se a controles e conformidade, aliados a uma eficaz gestão de riscos.

Outro ponto importante a ser destacado é a entrega, comprometimento, engajamento e parceria que os funcionários do Unafisco Saúde demonstraram ao longo deste desafiador ano.

A atenção da diretoria executiva esteve focada no aprimoramento da gestão dos serviços de saúde da Operadora. Foram priorizadas ações para dar celeridade à assistência à saúde, com valorização do canal de atendimento via WhatsApp, com monitoramento do painel de situação diário, que orientaram as tomadas de decisão para o atendimento dos beneficiários das diferentes localidades do país.

O fato é que o foco da Operadora permanece sendo um só: o acolhimento. Um cuidado que passa pelo atendimento humanizado e pela melhoria da experiência do beneficiário, por meio da modernização da gestão dos processos, redução de custos e pela oferta de soluções que aproximam a Unafisco Saúde do beneficiário.

O Unafisco Saúde chegou a um patamar alto de qualidade e é necessário que um trabalho de excelência, específico e alinhado a sustentabilidade da operadora e aos interesses dos auditores seja contínuo e prioritário.

Com foco na saúde e não na doença, o Unafisco Saúde oferece um leque diversificado de serviços aos seus beneficiários e se antecipa à tendência atuar também de modo preventivo, tendo em vista o bem-estar e a promoção da saúde de seus beneficiários.

As conquistas alcançadas em 2022 não são apenas do Unafisco Saúde, mas de todos os beneficiários e suas famílias.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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 30 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.

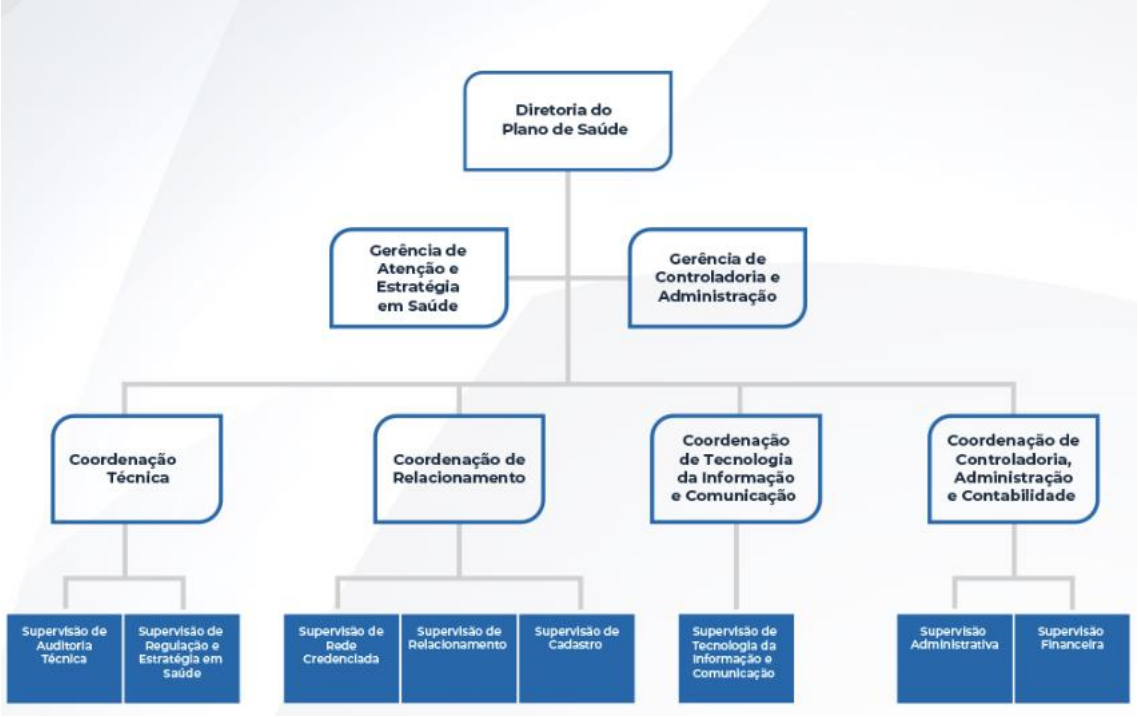
1.1 Propósito Institucional

PILARES QUE SUSTENTAM A INSTITUIÇÃO

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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 Operadora 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).

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

- Ter informação 100% redonda para cobrar do prestador, conforme pedido da ANS.
- Ter toda a estrutura de informação adequada ao LGPD.

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 funcionários envolvidos nos projetos/ações/iniciativas do Unafisco Saúde 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 Saúde em relação ao ano anterior.
- Ter 80% dos prestadores com fator de Qualidade conforme classificação da ANS.

Embora seja um balizador muito importante, entendemos que todos os indicadores têm um ciclo, sendo importante sua revisão à cada etapa de renovação deste ciclo.

Para o ano de 2023, os objetivos passaram por revisão e as metas serão revistas a vim de se manter todos os acompanhamentos necessários para mantermos ou melhorarmos a eficiência da implementação das ações estratégicas idealizadas por esta gestão.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

1.4 Produtos

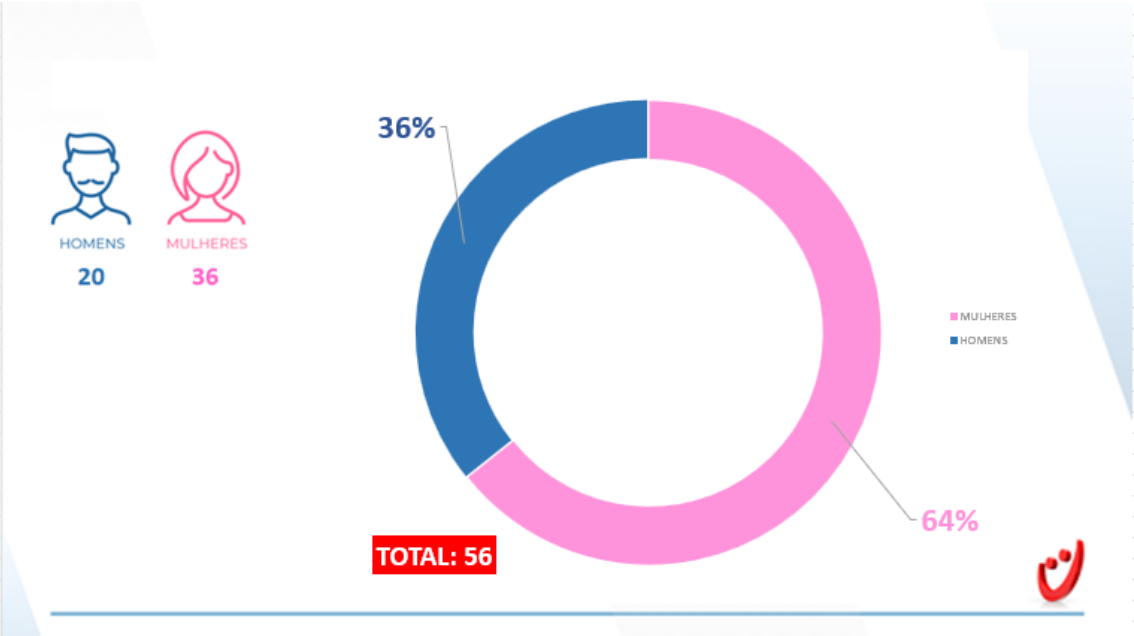
PRODUTO	NOME COMERCIAL	DATA REGISTRO	REGISTRO	CONTRATAÇÃO	SEGMENTAÇÃO ASSISTENCIAL	ABRANGENCIA GEOGRAFICA	SITUAÇÃO PLANO
PREMIUM	UNAFISCO SAUDE PREMIUM	27/03/2002	437257023	COLETIVO EMPRESARIAL	AMB + HOSP COM OBST + ODONTOLOGIA	NACIONAL	INATIVO
PREMIUM II	UNAFISCO SAUDE PREMIUM II	06/12/2012	468235121	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 2022, contou com a colaboração de 56 funcionários.

Tipo de vínculo	2020	2021	2022
Unafisco - Funcionários	36	55	51
Jovem aprendiz	3	2	2
Estagiários	0	0	3
Terceirizados	13	0	0
Total	**52**	**57**	**56**

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E



1.6 Certificação Great Place to Work

A certificação Great Place to Work (GPTW), 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 funcionários 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 funcionários se sentem respeitados por seus gestores ao monitorar níveis de suporte, colaboração e atenção que vivenciam.

Imparcialidade: avalia o quanto os funcionários 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.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

A GPTW concede um selo que expressa a certificação obtida, sendo que o nosso selo expirou em 21/12/2022.

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

A obtenção de uma nova certificação está contratada para 2023, sendo que todo o processo de pesquisa de clima Organizacional será realizado novamente.

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.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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:

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 de 2022, os principais fatos internos e externos, relacionados ao negócio da Operadora e que tiveram influência na performance do resultado dos planos do Unafisco Saúde foram os seguintes:

3.1 Beneficiários

O Unafisco Saúde encerrou 2022 com **29.306** vidas, **um aumento de aproximadamente 9,85%** 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	2020	2021	2022	
			VIDAS	IDADE MÉDIA
TITULAR	8.110	8.887	9.586	63,5
DEPENDENTE	8.134	9.385	10.043	37,5
AGREGADO	7.012	8.406	9.677	41,2
Total Geral	**23.256**	**26.678**	**29.306**	**47,2**

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

Por Faixa Etária

FAIXA ETARIA	2020	2021	2022			
			VIDAS			%
			FEMININO	MASCULINO	TOTAL	
00 - 18	3.734	4.253	2.249	2.342	4.591	15,67%
19 - 23	1.119	1.271	687	673	1.360	4,64%
24 - 28	1.198	1.396	779	715	1.494	5,10%
29 - 33	1.306	1.430	804	712	1.516	5,17%
34 - 38	1.480	1.666	939	835	1.774	6,05%
39 - 43	1.424	1.697	1.026	846	1.872	6,39%
44 - 48	1.415	1.566	969	741	1.710	5,83%
49 - 53	1.586	1.815	1.029	967	1.996	6,81%
54 - 58	1.708	1.913	1.024	1.013	2.037	6,95%
Acima de 59	8.286	9.671	6.559	4.397	10.956	37,38%
Total Geral	**23.256**	**26.678**	**16.065**	**13.241**	**29.306**	

Por Plano

PLANO	2020	2021	2022	
			VIDAS	IDADE MÉDIA
UNAFISCO SAUDE PREMIUM	7.951	7.552	5.031	55,9
UNAFISCO SAUDE PREMIUM II	1.817	1.833	3.522	44,6
UNAFISCO SAUDE SOFT	745	709	665	48,5
UNAFISCO SAUDE SOFT II	7.967	9.624	11.003	48,0
SOFT PARTICIPATIVO	3.836	5.283	6.732	40,9
UNIQUE	940	859	864	47,2
UNAFISCO SAUDE PLATINUM		818	1.489	46,3
Total Geral	**23.256**	**26.678**	**29.306**	**47,2**

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

Por Gênero

GÊNERO	2020	2021	2022	
			VIDAS	IDADE MÉDIA
FEMININO	12.710	14.637	16.065	49,2
MASCULINO	10.546	12.041	13.241	44,9
Total Geral	**23.256**	**26.678**	**29.306**	**47,2**

Beneficiários com mais de 70 anos

FAIXA ETÁRIA	2020	2021	2022
beneficiário >70 anos	3.997	4.731	5.905
Total Geral	**3.997**	**4.731**	**5.905**

3.2 Rede Credenciada

O Unafisco Saúde dispõe aos seus quase 30 Mil 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 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.

A seguir, apresentamos a relação das nossas redes parceiras:

- Amil
- Gama Saúde
- Unimed CNU
- Unimed Rio
- Unimed Fortaleza
- Unimed Florianópolis
- Unimed Goiânia
- Unimed Recife
- Unimed RS

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

- Odontogroup
- Uniodonto
- Mediservice

Rede direta

Os beneficiários dos planos Premium e Premium II possuem acesso exclusivo a quase de 2.900 prestadores credenciados à rede direta e, ainda, acesso a toda rede credenciada das redes indiretas.

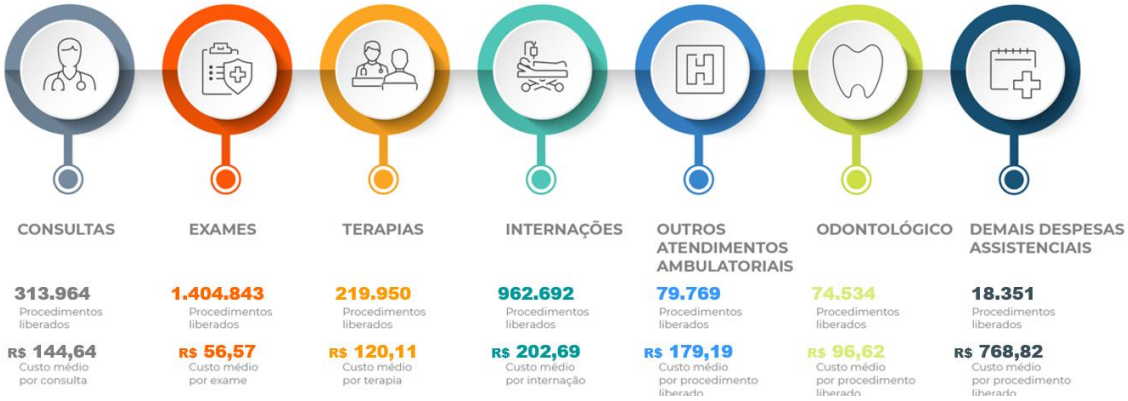
ESTADO	Nº CREDENCIADOS
AL	3
AM	5
BA	305
CE	22
DF	259
ES	25
GO	6
MA	8
MG	212
MS	5
MT	2
PA	39
PB	9
PE	128
PI	5
PR	49
RJ	1.040
RN	6
RS	43
SC	29
SE	2
SP	677
Total Geral	**2.879**

3.3 Indicadores de Utilização

O detalhamento a seguir demonstra a quantidade de procedimentos, por tipo, realizados por nossos beneficiários no ano de 2022.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

PROCEDIMENTOS POR TIPO DE EVENTO	VALOR LIBERADO EM R$	PROCEDIMENTOS LIBERADOS	CUSTO MÉDIO PROCEDIMENTO LIBERADO
CONSULTAS	45.412.890,61	313.964	144,64
EXAMES	79.465.994,16	1.404.843	56,57
TERAPIAS	26.419.171,64	219.950	120,11
INTERNAÇÕES	195.130.638,29	962.692	202,69
OUTROS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	14.288.339,20	79.739	179,19
ODONTOLOGICO	7.201.443,13	74.534	96,62
DEMAIS DESPESAS ASSISTENCIAIS	14.108.635,83	18.351	768,82
TOTAL	**382.027.113**	**3.074.073**	**124,27**



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

962.692 procedimentos do tipo Internação foram liberados em 2022. 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 962.692 Internações em 2022.

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.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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.

O Programa de Atenção Integral à Saúde PAIS, criado com a perspectiva de adoção de um modelo assistencial integrado, 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 2022, 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 2022, foram realizados 2.657 atendimentos relacionados ao Programa PAIS. Neste mesmo ano, por questões de adequação, o programa foi suspenso. Há previsão para que em 2023 o PAIS retorne reformulado, garantido aos nossos beneficiários todo o acompanhamento necessário.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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 2022, foram realizados 1.665 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 a este programa é voluntária.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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

3.4.4 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 2022, foram realizados 708 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 2022, foram realizados 2.682 atendimentos relacionados ao Programa PAH.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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 2022, foram realizados 692 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 2022, foram realizados 380 atendimentos relacionados ao Programa PAMAC.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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

3.4.8 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 2022, realizamos 48 atendimentos relacionados a este programa.

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 2022, foram realizados 107 atendimentos relacionados ao Programa PAME.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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 à título de mensalidades e coparticipações (receita assistencial).

Nesse sentido, o desempenho operacional do Unafisco Saúde em 2022 apresentou o seguinte cenário: do total das Receitas Assistenciais, 93,40% foram utilizadas para cobrir as Despesas Assistenciais.

FAIXA	SINISTRALIDADE 2022		
	RECEITAS ASSISTENCIAIS	DESPESAS ASSISTENCIAIS	%
0-18	19.022.587,28	20.411.017,97	107,30%
19-23	6.931.930,85	5.444.261,81	78,54%
24-28	8.774.327,07	6.815.625,37	77,68%
29-33	10.315.771,88	8.201.294,19	79,50%
34-38	13.783.283,50	11.151.473,71	80,91%
39-43	16.933.659,41	12.536.914,13	74,04%
44-48	18.061.132,76	13.381.569,68	74,09%
49-53	25.750.979,84	15.974.585,01	62,03%
54-58	33.080.814,31	24.846.159,85	75,11%
59-120	252.247.691,20	259.435.552,41	102,85%
Total	**404.902.178,09**	**378.198.454,14**	**93,40%**

4.1 Aplicações Financeiras

Os recursos financeiros da Entidade (Sindicato + Operadora de Plano de Saúde), na data de 31/12/2022, alocados em aplicações financeiras totalizam R$ 579.797.565,58, sendo que R$ 211.033.731,53, são recursos do plano de Saúde.

Respeitando o Disposto nas RN's 521/ 2022 e 393/ 2015, esses recursos financeiros estão alocadas conforme disposição a seguir:

- R$ 19.788.274,56 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

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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$ 61.957.413,20 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.
  Em outubro de 2022, diante de um cenário de crescente necessidade de vinculação de recursos financeiros para a cobertura das provisões técnicas, a operadora solicitou estudo à consultoria atuarial visando a elaboração de uma metodologia própria para o cálculo da **Provisão para Insuficiência de Contraprestações – PIC**. Por força de normativo, no mês seguinte à solicitação já é possível utilizar a metodologia própria protocolada para o cálculo da desta Provisão. Entretanto, por prudência, o montante necessário destinado para Garantia Financeira desta Provisão, **cerca de R$ 26 Milhões**, ainda está vinculado junto a ANS. Esta medida foi adotada visando aguardar a manifestação da ANS sobre a solicitação protocolada para o cálculo desta provisão. Em fevereiro de 2023, ocorreu tal manifestação e uma solicitação de esclarecimentos, os quais foram prontamente enviados ao ente regulador. A expectativa de data para o resgate (desbloqueio) deste valor é em maio de 2023. Após o desbloqueio, tal valor será considerado como aplicação financeira de livre movimentação.

- R$ 129.288.043,77 em Aplicações de livre movimentação e utilização, que são recursos destinados a garantir a manutenção das atividades da operadora de Plano de Saúde.

- R$ 368.763.834,05 em Aplicações de livre movimentação e utilização, que são recursos destinados a garantir a manutenção das atividades Sindicais.

4.2 Investimentos

Ao longo do exercício de 2022, 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.

4.3 Evento Subsequente

Em 14 de março último a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) encaminhou para a Diretoria de Plano de Saúde do Sindifisco Nacional, o Ofício nº 254/2023/COAOP/GEAOP/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE, no qual foram apontadas aparentes desconformidades contábeis e inconsistências a partir da análise do Documento de Informações Periódicas das Operadoras (DIOPS) do 3º trimestre de

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

2022, e a entidade foi notificada para apresentar documentos que comprovassem a regularização dos fatos apontados.

Frente a esse fato, a Diretoria Executiva Nacional, em sua resposta para a ANS reiterou a comprovada solidez da situação patrimonial e de liquidez do Unafisco Saúde e do Sindifisco Nacional e tomou providencias no sentido de compatibilizar seus registros contábeis com os entendimentos registrados naquele ofício. E caminhou nesse sentido por compreender que aquela agência ao realizar suas análises considera as informações contábeis consolidadas e, no seio dessa consolidação, destacam-se, por sua magnitude, os registros ativos e passivos dos atos e fatos das atividades sindicais da entidade – especialmente dos Fundos Extraordinários -, o que por vezes impacta de forma colateral a apuração dos indicadores econômico-financeiros utilizados pela ANS na análise da situação da operadora.

Em sua resposta a Diretoria Executiva Nacional informou sua decisão de realizar detalhada análise de alguns grupos de contas - especialmente aquelas relacionadas com os registros das movimentações ativas e passivas do Fundos Extraordinários – , bem como à revisão de normativos e atividades de controle relacionados a esses grupos de contas, medidas estas que deverão resultar em novo modelo de controle e contabilização das movimentações desses Fundos.

Importante informar que esse trabalho de análise de contas e revisão de procedimentos teve início a partir da competência mensal de janeiro de 2023, e já estará refletido nos demonstrativos do 1º trimestre de 2023.

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 Saúde;

b) Central de Relacionamento e Atendimento 24 horas;

c) Fale Conosco;

d) Assistente Virtual;

e) Ouvidoria.

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

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

5.1 Atendimento presencial na Sede do Unafisco Saúde

Em função do afrouxamento das medidas restritivas impostas pela situação pandêmica ocasionada pela disseminação da COVID-19, o Unafisco Saúde retomou gradativamente o atendimento presencial em sua sede, localizada em Brasília – DF. Embora o atendimento esteja sendo retomado, medidas de segurança foram adotadas, como o distanciamento social e a utilização de máscaras em todos os atendimentos. Tal medida visa resguardar a saúde dos funcionários e dos nossos beneficiários.

Apesar da retomada do atendimento presencial, o Unafisco Saúde continua reforçando 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 atendeu 58.920 chamados, sendo que detalhamos abaixo os 15 assuntos que mais tiveram atendimentos:

CANAL: CENTRAL 0800	NÚMERO DE ATENDIMENTOS	MÉDIA MENSAL
BOLETO - MENSALIDADE	8.510	709,17
BUSCA DE REDE CREDENCIADA - CONCIERGE	4.018	334,83
AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS MÉDICOS	3.121	260,08
IR - INFORME DE RENDIMENTOS	2.963	246,92
CARTÕES - VIRTUAIS	2.808	234,00
ACOMPANHAMENTO DE STATUS DE AUTORIZAÇÃO - REDE INDIRETA	2.336	194,67
Inatividade na LIA	2.221	185,08
PLANOS - INFORMAÇÕES GERAIS	2.192	182,67
PAC-19 - PROGRAMA DE ATENÇÃO AO COVID-19 - COM TELECONSULTA	2.187	182,25
REEMBOLSO - INFORMAÇÃO	1.970	164,17
EXAME - CORONAVIRUS (COVID-19)	1.953	162,75
FACFATPREST - ORIENTAÇÃO / ENVIO DE MANUAL	1.355	112,92
MIGRAÇÃO DE PLANO	1.321	110,08
DEMONSTRATIVO DE REEMBOLSO	1.193	99,42
AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO - CONCIERGE	1.104	92,00

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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. Em 2022 o Fale Conosco apresentou os seguintes resultados:

CANAL	NÚMERO DE ATENDIMENTOS	MÉDIA MENSAL	RESOLUTIVIDADE GERAL
Fale Conosco	17.807	1.483,92	99,95%

PRINCIPAIS ASSUNTOS	NÚMERO DE CHAMADOS	MÉDIA MENSAL	%
MENSALIDADE COBRANÇA	4.330	360,83	39,45%
SOLICITAÇÃO DE 2º VIA DE BOLETO	3193	266,08	29,09%
SOLICITAÇÃO ESPECÍFICA	2.597	216,42	23,66%
MIGRAÇÃO DE PLANO	1769	147,41	16,12%
REEMBOLSO - INFORMAÇÕES	1.260	105,00	11,48%
REEMBOLSO - PRÉVIA	714	59,5	6,50%
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	553	46,08	5,04%
PROCEDIMENTO - AUTORIZAÇÃO/ANDAMENTO DE SOLICITAÇÃO	393	32,75	3,58%
REDE CREDENCIADA	362	30,17	3,30%
SOLICITAÇÃO DE 2ª VIA DE CARTÃO	305	25,41	2,78%

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
6 – COVID - 19
7 – Demais assuntos

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

No ano de 2022 este canal apresentou os seguintes resultados:

SERVIÇO DISPONIBILIZADO	NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	%
Boleto Bancário	6.686	50,02%
Demonstrativo de IR	1844	13,80%
Agendar atendimento	1.451	10,86%
Demonstrativo de Reembolso	1312	9,82%
Demais Assuntos	859	6,43%
Demais Assuntos - Solicitação específica	317	2,37%
Demonstrativo de Utilização	273	2,04%
Demais Assuntos - Solicitação de prévia de reembolso	134	1,00%
Demais Assuntos - Busca de rede credenciada	92	0,69%
Demais Assuntos - Reembolso (Dúvidas/informações)	89	0,67%
Covid-19	84	0,63%
Demais Assuntos - Dúvidas sobre cobertura de procedimentos	68	0,51%
Demais Assuntos - Acompanhamento de status de autorização	62	0,46%
Demais Assuntos - Inclusão de dependente ou movimentação cadastral	52	0,39%
Demais Assuntos - Urgente (Demanda Assistencial)	43	0,32%
Total Geral	**13.366**	

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.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

OUVIDORIAS	2022	2021	%
REGISTROS RECEBIDOS	123	51	141,18%
MÉDIA MENSAL DE REGISTROS RECEBIDOS	10,25	4,25	141,18%
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA - EM DIAS	5,63	4,83	16,48%

No ano findo de 2022, foram registradas 123 manifestações, notando **aumento de 141,18% em comparação aos 51 registros efetuados no ano anterior.** Observamos que tal aumento foi decorrente da divulgação ainda mais efetiva do canal de ouvidoria.

OUVIDORIA POR ASSUNTOS	2022	2021	%
ADMINISTRATIVO	28	15	86,67%
COBERTURA ASSISTENCIAL	27	7	285,71%
DENÚNCIA	4	0	100,00%
ELOGIO	5	1	400,00%
FINANCEIRO	29	11	163,64%
REDE PRESTADORA	9	8	12,50%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - SAC	19	7	171,43%
SUGESTÃO	2	2	0,00%
TOTAL	**123**	**51**	**141,18%**

Observamos também que muitas destas solicitações sequer passaram pelos canais de primeira instância da operadora, sendo que muitas manifestações poderiam ter sido tratadas de forma prévia e sem a necessidade de abertura de um chamado de ouvidoria. Isto ocorre pela total observância e aplicação da regra presente na RN 323/2013, onde não é permitido "travar" uma solicitação de ouvidoria caso não exista uma solicitação em canais das instâncias menores.

Em 2022, continuamos com as ações de reestruturação dos processos de Ouvidoria, reforçando a implementação de ações preventivas nos canais de 1ª instância e adotando fluxos de melhoria contínua de processos em toda a Operadora.

A Ouvidoria do Unafisco Saúde, preocupada com a satisfação do seu atendimento e com a qualidade do seu trabalho, conta com uma pesquisa de satisfação ao encerramento de cada manifestação de ouvidoria.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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:

DEMANDAS NIPS	2022	2021	%
AGUARDANDO ABERTURA DE PROCESSO	1	1	0,00%
AGUARDANDO CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDA NIP - RN 388	1	0	100,00%
RESOLVIDAS	19	18	5,56%
NÃO RESOLVIDAS	0	0	100,00%
EM ANDAMENTO	1	1	0,00%
TOTAL DE REGISTROS RECEBIDOS	**22**	**20**	**10,00%**

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

NIP's POR ASSUNTOS	2022	2021	%
AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO/ NEGATIVA DE ATENDIMENTO	12	12	0,00%
REEMBOLSO	8	4	100,00%
ATENDIMENTO	0	3	-100,00%
REDE CREDENCIADA	0	1	-100,00%
CARTEIRINHA	1	0	100,00%
FINANCEIRO	1	0	100,00%
TOTAL	**22**	**20**	**10,00%**

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.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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

Em 2022, foi recepcionada e prontamente respondida 1 (uma) demanda de reclamação.

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	1135
Facebook	464
Linkedin	1094

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 Operadora.

- ***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

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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.

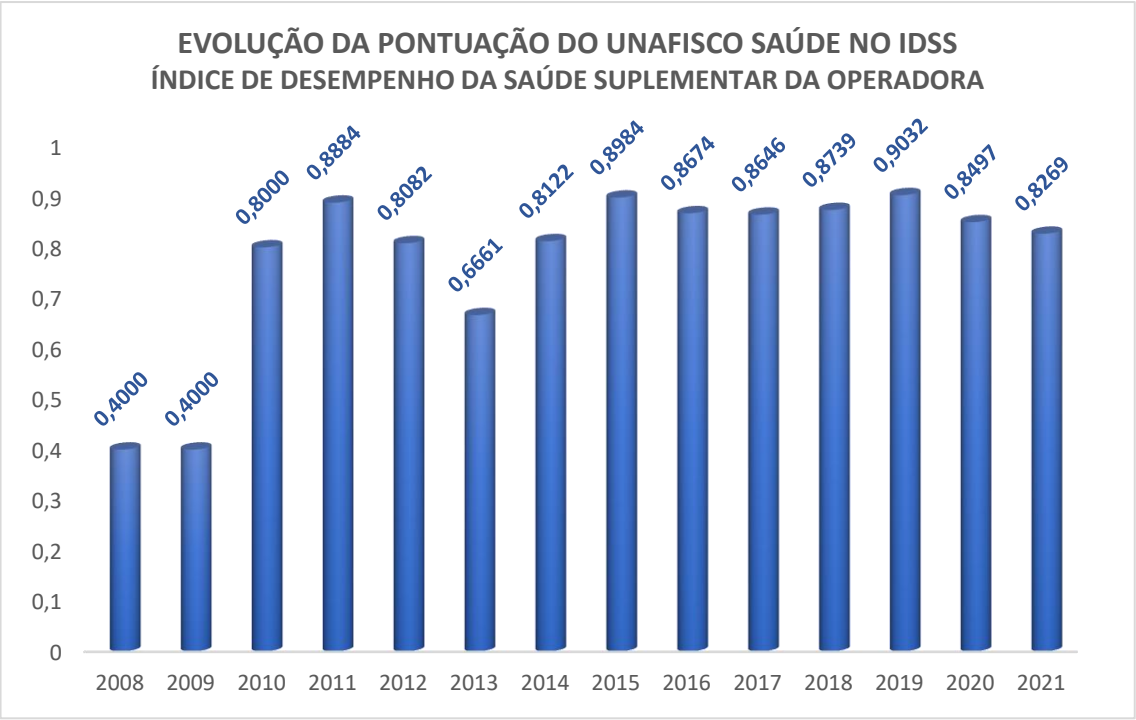
- ***Responsabilidade Corporativa***

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 0,8269 no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS 2022 – ano base 2021). Acompanhe o comparativo:

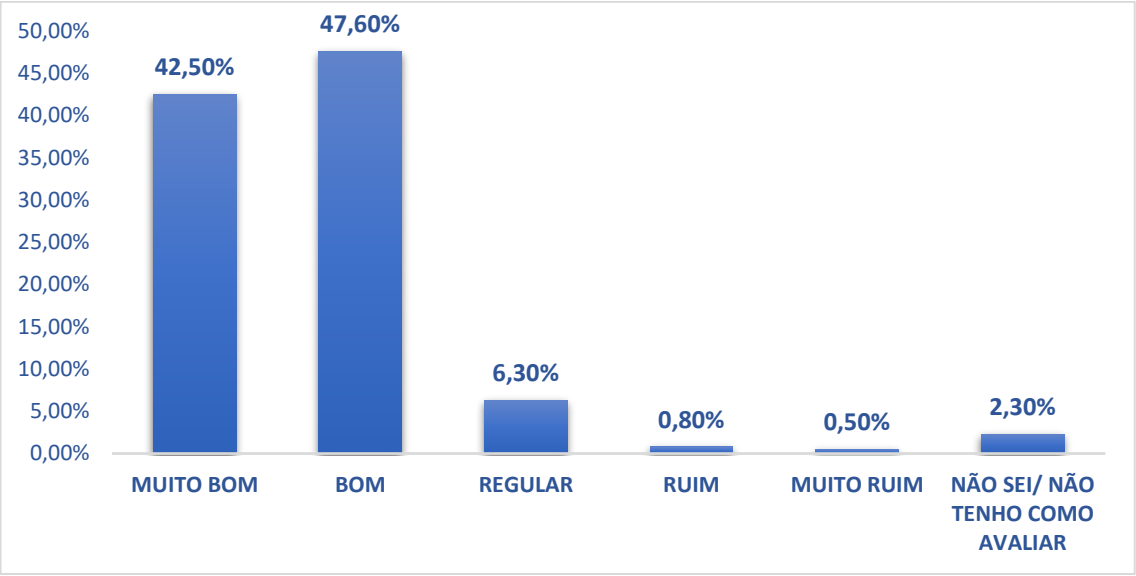


DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

6.2 Pesquisa de Satisfação – Beneficiários

Em 2022, o Unafisco Saúde promoveu uma pesquisa de satisfação com os seus beneficiários, seguindo as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Desta forma, 90,1% 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 e revisão de políticas existentes

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

Em 2022, a administração da operadora determinou a revisão das políticas existentes, visando adequá-las aos processos de transparência, prestação de contas, gestão de riscos e responsabilidade corporativa. O objetivo é implementar na operadora controles que permitam garantir a confiabilidade e conformidade de todos os fluxos e processos, reduzindo assim perdas e garantindo a sustentabilidade da operadora.

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

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

aplicáveis, para conduzir todos os nossos negócios com ética, transparência, independência, integridade e regularidade, visando assegurar a credibilidade e a imagem da Operadora.

A revisão desta política iniciou-se em 2022 e será concluída em 2023, juntamente com um programa de integridade.

6.3.2 Política de Brindes

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

A revisão desta política iniciou-se em 2022 e será concluída em 2023, juntamente com um programa de integridade.

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.

A revisão desta política iniciou-se em 2022 e será concluída em 2023, juntamente com um programa de integridade.

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.

A revisão desta política iniciou-se em 2022 e será concluída em 2023, juntamente com um programa de integridade.

6.3.5 Política de Privacidade

Esta Política é destinada a todos os funcionários 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 Operadora para proteção dos dados pessoais que tratamos em decorrência da

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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.

A revisão desta política iniciou-se em 2022 e será concluída em 2023, juntamente com um programa de integridade.

6.3.6 Política de Retenção e Descarte

Esta Política tem como finalidade orientar os funcionários 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.

A revisão desta política iniciou-se em 2022 e será concluída em 2023, juntamente com um programa de integridade.

6.4 Canal de Denúncias

A reformulação do canal de denúncias é tida como de muita importância por esta gestão.

O canal de denúncias é um espaço destinado à comunicação do Unafisco Saúde com seus públicos – Interno e externo. Diferentemente da unidade de ouvidoria, que tem um perfil mais abrangente, o canal de denúncias é voltado especificamente a recepcionar as questões relacionadas com irregularidades. Este canal visa acolher denúncias de funcionários, dos prestadores de Serviços e dos beneficiários/ Sindicalizados, com garantia de confidencialidade e anonimato.

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/ Operadora, nem é por elas controlado.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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 Operadora 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 2022.

12. PERSPECTIVAS DA ADMINISTRAÇÃO PARA 2023

O Sindifisco planejou inúmeras ações para o ano de 2023, com os objetivos de consolidar os níveis de eficácia alcançados nos anos anteriores e de promover a melhoria contínua de todos os processos internos da Operadora.

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

O ano de 2023 será um ano de muitos desafios para a Alta gestão.

As ações estratégicas visam repensar ações de um cenário onde a Sociedade está se readequando e retomando hábitos, rotinas e eventos que foram esquecidos por conta dos efeitos da pandemia de Covid-19.

Muito embora ainda persista o cenário pandêmico, já é possível observar uma retomada da vida à sua normalidade. E isso se reflete na economia, finanças, emprego e na saúde.

Diante deste cenário ainda cheio de muitas incertezas, a gestão observa que o mercado de saúde suplementar, mais especificamente a relação de consumo/ utilização dos serviços de plano de saúde, apresenta uma forte recuperação, onde os custos de 2022 deram um salto em relação aos custos do ano de 2021.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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

Todos os trabalhos da parte estratégica são voltados para que se possa fazer previsões e planejamentos considerando todas as incertezas do mercado, mas tentando mitigar todas as variáveis que possam interferir na qualidade dos serviços ofertados pelo Unafisco Saúde, bem como na sustentabilidade da nossa carteira.

A gestão está conduzindo o planejamento estratégico, direcionando esforços para que a operadora possa firmar bases ainda mais sólidas. Está previsto para 2023, uma revisão nos OKR's da operadora, com fundamentos baseados nas mais utilizadas estruturas, de modo que possibilite ao Unafisco Saúde obter melhora em todos os níveis operacionais e de controle.

12.2 Reestruturação organizacional

A gestão entende que algumas ações voltadas à estrutura organizacional da Operadora devam ser priorizadas em 2023.

Planejamos a revisão de todos os serviços prestados à operadora, além da possibilidade de internalização de alguns, objetivando obter um maior controle das ações realizadas, para que seja possível melhorar o nosso atendimento e a eficiência dos nossos processos, reduzindo custos e otimizando recursos.

Com a absorção e internalização de alguns serviços, faz-se necessária também uma reorganização do espaço físico. Pensando nisso, planeja-se para 2023 o aumento das instalações físicas proporcionando mais postos de trabalho. Será locado uma parte do andar presente no mesmo edifício onde funciona a sede da operadora, em Brasília – DF, onde serão ofertados cerca de mais 30 postos de trabalho.

12.3 Reorganização orçamentária

Em alinhamento ao planejamento para 2023, faz-se muito necessário a adequação da peça orçamentária do Unafisco Saúde.

Isso irá proporcionar traçar diretrizes coerentes com os objetivos da atual gestão, especificando melhor cada item orçamentário e estabelecendo metas mais realistas e alinhadas à estratégia da alta gestão.

12.4 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 e atualização Cadastral. Tal processo será regido pelas regras impostas pela Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

12.5 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, objetivando reverter os cancelamentos por insatisfação do grupo familiar.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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

12.6 Relacionamento com Beneficiários

A principal perspectiva para o relacionamento com beneficiários para o ano de 2023 é aprimorar ainda mais o **Projeto Encantamento.**

As ações deste projeto estarão relacionadas à capacitação dos nossos funcionários, de modo a proporcionar ao nosso beneficiário um atendimento acolhedor, humanizado, ágil e resolutivo.

O objetivo deste projeto é melhorar ainda mais o nosso atendimento em todos os nossos canais, focando em eficácia, empatia, celeridade, resolutividade, atenção e cuidados – tudo o que o nosso beneficiário merece.

12.7 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, e visando manter os níveis de inadimplência num percentual muito baixo, o Unafisco Saúde 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;

12.8 Recursos Humanos

Para 2023, o intuito do Unafisco Saúde é revisar os processos e ações de gestão de pessoas, com o intuito de fortalecer a marca empregadora da Operadora, 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 e revisão do plano de cargos e salários. Todas as ações estão direcionadas para alinhar as pessoas às estratégias do negócio.

12.9 Recursos de Tecnologia

Para 2023 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 Operadora como um todo.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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.

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

Estão previstas para o ano de 2023 ações que consolidarão a nossa estrutura de Governança Corporativa.

A gestão atual está avaliando a implementação de uma unidade 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, a atual gestão objetiva 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 Operadora.

12.11 Programas Assistenciais

Há previsão, em 2022, de uma reestruturação de três programas assistenciais atualmente em funcionamento: Programa Alô Mamãe, Programa de Saúde Mental e a repaginação do Programa PAIS (Programa de Atenção Integral à Saúde).

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. De forma indireta, trabalhamos na conscientização para a redução de despesas com energia elétrica, desperdícios de água e redução na utilização de papel.

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

14. DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

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

Contas	2022	2021
ATIVO CIRCULANTE	**251.992.115,28**	**289.055.684,07**
DISPONÍVEL	**2.210.957,66**	**6.941.975,47**
Caixa e Bancos	2.210.957,66	6.941.975,47
REALIZÁVEL	**249.781.157,62**	**282.113.708,60**
Aplicações Financeiras	**216.800.157,41**	**256.181.607,66**
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	-	-
Aplicações Livres	216.800.157,41	256.181.607,66
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Sa	**2.800.731,30**	**1.685.654,26**
Contraprestação Pecuniária a Receber	602.470,56	1.100.495,09
Participação de Beneficiários em Eventos/Sinisttros ir	2.197.649,42	4.404,00
Outros Créditos de Operações com Planos de Ass. a	611,32	580.755,17
Créditos Tributários e Previdenciários	**68.253,14**	**52.235,97**
Bens e Títulos a Receber	**29.504.698,52**	**23.793.475,47**
Despesas Antecipadas	**607.317,25**	**400.735,24**
ATIVO NÃO CIRCULANTE	**435.099.602,35**	**306.019.120,12**
Realizável a Longo Prazo	**406.123.184,58**	**277.079.311,53**
Aplicações Financeiras	**362.997.408,17**	**232.315.949,19**
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	81.745.687,76	49.780.978,48
Aplicações Livres	281.251.720,41	182.534.970,71
Créditos Tributários e Previdenciários	286.475,73	273.211,40
Títulos e Creditos a Receber	**42.205.132,76**	**44.035.956,95**
Depositos Judiciais e Fiscais	**605.152,88**	**409.516,91**
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	**29.015,04**	**44.677,08**
Investimentos	**175.685,15**	**107.187,33**
Outros Investimentos	175.685,15	107.187,33
Imobilizado	**27.829.242,14**	**27.765.024,23**
Imóveis de Uso Próprio	**17.847.868,87**	**18.761.950,09**
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos	17.847.868,87	18.761.950,09
Imobilizado de Uso Próprio	**9.981.373,27**	**9.003.074,14**
Imobilizado - Não Hospitalares / Odontológicos	9.981.373,27	9.003.074,14
Intangível	**971.490,48**	**1.067.597,03**
TOTAL DO ATIVO	**687.091.717,63**	**595.074.804,19**

As Notas Explicativas integram o conjunto das Demonstrações Contábeis

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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	2022	2021
PASSIVO CIRCULANTE	**320.698.022,19**	**224.471.729,12**
PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	**53.919.992,15**	**44.667.085,69**
Provisão de Prêmios / Contraprestações	3.951.575,71	3.596.517,96
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG	3.951.575,71	3.596.517,96
Provisão para Eventos a Líquidar para o SUS	57.114,91	47.786,00
Provisão para Eventos a Líquidar Outros Prestadores de Serv. Assisten	12.000.118,01	11.421.233,40
Provisão de Sinistros Ocorridos e Não Avisados - PEONA	37.911.183,52	29.601.548,33
DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	**20.900.748,74**	**11.650.792,22**
Contraprestações / Prêmios a Restituir	48.936,94	6.604,00
Receita Antecipada de Contraprestações / Prêmios	529.828,91	418.728,25
Comercialização sobre Operações	-	-
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	20.321.982,89	11.225.459,97
DÉBITOS DE OPER. DE ASSIST. À SAÚDE NÃO REL. COM PLANOS SAÚDE DA	**-**	**-**
PROVISÕES	**27.079,04**	**-**
Provisões para Ações Judiciais	27.079,04	-
TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAS A RECOLHER	**3.725.084,48**	**1.790.330,76**
DÉBITOS DIVERSOS	**242.125.117,78**	**166.363.520,45**
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	**2.745.167,88**	**4.642.955,57**
PROVISÕES	**809.883,14**	**1.106.661,74**
Provisões para Ações Judiciais	809.883,14	1.106.661,74
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	**580.887,07**	**835.970,78**
Débitos Diversos	**1.354.397,67**	**2.700.323,05**
PATRIMÔNIO SOCIAL	**363.648.527,56**	**365.960.119,50**
CAPITAL SOCIAL OU PATRIMÔNIO SOCIAL	**21.995.619,86**	**22.003.750,81**
ADIANTAMENTO PARA FUTURO AUMENTO DE CAPITAL	**-**	**-**
RESERVAS	**206.281.188,31**	**343.956.368,69**
Reservas de Capital / Reservas Patrimoniais	206.281.188,31	343.956.368,69
Reservas de Reavaliação	-	-
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits		-
LUCROS / PREJUÍZOS - SUPERÁVITS / DÉFICITS ACUMULADOS OU RESULTAD	**135.371.719,39**	**-**
TOTAL DO PASSIVO	**687.091.717,63**	**595.074.804,19**

As Notas Explicativas integram o conjunto das Demonstrações Contábeis

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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	2022	2021
(+) CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE OPERAÇÕES DE ASSIST. À SAÚDE	**404.883.314,83**	**207.134.480,22**
Receitas com Operações de Assistência a Saúde	**404.883.314,83**	**207.134.480,22**
Contraprestações Líquidas	404.883.314,83	207.134.480,22
(-) EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS/ SINÍSTROS RETIDOS	**(386.518.411,49)**	**(139.662.971,25)**
Eventos Conhecidos ou Avisados	(378.198.454,14)	(135.408.747,10)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e não avisados - PEONA	(8.319.957,35)	(4.254.224,15)
(=) RESULTADO DAS OPERAÇÕES C/PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE	**18.364.903,34**	**67.471.508,97**
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	8.691,12	11.880,00
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Ope.	**46.866.953,00**	**102.213.641,63**
Outras Receitas Operacionais	46.866.953,00	102.213.641,63
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	-	-
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(39.038.407,82)	(27.149.419,14)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(38.852.342,93)	(27.076.987,31)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(70.415,20)	(49.600,00)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(115.649,69)	(22.831,83)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operad	(6.828.037,37)	(885.079,18)
(=) RESULTADO BRUTO	**19.374.102,27**	**141.662.532,28**
Despesas de Comercialização	**(1.336.141,43)**	**(1.509.654,43)**
Despesas Administrativas	**(65.781.108,53)**	**(61.558.560,88)**
Resultado Financeiro Líquido	**38.952.310,06**	**12.240.938,05**
Receitas Financeiras	39.664.080,09	13.284.258,84
Despesas Financeiras	(711.770,03)	(1.043.320,79)
Resultado Patrimonial	**(8.772,75)**	**(399.462,79)**
Receitas Patrimoniais	-	-
Despesas Patrimoniais	(8.772,75)	(399.462,79)
(=) RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES -	**8.799.610,38**	**90.435.792,23**
Impostos e Contribuições	-	-
Contribuição Social	-	-
Impostos Diferidos	-	-
Participações	-	-
(=) RESULTADO LIQUIDO -	**8.799.610,38**	**90.435.792,23**
(=) (-) DÉFICIT/ (+) SUPERÁVIT DO EXERCÍCIO	**(8.799.610,38)**	**90.435.792,23**

As Notas Explicativas integram o conjunto das Demonstrações Contábeis

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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 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**
AJUSTES DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	**(8.130,95)**		**-**	**(8.130,95)**	**(8.130,95)**
(+/-) RETIFICAÇÃO DE ERROS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	(8.130,95)	-	-	(8.130,95)	(8.130,95)
RESERVAS DE CAPITAL	**-**	**-**	**6.496.149,39**		**6.496.149,39**
Reservas Patrimoniais		-	(2.317.896,14)		(2.317.896,14)
Reservas de Contingência			8.814.045,53		8.814.045,53
SUPERÁVIT/DÉFICIT LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	**-**	**(8.799.610,38)**		**(8.799.610,38)**	**(8.799.610,38)**
Transferência para Patrimônio Social			-		-
Transferência/Ajuste SUPERÁVIT/ DÉFICIT ACUMULADO		144.171.329,77	(144.171.329,77)		-
RESULTADO ABRANGENTE TOTAL	**-**			**(8.807.741,33)**	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022	**21.995.619,86**	**135.371.719,39**	**206.281.188,31**		**363.648.527,56**

DocuSign Envelope ID: 65C6124B-105F-49C6-B8A0-31FC4163626E

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

Em R$

ATIVIDADES	2022	2021
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+)Recebimento de Planos Saúde	408.642.822,95	351.546.574,88
(+)Resgate de Aplicações Financeiras	367.751.939,60	360.418.028,56
(+)Outros Recebimentos Operacionais	996.291,62	9.702.674,18
(-)Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(410.799.436,99)	(292.287.318,51)
(-)Pagamento de Comissões	-	(808.703,36)
(-)Pagamento de Pessoal	(3.380.618,36)	(2.583.645,28)
(-)Pagamento de Serviços Terceiros	(11.503.138,23)	(10.420.799,48)
(-)Pagamento de Tributos	(4.133.658,74)	(3.071.926,68)
(-)Pagamento de Ações Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(99.012,36)	(53.200,08)
(-)Pagamento de Aluguel	(120.000,00)	(120.000,00)
(-)Pagamento de Promoção/Publicidade	(356.810,48)	(313.847,85)
(-)Aplicações Financeiras	(342.792.567,75)	(401.320.559,81)
(-)Outros Pagamentos Operacionais	(8.347.443,63)	(2.006.094,04)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(4.141.632,37)	8.681.182,53
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+)Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	18.571.233,26	181.838,12
(-)Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(109.396,83)	(3.057.624,06)
(-)Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	(18.570.438,06)	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(108.601,63)	(2.875.785,94)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+)Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(480.783,81)	(348.536,25)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(480.783,81)	(348.536,25)
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA	(4.731.017,81)	5.456.860,34
CAIXA – Saldo Inicial	6.941.975,47	1.485.115,13
CAIXA - Saldo Final	2.210.957,66	6.941.975,47
Ativos Livres no Inicio do Periodo	445.658.553,84	344.483.742,97
Ativos Livres no Final do Periodo	500.262.835,48	445.658.553,84
Aumento / (Diminuição) nas Aplicações Financ. - RECURSOS LIVRES	54.604.281,64	101.174.810,87

As Notas Explicativas integram as Demonstrações Contábeis

Brasília – DF, 31 de dezembro de 2022.

DocuSigned by:
Adriano Lima Correa
Assinado por: ADRIANO LIMA CORREA:79207979772
CPF: 79207979772
Data/Hora da Assinatura: 26/05/2023 | 10:56:16 PDT
ICP Brasil
FC1F45871A8F40F5B9CDCB597F7C46E7

ADRIANO LIMA CORRÊA

Diretor do Plano - Unafisco Saúde

CPF: 792.079.797-72