

Relatório da Administração

20
23



www.unafiscosaude.org.br

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 Sérgio Borges Fantacini

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 de Assuntos Técnicos: Gabriel Rissato Leite Ribeiro

Diretor Adjunto de Assuntos Técnicos: Marcelo Lettieri Siqueira

Diretor de Comunicação Social: Helder Costa da Rocha

Diretor de Assuntos de Aposentadorias e Pensões: Roberto Toshio 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

CONSELHO CURADOR DO PLANO DE SAÚDE – GESTÃO 2021-2023

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

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

COMISSÃO PERMANENTE DE ORÇAMENTO E ACOMPANHAMENTO ORÇAMENTÁRIO

Titular: Marcos de Medeiros Goncalves

Titular: Raul Chamadoiro Cabadas Filho

Titular: José Tavares Dias

Suplente: Persio Romel Macedo Ferreira

Suplente: João Luiz dos Santos

Suplente: Marcílio De Almeida Campelo

COMITÊ DE GESTÃO E QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Coordenador do Comitê: Adriano Lima Corrêa, Diretor do Plano de Saúde

Substituto do Coordenador do Comitê: José Afonso Silva Ramos, Diretor-Adjunto do Plano de Saúde

Membro indicado pela DEN: Floriano Martins de Sá Neto, Diretor de Assuntos Parlamentares;

Membro indicado pela DEN: Marcos Barbonaglia da Silva, 2º Diretor Adjunto de Administração e Finanças; e

Membro indicado pela DEN: Marcelo Lettieri Siqueira, Diretor Adjunto de Assuntos Técnicos.

COMITÊ DE GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES

Coordenador do Comitê: Adriano Lima Corrêa, Diretor do Plano de Saúde

Substituto do Coordenador do Comitê: José Afonso Silva Ramos, Diretor-Adjunto do Plano de Saúde

Membro indicado pela DEN: Tiago Barbosa de Paiva Almeida, 1º Vice-presidente;

Membro indicado pela DEN: Samuel Hilário Rebechi, Diretor-Secretário; e

Membro indicado pela DEN: Alexandre Teixeira - Diretor Suplente.

COMITÊ DE AVALIAÇÃO DE IMPACTO REGULATÓRIO

Coordenador do Comitê: Adriano Lima Corrêa, Diretor do Plano de Saúde

Substituto do Coordenador do Comitê: José Afonso Silva Ramos, Diretor-Adjunto do Plano de Saúde

Membro indicado pela DEN: Hélio Fernando Muylaert da Silva Lima, Secretário Geral;

Membro indicado pela DEN: - Luis Sérgio Borges Fantacini, 1º Diretor Adjunto de Administração e Finanças; e

Membro indicado pela DEN: Marcelo Porto Rodrigues, 2º Diretor Adjunto de Assuntos Jurídicos.

SUMÁRIO

MENSAGEM DA DIRETORIA.....	8
1. INSTITUCIONAL	11
1.1 Propósito institucional	11
1.2 Organograma.....	12
2. NEGÓCIOS SOCIAIS DA ENTIDADE	12
2.1 Planos.....	13
2.2 Beneficiários.....	13
2.3 Rede credenciada	15
2.4 Indicadores de utilização	17
2.5 Gestão de saúde – programas assistenciais.....	18
2.6 Análise operacional financeira	21
3. GESTÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS.....	23
3.1 Aplicações financeiras	23
3.2 Investimentos	23
4. ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O BENEFICIÁRIO.....	24
4.1 Central de Relacionamento e Atendimento 24 horas.....	24
4.2 Fale Conosco.....	25
4.3 Atendimento presencial na sede do UNAFISCO SAÚDE.....	25
4.4 Assistente Virtual LIA.....	25
4.5 Ouvidoria.....	26
4.6 Reclame Aqui	28
4.7 Outros canais de comunicação	29
4.8 Pesquisa de satisfação – beneficiários	29
5. GESTÃO DE PESSOAS.....	30
5.1 Composição da força de trabalho.....	30
5.2 Treinamento e formação	30
5.3 Avaliação anual de desempenho	31
5.4 Pesquisa de clima organizacional	31

5.5 Programa de qualidade de vida.....	31
6. GOVERNANÇA CORPORATIVA	32
6.1 Evolução das estruturas e práticas de governança.....	32
6.2 Índice de desempenho da saúde suplementar – IDSS e o programa de qualificação das operadoras.....	33
7. PLANEJAMENTO E INICIATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O ANO DE 2024	34
7.1 Planejamento estratégico	34
7.2 Iniciativas da Administração	35
8. INFORMAÇÕES LEGAIS.....	37
8.1 Política de destinação de superávit.....	37
8.2 Reorganização Societária.....	38
8.3 Resumo dos acordos dos acionistas	38
8.4 Capacidade financeira da entidade	38
8.5 Emissão de debêntures.....	38
8.6 Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas.....	38
9. AGRADECIMENTOS.....	38
10. DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	39

MENSAGEM DA DIRETORIA

O ano de 2023 foi o de consolidação das ações já planejadas: extinção do plano Premium, crescimento com responsabilidade e qualidade. internalização de atividades e processos, efetivação de práticas de boa governança corporativa,

O Premium, plano pioneiro da operadora e presente na vida dos auditores-fiscais desde 1992, vinha apresentando crescente desequilíbrio econômico, motivado pela suspensão da comercialização da carteira em decorrência de inadequações regulamentares e cadastrais, tornando-a envelhecida e sem oxigenação.

Diante deste quadro, a diretoria, munida de estudos e em amplo debate com a categoria, levou a questão para deliberação de assembleia em 12/2022, passo inicial para o processo de extinção do Premium.

Para que não houvesse nenhum tipo de prejuízo ao atendimento, os beneficiários puderam, de forma espontânea e com prazo adequado para amadurecimento e tomada de decisão, migrar para outros planos – Premium II, Soft, Soft Participativo, Unique ou Platinum.

Essa migração ocorreu de forma satisfatória, sem que houvesse qualquer intercorrência. A maior parte dos beneficiários – mais de 90% - optou por migrar para o Premium II, com rede e cobertura similares ao Premium. A possibilidade de adesão de novas vidas e arrecadação alavancada foram os efeitos imediatos da medida.

O UNAFISCO SAÚDE manteve a trajetória de crescimento. A operadora encerrou 2023, com 30.667 vidas, incremento de 4,6% em relação ao ano anterior. Crescimento inferior em comparação a períodos anteriores. A redução no ritmo da expansão decorreu da nova política de crescimento com responsabilidade e qualidade. A política anterior, de terceirização do serviço de captação ativa de vidas, que vigorou de 2019 a 2022, priorizava o quantitativo em detrimento do qualitativo. Como o serviço terceirizado era comissionado, para empresa contratada importava captar o máximo possível vidas, enquanto o necessário controle de doenças pré-existentes nas propostas de adesão, não raro, era negligenciado. Tal política trouxe efeito colateral indesejado de gerar elevada e persistente sinistralidade.

Com vistas a ampliar a governabilidade sobre seus próprios processos, diversos serviços foram internalizados. Primeiramente, foi instituído o setor de cadastro – atividade que era terceirizada. Tal internalização de serviços proporcionou à operadora entender melhor o perfil do beneficiário egresso e conseqüentemente adequar os produtos à sua real necessidade.

Num segundo momento, ocorreu a instituição do setor de Captação, o que tem permitido ao UNAFISCO SAÚDE realizar captação de possíveis beneficiários de forma ativa e receptiva. Tal medida, complementar e articulada à instituição do

setor de cadastro, atende à necessidade de conhecer previamente o perfil do beneficiário, e traz para operadora garantias de que todas as regras exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS sejam observadas, sobretudo aquelas que preveem o cumprimento parcial de carências.

A estrutura também foi reforçada com a internalização dos serviços de regulação, mudança que aprimorou a gestão de autorizações, internações, avaliações e programas de prevenção.

A internalização de atividades críticas da operadora – cadastro, captação e regulação – tem se mostrado uma decisão acertada e oportuna, pois proporciona maior governabilidade e gestão sobre esses processos, e resulta em melhoria na qualidade de atendimento e otimização das despesas assistenciais.

A internalização dessas atividades com a instituição de novos setores demanda a ampliação do espaço físico do UNAFISCO SAÚDE. Dessa forma, a diretoria prospectou e avaliou oportunidades de mercado e, ao final de 2023, abriu negociações para aquisição de um andar inteiro no mesmo prédio onde já está situada. Isso proporcionará um ambiente mais adequado para as equipes de trabalho, e um local mais acolhedor para o atendimento aos beneficiários da operadora.

Durante 2023, a governança corporativa foi robustecida. Tendo por referência a Resolução Normativa ANS nº 518/2022, a diretoria tem liderado um processo de implantação de práticas mínimas e avançadas de governança, com vistas a dotar a operadora de procedimentos maduros de gestão de riscos, controles e conformidade em todas suas atividades.

Nessa direção foi elaborada e implementada política de compras e contratações, com foco na padronização e introdução de controles de gestão em todo o ciclo de vida dos contratos – planejamento, seleção, contratação, execução e rescisão de forma a mitigar riscos estratégicos, operacionais e de reputação para a operadora.

Uma segunda e importante iniciativa foi a implantação de programa de integridade, iniciado pelos pilares do treinamento dos diretores e força de trabalho nos temas ética, moral, riscos de integridade, e da adoção de procedimentos de diligência prévia de integridade de fornecedores e prestadores de serviços. Em 2024, o programa terá continuidade com a elaboração/revisão de normativos sobre a matéria, canal de denúncias entre outras medidas.

Outra iniciativa a salientar nesse tema, foi a instituição de unidade especializada - Assessoria de Governança, Riscos e Controles - vinculada diretamente aos diretores de plano de saúde, com a responsabilidade de conduzir as atividades de gestão de riscos e controles corporativos em atenção às normas de regência da ANS, e orientar todas as áreas da operadora na adoção de boas práticas nesse campo.

A leitura desse relatório permitirá perceber que, de forma planejada, prudente e transparente, estamos reforçando nossas estruturas e aprimorando a gestão e a governança do UNAFISCO SAÚDE, o que tem resultado na permanente melhoria na qualidade dos serviços prestados e na satisfação dos beneficiários.

A resposta na Pesquisa de Satisfação de 2023 atesta que estamos no caminho certo. Afinal, 93% avaliam seu Plano de Saúde como “muito bom” e “bom”! Esse resultado nos alegra e renova nossas forças, sempre tendo a consciência dos nossos acertos e dos desafios impostos ao setor de saúde suplementar.

Sabemos que variáveis e circunstâncias além de nossa governabilidade podem impactar de maneira significativa os resultados da operadora. A constante atualização do rol de procedimentos da ANS, muitas vezes semanais, incorporando novos procedimentos de cobertura obrigatória, as inovações em procedimentos e medicamentos e a estrutura de mercado e de formação de preços dos fornecedores de equipamentos e prestadores de servidores, são todos elementos que concorrem para o crescimento inercial de custos com assistência à saúde. Ainda que sejam de difícil previsibilidade e controle, tais movimentos são objeto de nossa atenção e controle, de forma a minimizar o impacto sobre a sinistralidade da operadora.

Em 2023, o indicador de sinistralidade do UNAFISCO SAÚDE foi de 93,6%. Esse fato permite inferir que dos 100% das receitas assistenciais arrecadadas, 93,6% foram utilizadas para cobrir as despesas assistenciais. Assegurar a manutenção dessa taxa sobre controle e sem perder a qualidade na prestação dos serviços é o nosso desafio no caminho da sustentabilidade. Para tanto, também estamos nos fortalecendo com a contratação de profissionais para atividades de controladoria, com a responsabilidade pela análise e tratamento de nossas bases de dados e elaboração de relatórios com cenários e tendências para embasar ainda mais as decisões da Administração nessa temática.

Digno de nota também é a entrega e o compromisso de nossa força de trabalho em jornada tão desafiadora. Nossos sinceros agradecimentos.

Por fim, devemos registrar que as conquistas alcançadas em 2023 não são apenas do UNAFISCO SAÚDE, mas de todos os beneficiários e de suas famílias.

A DIRETORIA

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 32 anos, o UNAFISCO SAÚDE trabalha com responsabilidade e transparência, prezando ser uma equipe coesa que valoriza a saúde do Auditor-Fiscal e de sua família e, por isso, oferece o melhor atendimento aos seus beneficiários.

1.1 Propósito institucional

Apresentamos na Figura 1, abaixo, os pilares que sustentam a instituição:

Figura 1 – Missão, Visão e Valores do UNAFISCO SAÚDE

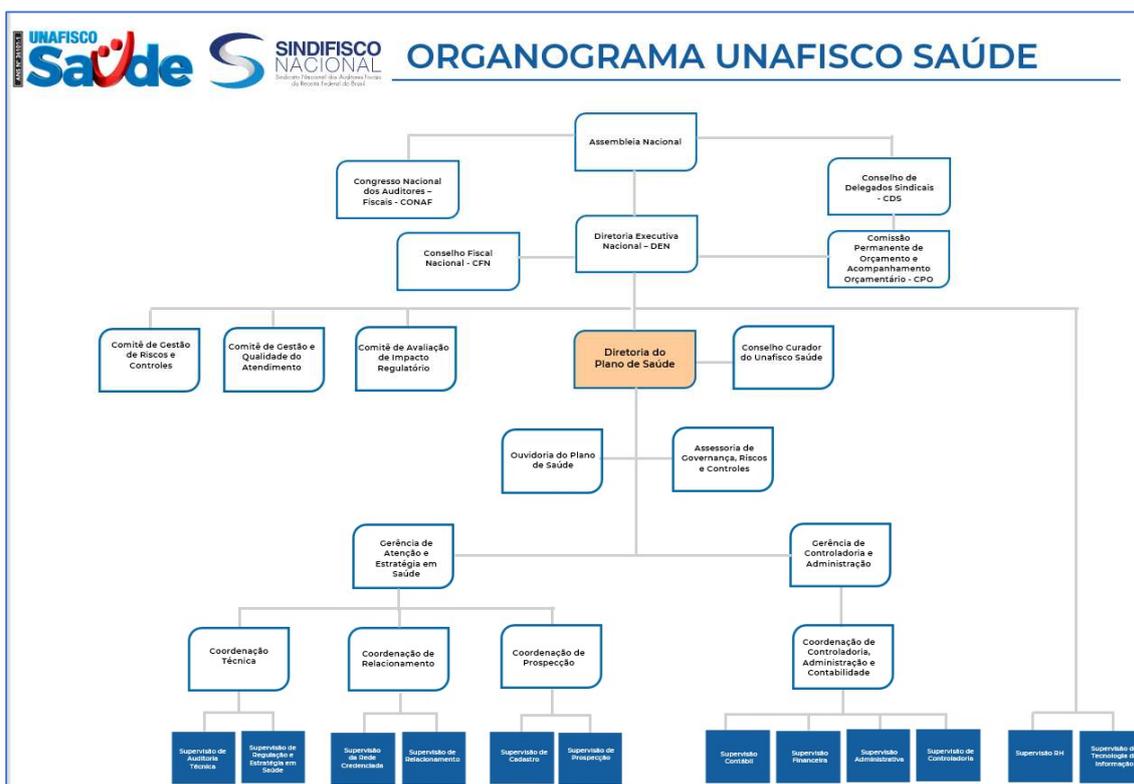


1.2 Organograma

O SINDIFISCO NACIONAL, conforme disposições estatutárias, preza pela gestão participativa e sobre controle de seus associados, os quais têm suas opiniões consideradas seja nas assembleias regulares ou seja nas oportunidades de integrar as estruturas de governança e de gestão da entidade. Dessa forma, fica assegurada a participação de todos os beneficiários na definição dos rumos de seu Plano de Saúde.

A Figura 2, abaixo, apresenta o organograma do UNAFISCO SAÚDE.

Figura 2 – Organograma do UNAFISCO SAÚDE



2. NEGÓCIOS SOCIAIS DA ENTIDADE

Os negócios sociais do SINDIFISCO NACIONAL são os consignados no seu estatuto social, os quais, especificamente no caso da assistência à saúde, se encontram consignados em incisos de seu art. 3º, conforme aqui transcritos:

“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 desse compromisso, qual seja, constituir plano próprio de assistência à saúde para os Auditores-Fiscais da Receita Federal do Brasil, foi criado em 1992 o PAS - Plano de Assistência à Saúde, depois denominado UNAFISCO SAÚDE Premium, com o objetivo de ser um plano exclusivo para os Auditores-Fiscais e seus familiares, cujos serviços oferecidos, com ampla cobertura e atendimento diferenciado e personalizado, e se mantivesse permanentemente equiparado aos melhores do mercado.

A seguir são detalhados os elementos e características estruturais das atividades de assistência à saúde no exercício de 2023.

2.1 Planos

Ao fim do exercício de 2023 o SINDIFISCO NACIONAL respondia pela gestão de 5 (cinco) planos de saúde ativos, conforme detalhado quadro abaixo.

Quadro 1 – Planos administrados pelo UNAFISCO SAÚDE, em 31/12/2023

PRODUTO	NOME COMERCIAL	DATA REGISTRO	REGISTRO	CONTRATAÇÃO	SEGMENTAÇÃO ASSISTENCIAL	ABRANGENCIA GEOGRAFICA	SITUAÇÃO PLANO
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

2.2 Beneficiários

O UNAFISCO SAÚDE encerrou 2023 com 30.667 vidas, aumento de 4,64% em relação ao ano anterior.

O crescimento do período foi mais contido em face do verificado no período recente, em função da opção estratégica da operadora de internalizar as atividades relacionadas à captação de vidas.

Nas tabelas abaixo são apresentados os detalhamentos da carteira de beneficiários, sob diferentes visões.

Tabela 2a – Número de beneficiários, por categoria, em 31/12/2023

CATEGORIA	2021	2022	2023	
			VIDAS	IDADE MÉDIA
TITULAR	8.887	9.586	9.796	64,2
DEPENDENTE	9.385	10.043	11.194	37,9
AGREGADO	8.406	9.677	9.677	41,8
Total Geral	26.678	29.306	30.667	47,5

Tabela 2b – Número de beneficiários, por faixa etária, em 31/12/2023

FAIXA ETARIA	2021	2022	2023			
			VIDAS			%
			FEMININO	MASCULINO	TOTAL	
00 – 18	4.253	4.591	2.325	2.478	4.803	15,6%
19 – 23	1.271	1.360	719	692	1.411	4,6%
24 – 28	1.396	1.494	798	751	1.549	5,0%
29 – 33	1.430	1.516	809	686	1.495	4,8%
34 – 38	1.666	1.774	986	867	1.853	6,0%
39 – 43	1.697	1.872	1.039	883	1.922	6,2%
44 – 48	1.566	1.710	1.058	791	1.849	6,0%
49 – 53	1.815	1.996	1.051	966	2.017	6,5%
54 – 58	1.913	2.037	1.055	1.014	2.069	6,7%
Acima de 59	9.671	10.956	6.970	4.729	11.699	38,1%
Total Geral	26.678	29.306	16.810	13.857	30.667	

Tabela 2c – Número de beneficiários, por Plano, em 31/12/2023

PLANO	2021	2022	2023	
			VIDAS	IDADE MÉDIA
UNAFISCO SAUDE PREMIUM	7.552	5.031	0	0,0
UNAFISCO SAUDE PREMIUM II	1.833	3.522	7.880	51,7
UNAFISCO SAUDE SOFT	709	665	629	49,5
UNAFISCO SAUDE SOFT II	9.624	11.003	11.690	48,4
SOFT PARTICIPATIVO	5.283	6.732	7.557	41,4
UNIQUE	859	864	857	48,0
UNAFISCO SAUDE PLATINUM	818	1.489	2.054	47,6
Total Geral	26.678	29.306	30.667	47,5

Tabela 2d – Número de beneficiários, por gênero, em 31/12/2023

GÊNERO	2021	2022	2023	
			VIDAS	IDADE MÉDIA
FEMININO	14.637	16.065	16.810	49,5
MASCULINO	12.041	13.241	13.857	45,0
Total Geral	26.678	29.306	30.667	47,5

Tabela 3 – Evolução do número de beneficiários com mais de 70 anos, em 31/12

FAIXA ETÁRIA	2021	2022	2023
Beneficiário com 70 ou mais anos	4.731	5.905	6.413
Total Geral	4.731	5.905	6.413

2.3 Rede credenciada

Para atender aos seus quase 31 mil beneficiários é disponibilizada rede credenciada de alto padrão, a qual é composta por hospitais, clínicas, laboratórios, home care e profissionais de saúde nas áreas médica e odontológica, em todo o território nacional.

Rede direta

Os beneficiários do plano Premium II possuem acesso exclusivo a 2.823 prestadores credenciados à rede direta e, ainda, acesso a toda rede credenciada das redes indiretas.

A tabela 4 apresenta a rede de prestadores distribuída por tipo de credenciados e por estado.

Tabela 4 – Rede de prestadores credenciados, por tipo e estado, em 31/12/2023

ESTADO	CLINICAS	ODONTOLOGIA	HOSPITAIS	DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	HOME CARE	Nº TOTAL DE CREDENCIADOS
RJ	681	199	73	30	23	1.006
SP	425	103	94	32	13	667
BA	206	54	19	15	2	296
DF	122	85	28	7	7	249
MG	116	43	30	15	4	208
PE	77	14	22	7	2	122
PR	13	18	12	6	2	51
RS	16	7	10	8	3	44
PA	24	6	5	3	1	39
SC	15	9	2	5	-	31
ES	8	7	3	3	4	25
CE	9	2	5	3	2	21
PB	4	1	3	1	-	9
GO	1	4	2	1	-	8
PI	4	-	4	-	-	8
MA	2	1	2	1	1	7
RN	4	-	2	-	1	7
MS	1	1	3	1	-	6
AL	2	-	1	-	2	5
AM	1	-	1	1	1	4
MT	-	1	1	1	-	3
RO	1	-	-	1	-	2
SE	1	-	1	-	-	2
AC	1	-	-	-	-	1
AP	1	-	-	-	-	1
RR	-	-	1	-	-	1
Total Geral	1.735	555	324	141	68	2.823

Rede indireta

Ao longo dos anos o UNAFISCO SAÚDE vem firmando novas parcerias voltadas para o “aluguel de rede”, e assim oferecendo uma ampla gama 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:

- Gama Saúde
- Mediservice

- Unimed nacional – CNU
- Unimed Rio
- Unimed Fortaleza
- Unimed Goiânia
- Unimed Recife
- Unimed RS
- Odontogroup
- Uniodonto
- Amil

2.4 Indicadores de utilização

A Tabela 5 e o Infográfico 1, abaixo, detalham a quantidade de procedimentos, por tipo e custo médio, realizados por nossos beneficiários no ano de 2023.

Tabela 5 – Consolidado de procedimentos liberados, por tipo e valor, em 2023

PROCEDIMENTOS POR TIPO DE EVENTO	VALOR LIBERADO EM R\$	PROCEDIMENTOS LIBERADOS	CUSTO MÉDIO PROCEDIMENTO LIBERADO
CONSULTAS	58.167.496,50	288.004	201,97
EXAMES	91.462.921,87	1.337.252	68,40
TERAPIAS	29.214.655,88	187.733	155,62
INTERNAÇÕES	210.011.554,14	786.527	267,01
OUTROS ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	16.495.615,68	59.402	277,69
ODONTOLOGICO	6.204.296,02	66.670	93,06
DEMAIS DESPESAS ASSISTENCIAIS	19.504.797,46	38.467	507,05
TOTAL	431.061.338	2.764.055	155,95

Infográfico 1 – Consolidado de procedimentos, por tipo e custo médio, em 2023



A título de informação observamos que, segundo o Infográfico 1, acima, 788.527 procedimentos do tipo “Internação” foram liberados em 2023. Ocorre que essa classificação inclui não só as diárias dessas internações, mas também, por exemplo, o consumo de uma dieta nesse período.

Assim, na análise desse tipo de evento, é necessário perceber que numa única internação pode ocorrer a liberação de diversos outros procedimentos, e todos serem enquadrados no tipo “Internação”, sem que isso signifique, por exemplo, que tenham ocorridos 788.527 Internações em 2023.

2.5 Gestão de saúde – programas assistenciais

Gestão de Saúde é o pilar da gestão do UNAFISCO SAÚDE destinado ao cuidado e prevenção. Foram desenvolvidos programas de saúde que trazem atendimento especializado, para prevenção e promoção do bem-estar, com acompanhamento de profissionais preparados para entender as necessidades dos nossos beneficiários. Os programas contam com áreas de atuação como, assistência domiciliar, medicamentos oncológicos e de alto custo, oncologia, gestantes, Transtorno do Espectro Autista.

Apresentam-se, a seguir, algumas das ações e eventos de programas de promoção da saúde realizados em 2023, bem como as suas principais características.

2.5.1 Programa Alô Mamãe



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

2.5.2 Programa de Atenção Domiciliar – PAD



A atenção domiciliar é uma modalidade de atenção à saúde caracterizada por um conjunto de atividades desenvolvidas na casa do paciente em função da complexidade assistencial e avaliação socioambiental realizado por equipe multiprofissional de saúde. A indicação de atenção domiciliar deve ser dada a pacientes em estabilidade clínica, mas que ainda necessitam de atenção por estarem em situação de restrição ao leito ou ao lar, de forma temporária ou definitiva. É importante lembrar que toda indicação para o serviço de atenção domiciliar deve ter em vista a ampliação da autonomia do usuário, da família e dos cuidadores.

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

2.5.3 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.

Em novembro/ 2023, UNAFISCO SAÚDE contratou duas empresas de auditoria, para realizar a “auditoria à beira de leito”, com o objetivo de acompanhar a evolução clínica e a qualidade de atendimento aos pacientes internados em hospitais e em regime domiciliar.

2.5.4 Programa de Atenção ao Medicamento Oncológico – PAMO



Além da excelência da rede de atendimento especializado, o UNAFISCO SAÚDE com base em estrutura interna tem fornecido medicamentos orais, em domicílio, visando atender de forma integral e integrada os beneficiários que necessitam de tratamento.

2.5.5 Programa de Atenção ao Medicamento de Alto Custo – PAMAC



Com base em monitoramento diário dos pacientes em tratamento com medicamentos de alto custo, esse programa busca assistir os beneficiários no fornecimento e/ ou na intermediação da oferta desses medicamentos.

2.5.6 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, neuromusculares, associados a equipes de profissionais superespecializados nas diversas áreas da saúde.

2.6 Análise operacional financeira

Em 2023, o UNAFISCO SAÚDE registrou déficit nas suas contas, da ordem de R\$ 15,5 milhões. Tal resultado deficitário não configurou comprometimento patrimonial da operadora, pois deste montante, aproximadamente R\$ 9 milhões são referentes a despesas com provisões técnicas, de cunho estritamente contábil, sem realização financeira.

Todavia, é importante observar o comportamento do indicador de sinistralidade, informação estratégica para tomada de decisões e expressão central do resultado da gestão financeira da entidade.

E, nesse exercício, o UNAFISCO SAÚDE o indicador de sinistralidade foi 93,6%. Isso permite inferir que as Receitas Assistenciais arrecadadas foram mais que suficientes para cobrir as Despesas Assistenciais, com uma sobra atestada de 6,4%.

Tabela 6 – Taxa de Sinistralidade, por faixa etária, em 2023

FAIXA ETÁRIA	SINISTRALIDADE 2023		
	RECEITAS ASSISTENCIAIS	DESPESAS ASSISTENCIAIS	%
0-18	19.867.500,93	24.804.590,50	124,8%
19-23	7.044.554,19	6.030.106,98	85,6%
24-28	8.847.086,64	7.297.544,06	82,4%
29-33	10.244.373,32	8.268.729,94	80,7%
34-38	14.003.186,15	13.487.115,19	96,3%
39-43	17.515.391,38	13.965.033,78	79,7%
44-48	19.634.322,35	15.923.462,77	81,1%
49-53	27.021.866,69	18.700.366,47	69,2%
54-58	36.003.398,65	26.874.024,76	74,6%
59 ou mais	296.106.108,17	291.618.345,68	98,4%
Total	456.287.788,47	426.969.320,13	93,5%

Adicionalmente, ainda nesse ponto, deve ser destacado que a operadora tem realizado uma firme gestão de suas despesas administrativas, as quais representaram em 2023 4,7% de todas as despesas da entidade.

Sabemos que variáveis e circunstâncias além de nossa governabilidade podem impactar de maneira significativa os resultados da operadora. A constante atualização do rol de procedimentos da ANS, muitas vezes semanais, incorporando novos procedimentos de cobertura obrigatória, as inovações em procedimentos e medicamentos e a estrutura de mercado e de formação de

preços dos fornecedores de equipamentos e prestadores de servidores, são todos elementos que concorrem para o crescimento inercial de custos com assistência à saúde.

É fato que as referidas inovações e a atualização do rol da ANS proporcionam aos beneficiários o acesso a tratamentos contemporâneos e eficazes, promovendo uma maior qualidade de vida e bem-estar. Entretanto, tal atualização cada vez mais frequente causa impactos relevantes na performance financeira da operadora.

Ainda que sejam de difícil previsibilidade e controle, tais movimentos são objeto de nossa atenção e controle, de forma a minimizar o impacto sobre a sinistralidade da operadora. Discorremos a seguir sobre o comportamento de algumas dessas variáveis no exercício de 2023

Quanto ao comportamento dos preços desse segmento, os últimos dados revelados pelo Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS), apontam uma inflação médica de 15,1% nos 12 meses que compreendem 07/2022 a 06/2023, muito superior à inflação média apurada nos demais preços.

De 2021 para 2022, houve aumento significativo na quantidade de procedimentos realizados, alcançando 43%, reflexo do represamento de procedimentos eletivos no período pós-pandêmico. De 2022 para 2023, registrou-se um leve aumento na quantidade total de procedimentos realizados, de 6,7%. Um dos fatores que justifica este incremento foi a mudança de comportamento no período pós-pandemia no qual as pessoas passaram a cuidar mais da saúde.

Adicionalmente, a Idade média da carteira da operadora aumentou de 47,2 para 47,5 anos, enquanto a idade média das autogestões foi de 42,7. Tal incremento decorreu do aumento de vidas na última faixa etária.

Em 2023, ocorreu um aumento de 6,8% de vidas na faixa etária de 59 anos ou mais. Beneficiários com mais de 70 anos aumentaram 8,6% em 2023, em comparação a 2022. Importante registrar que em 68,3% da despesa assistencial esteve concentrada na faixa de 59 anos ou mais.

Enfim, otimizar a gestão financeira, conquistar e assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da operadora mantendo a excelência na prestação dos serviços são nossos desafios permanentes, dados o envelhecimento da carteira e o comportamento fora da nossa governabilidade das outras variáveis que acima analisamos.

Para tal enfrentamento não temos medido esforços. Nossas iniciativas de aprimoramento da governança e gestão de riscos, de mudança de foco dos serviços - e da cultura de gestão e consumo - do tratamento para a prevenção à saúde, e da internalização e instituição de novas atividades e processos, sem dúvida consolidará nos médio e longo prazos a maturidade e inteligência necessárias para assegurar a necessária sustentabilidade econômico-financeira do UNAFISCO SAÚDE.

3. GESTÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

A administração dos recursos financeiros representa um dos fundamentos essenciais para o êxito da operadora, exercendo influência direta na sua sustentabilidade. A gestão financeira atua na criação de valor para a entidade e sua governança.

A operadora adotou novas medidas, tais como a alocação das aplicações financeiras em papéis mais rentáveis, sempre observando as disposições estatutárias e as normas de regência da ANS, cujo propósito é proporcionar a sustentabilidade da entidade, buscando maior arrecadação e assim a harmonização entre as receitas e os custos/ despesas, elementos necessários e essenciais para orientar as decisões da alta administração da entidade.

3.1 Aplicações financeiras

Os recursos financeiros da Entidade (Sindicato + Operadora de Plano de Saúde), na data de 31/12/2023, alocados em aplicações financeiras totalizam R\$ 617.620.412,46, sendo que deste total, R\$ 209.940.989,40, são recursos do Plano de Saúde.

Em respeito ao disposto nas Resoluções Normativas da ANS nºs 521/ 2022 e 574/ 2023, os recursos financeiros da operadora estão alocados, conforme disposição a seguir:

- R\$ 69.822.601,41 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; e
- R\$ 140.118.387,99 em aplicações de livre movimentação e utilização, que são recursos destinados a garantir a manutenção das atividades da operadora.

3.2 Investimentos

Ao longo do exercício de 2023, os principais investimentos da UNAFISCO SAÚDE foram:

- Customização do Sistema Integrado de Gestão Empresarial, visando à melhora na performance e ao aumento da assertividade e da segurança dos dados gerados;
- Investimentos na internalização de serviços essenciais à operadora, incluindo infraestrutura e pessoal, conforme descrito a seguir:
 - Setor de Captação/ Marketing;
 - Setor de Cadastro;
 - Setor de Assessoria de Governança, Riscos e Controles;
 - Setor de Regulação;
- Investimentos em programas de prevenção a doenças, conforme descritos no item 2.5 deste relatório.

4. ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O BENEFICIÁRIO

O objetivo é estreitar o relacionamento. O UNAFISCO SAÚDE dispõe de canais de atendimento nas modalidades presencial, de voz e virtual, com o objetivo 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.

4.1 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.

Em 2023, este canal atendeu 65.943 chamados, com média mensal de 5.495 atendimentos. Na Tabela 7, abaixo, apresentamos os 15 temas mais frequentes nos atendimentos:

Tabela 7 – Central 24 horas: os 15 temas mais frequentes, em 2023

CANAL: CENTRAL 0800	NÚMERO DE ATENDIMENTOS	MÉDIA MENSAL POR ASSUNTO
BOLETO - MENSALIDADE	9.413	784,42
BUSCA DE REDE CREDENCIADA - CONCIERGE	4.348	362,33
INATIVIDADE DA LIA	3.834	319,50
AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS MÉDICOS	3.376	281,33
IR - INFORME DE RENDIMENTOS	3.215	267,92
CARTÕES - VIRTUAIS	2.669	222,42
REDE INDIRETA - CENTRAL NACIONAL UNIMED	2.371	197,58
PRIORIDADE DE AUTORIZAÇÃO - REDE DIRETA	2.264	188,67
PLANOS - INFORMAÇÕES GERAIS	1.996	166,33
HOME CARE OU SUPORTE DOMICILIAR	1.820	151,67
REEMBOLSO - INFORMAÇÃO	1.673	139,42
FACFATPREST - ORIENTAÇÃO / ENVIO DE MANUAL	1.381	115,08
CAMPANHA DE CHECK-UP 2023	1.367	113,92
2º VIA DE BOLETO	1.251	104,25
CARTÕES FÍSICOS	1.209	100,75

4.2 Fale Conosco

Este canal é dedicado 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 2023, este canal atendeu 24.242 atendimentos, com média mensal de 2.020 interações. Na Tabela 8, abaixo, apresentamos os 10 temas mais frequentes nos atendimentos:

Tabela 8 – Fale Conosco: os 10 temas mais frequentes, em 2023

PRINCIPAIS ASSUNTOS	NÚMERO DE CHAMADOS	MÉDIA MENSAL	%
2º VIA DE BOLETO	3.731	311	33,9%
SOLICITAÇÃO ESPECÍFICA	2702	225	24,6%
MENSALIDADE COBRANÇA	2.694	225	24,5%
COBRANÇA E INADIMPLÊNCIA	2199	183	20,0%
AUDITEC – REEMBOLSO	1.335	111	12,1%
REEMBOLSO – INFORMAÇÕES	1335	111	12,1%
REEMBOLSO - AUDITORIA MEDICA	1.129	94	10,2%
MIGRAÇÃO DE PLANO	1118	93	10,1%
ANÁLISE DE REEMBOLSO	702	59	6,4%
COBERTURA - PARECER TÉCNICO	694	58	6,3%

4.3 Atendimento presencial na sede do UNAFISCO SAÚDE

O atendimento pessoal na sede do UNAFISCO SAÚDE em Brasília – DF está disponível de segunda a sexta-feira das 08h30 às 17h30. Enquanto isso, o UNAFISCO SAÚDE mantém um foco contínuo no atendimento através de outros canais não presenciais. Esse direcionamento tem resultado em um aumento significativo na produtividade e na redução dos prazos para atendimento das solicitações dos beneficiários.

4.4 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 | 5 - Boleto Bancário |
| 2 - Demonstrativo de IR | 6 – COVID - 19 |
| 3 - Demonstrativo de Utilização | 7 – Demais assuntos |
| 4 - Demonstrativo de Reembolso | |

4.5 Ouvidoria

A Ouvidoria, como canal de mediação, visa um acolhimento diferenciado e personalizado às diversas questões relacionadas ao atendimento dos beneficiários.

O compromisso da Ouvidoria continua sendo o de atuar na mediação de conflitos e em defesa dos interesses dos usuários 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 solicitação de reanálise das negativas de autorizações prévias.

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

No ano de 2023, a diretoria instituiu mudanças na Ouvidoria, que passou ao status de unidade administrativa própria e teve seus processos de trabalho atualizados e formalizados, conforme Resolução DPS nº 3, de 2023, e se encontra em integral conformidade com as disposições da RN-ANS Nº 323/2013.

Dentre os vários objetivos da ouvidoria, 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;
- Promover a escuta ativa;
- Mediar eventuais conflitos; e
- Aperfeiçoar o processo de trabalho da organização.

No ano findo de 2023, foram registradas 328 manifestações, notando aumento de **166,6%** em comparação aos 123 registros efetuados no ano anterior. Observamos que tal aumento foi decorrente da divulgação ainda mais efetiva do canal de Ouvidoria (ver informações nas Tabelas 9 e 10, abaixo).

Tabela 9 – Ouvidoria: indicadores de atendimento em 2023

OUVIDORIAS	2023	2022	%
REGISTROS RECEBIDOS	328	123	166,6%
MÉDIA MENSAL DE REGISTROS RECEBIDOS	27,33	10,25	172,2%
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA - EM DIAS	5,99	5,63	6,3%

Tabela 10 – Ouvidoria: frequência dos temas dos atendimentos, em 2022 e 2023

OUVIDORIA POR ASSUNTOS	2023	2022	%
ADMINISTRATIVO	75	28	167,8%
COBERTURA ASSISTENCIAL	60	27	122,2%
DENÚNCIA	11	4	175,0%
ELOGIO	6	5	20,0%
FINANCEIRO	50	29	72,4%
REANÁLISE - NEGATIVA DE PROCEDIMENTO	22	0	100,0%
REDE PRESTADORA	19	9	111,1%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAC	81	19	326,3%
SUGESTÃO	4	2	100,0%
TOTAL	328	123	166,6%

Importante registrar que muitas destas solicitações sequer passaram pelos canais de primeira instância da operadora, e constatamos que várias dessas manifestações poderiam ter sido tratadas de forma prévia e sem a necessidade de abertura de um chamado de ouvidoria. Isto ocorre, porque o UNAFISCO SAÚDE preza pela integral observância e aplicação da regra presente na RN-ANS nº 323/ 2013, a qual não permite a operadora impedir o acesso de seus beneficiários à Ouvidoria, mesmo nas situações em que não há solicitação em canais primários.

Em atenção aos seus objetivos a Ouvidoria ao relatar e buscar equacionar as solicitações e manifestações dos beneficiários, também contribui sobremaneira para a identificação de riscos, não conformidades e oportunidades de melhorias nos processos de toda a operadora, o que tem resultado no aperfeiçoamento das atividades e operações da entidade.

Ressalte-se também que a Ouvidoria, 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.

O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) consiste num instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e Operadoras 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 demonstrado na Tabela 11, a seguir:

Tabela 11 – NIP: status da resolução em 31/12

DEMANDAS NIPS	2023	2022	%
AGUARDANDO ABERTURA DE PROCESSO	2	1	100%
AGUARDANDO CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDA NIP - RN 388	14	1	1300%
RESOLVIDAS	38	19	100%
NÃO RESOLVIDAS	2	0	100%
EM ANDAMENTO	0	1	-100%
TOTAL DE REGISTROS RECEBIDOS	56	22	154,5%

A Tabela 12 apresenta as NIP, distribuídas por tema, nos últimos dois exercícios.

Tabela 12 – NIP, por tema, por exercício

NIP's POR ASSUNTOS	2023	2022	%
AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO/ NEGATIVA DE ATENDIMENTO	39	12	225%
REEMBOLSO	6	8	-25%
ATENDIMENTO	0	0	100%
REDE CREDENCIADA	6	0	100%
CARTEIRINHA	0	1	-100%
FINANCEIRO	0	1	-100%
CONTRATAÇÃO	4	0	100%
RECLAMAÇÃO	1	0	100%
TOTAL	56	22	154,5%

4.6 Reclame Aqui

O Reclame aqui é um portal web 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 2023, foram recepcionadas 15 manifestações através deste canal, e o tempo médio de resposta foi de 5 dias.

4.7 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. Nessa perspectiva, a presença e a interação do UNAFISCO SAÚDE nas redes sociais tem sido incentivada. A Tabela 13, apresenta o número de seguidores da operadora nas redes sociais.

Tabela 13 – UNAFISCO SAÚDE: seguidores em redes sociais, em 31/12/2013

OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO	Nº PARTICIPANTES
Instagram	1.309
Facebook	479
Linkedin	1.596

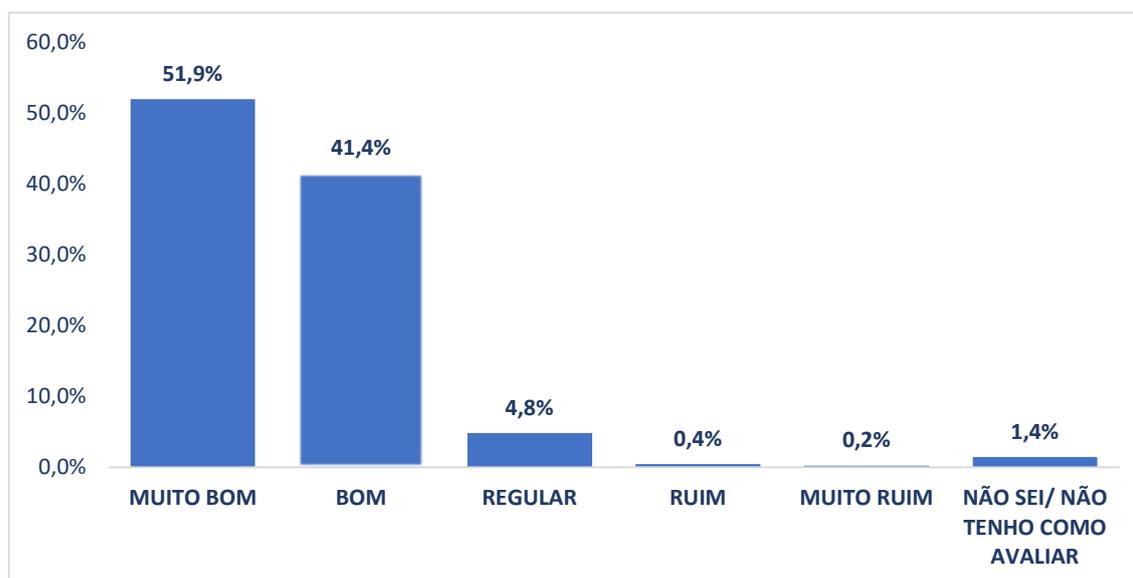
4.8 Pesquisa de satisfação – beneficiários

Em 2023, o UNAFISCO SAÚDE promoveu pesquisa de satisfação com os seus beneficiários, seguindo as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Segundo o resultado apurado, 93,3% dos beneficiários avaliaram seu plano de saúde como muito bom ou bom (ver Gráfico 2).

Registre-se que os resultados dessa pesquisa, além de integrar o programa de qualificação das operadoras, convertem-se em insumos para a melhoria contínua da qualidade dos serviços do UNAFISCO SAÚDE.

Gráfico 2 – Resultado da pesquisa de satisfação com os beneficiários, em 2023



5. GESTÃO DE PESSOAS

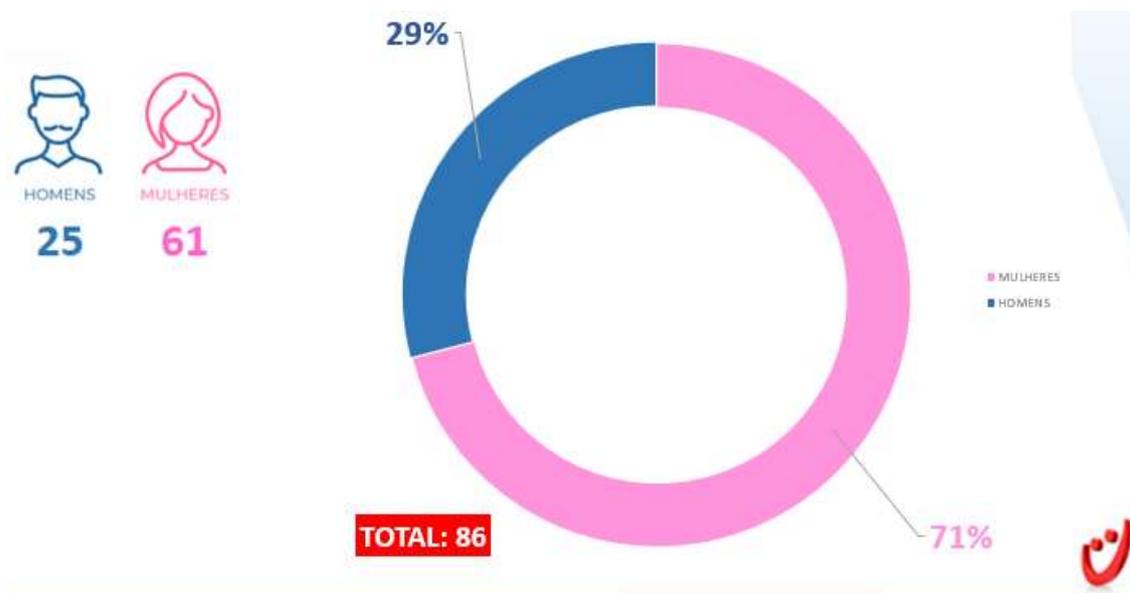
5.1 Composição da força de trabalho

A operadora contava ao final do exercício de 2023 com força de trabalho composta conforme apresentada na Tabela 1 e no Gráfico 1, a seguir:

Tabela 1 – Evolução da força de trabalho do UNAFISCO SAÚDE, em 31/12/2023

Tipo de vínculo	2020	2021	2022	2023
Celetista	36	55	51	80
Jovem aprendiz	3	2	2	4
Estagiários	0	0	3	2
Terceirizados	13	0	0	0
Total	52	57	56	86

Gráfico 1 – Composição da força de trabalho, por gênero, em 31/12/2023



5.2 Treinamento e formação

Contando com práticas e iniciativas para possibilitar o pleno desenvolvimento do capital humano da Operadora, bem como o aprimoramento contínuo de suas

equipes de trabalho, e assim assegurar a qualidade dos serviços prestados para seus beneficiários, em 2023 foram ministradas 1.950 (um mil, novecentas e cinquenta) horas de treinamento, o que resulta numa média de 24 horas de treinamento para cada empregado.

Tais atividades foram estruturadas para propiciar o desenvolvimento de lideranças e o desenvolvimento das equipes de trabalho, tratando de aspectos de gestão, formação e aperfeiçoamento profissional das equipes.

5.3 Avaliação anual de desempenho

A avaliação de desempenho é um procedimento realizado no modelo 180 graus, no qual cada empregado realiza a autoavaliação, a avaliação de suas lideranças e recebe a avaliação enquanto liderado. O objeto da avaliação são a performance e as competências desenvolvidas pelas equipes durante o ano, e seus resultados são peça fundamental para a contínua melhora dos serviços ofertados aos beneficiários.

Adicionalmente, são apurados e avaliados os resultados de indicadores de outras dimensões da gestão de pessoas - Recrutamento e Seleção; Retenção de Talentos; Treinamento e Desenvolvimento; Absenteísmo e Turnover – de forma a consolidar uma visão ampla e integrada do desempenho da gestão de pessoas.

A Operadora reconhece e dá publicidade aos elogios recebidos pelos funcionários, como forma de desenvolvimento de uma cultura de incentivos, buscando alinhá-los aos resultados organizacionais esperados.

5.4 Pesquisa de clima organizacional

A Operadora realizou pesquisa de clima organizacional em julho de 2023, a qual identificou pontos a serem aprimorados, os quais são objeto de planos de ação em andamento.

5.5 Programa de qualidade de vida

A Operadora possui Programa de Qualidade de Vida (PQV) para voltado para sua força de trabalho, que engloba promoção sobre saúde corporativa e conscientização com foco em prevenção sobre doenças oriundas do ambiente de trabalho.

O PQV está estruturado nas seguintes iniciativas:

- **Atendimento psicológico:** oferta de atendimento e acompanhamento psicológico por clínicas e profissionais especializados, com foco nos cuidados com a saúde mental, desenvolvimento da inteligência emocional, autoconhecimento, e desenvolvimento pessoal e profissional.
- **Programa empresa saudável:** conjunto de eventos e atividades com vistas à promoção da educação em saúde corporativa, tais como: Palestra Janeiro

Branco (12/01/2023); Pesquisa Saúde Emocional e Sono (15/01/2023); Palestra de Saúde Bucal no dia (26/10/2023); e Outubro Rosa no dia (27/10/2023).

- **Massagem e ginástica laboral:** atendimento semanal disponível para toda a força de trabalho.

6. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), a governança corporativa é um sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre seus administradores, órgãos de fiscalização e controle e outras partes interessadas.

6.1 Evolução das estruturas e práticas de governança

Com o objetivo de aprimorar e consolidar suas práticas de governança, o UNAFISCO SAÚDE adotou várias iniciativas em 2023, das quais algumas são destacadas e apresentadas abaixo.

- **Elaboração e implementação de sistema normativo do UNAFISCO SAÚDE,** com vistas a padronizar a elaboração de Políticas, Manuais e Procedimentos Operacionais Padrão para definir diretrizes e normatizar a realização das atividades da operadora.
- **Elaboração e implementação de política de compras e contratações administrativas,** com vistas a mitigar os riscos operacionais, estratégicos e de reputação inerentes a essas atividades, mediante:
 - ✓ Adoção de procedimentos padronizados de seleção de fornecedores os quais além de evitar conflitos de interesse e riscos de reputação, prezam pela economicidade e qualidade dos serviços e produtos contratados;
 - ✓ Adoção de procedimentos de monitoramento e fiscalização da execução físico-financeira dos contratos; e
 - ✓ Padronização de todos os documentos relacionados ao ciclo de vida dos contratos, do planejamento ao encerramento/rescisão dos contratos.
- **Implantação de programa de integridade,** com vistas a mitigar riscos legais, financeiros, de reputação/imagem e operacionais nos relacionamentos da operadora e de seus administradores e força de trabalho com entes públicos e privados, nos termos definidos na RN-ANS nº 518/2022 e na Lei 12.846/2013. Dentre as ações já realizadas, destacam-se:
 - ✓ Realização de treinamento, com duração de 6 horas-aula para os diretores, gestores e equipes da operadora, tratando dos temas ética, moral e programas de integridade; e
 - ✓ Adoção de procedimentos de diligências prévias de integridade na contratação de fornecedores e prestadores de serviços administrativos.

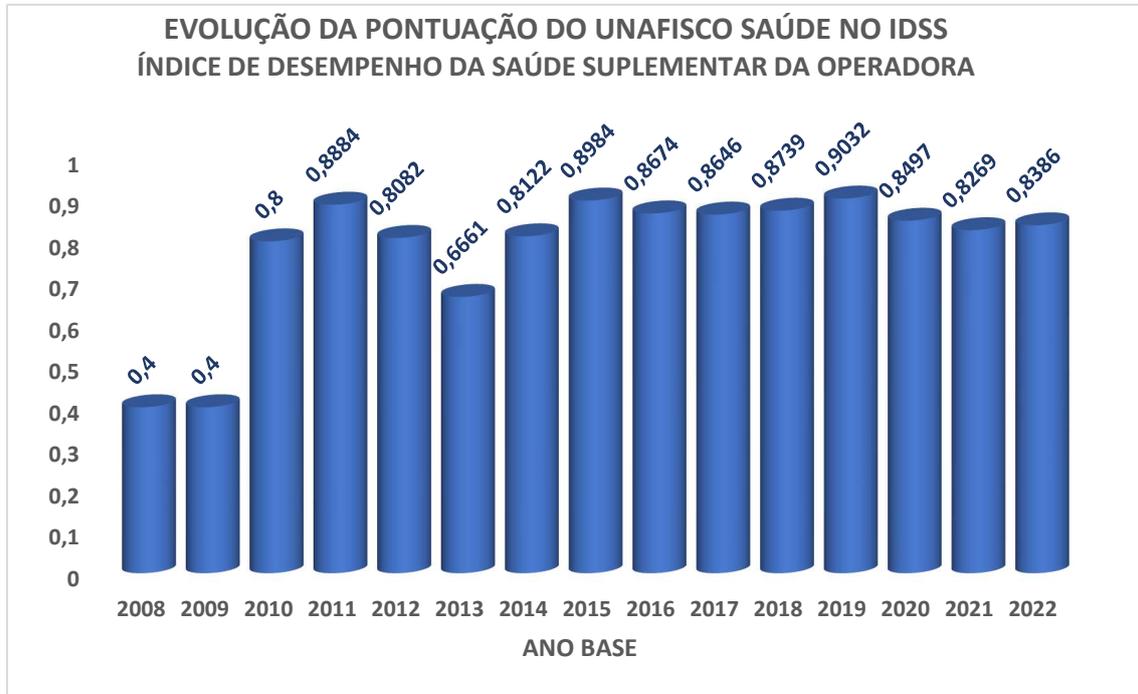
- **Instituição de unidade administrativa de Assessoria de Governança, Riscos e Controles** por meio da Resolução DPS nº 2/2023, com vistas a:
 - ✓ Operar em integral conformidade com a regulação, supervisão e fiscalização estabelecidas pela ANS, e, especificamente com relação à RN-ANS 518/2022 e à RN-ANS 569/2022;
 - ✓ Implementar práticas e estruturas de governança, controles internos e gestão de riscos efetivas e consistentes com a natureza, escala e complexidade das suas atividades;
 - ✓ Implementar sistemas de controles internos voltados para suas atividades e seus sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais;
 - ✓ Assegurar a confiabilidade das informações, dados e relatórios produzidos pela operadora;
 - ✓ Buscar a utilização eficiente dos recursos, com eficácia em sua execução;
 - ✓ Atender à legislação e às normas internas aplicáveis à operadora;
 - ✓ Uniformizar o conhecimento entre os administradores quanto aos principais riscos das suas atividades, em especial aqueles relacionados aos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, legais e operacionais; e
 - ✓ Conduzir tomadas de decisão que possam dar tratamento e monitoramento dos riscos e conseqüentemente aperfeiçoar os processos organizacionais e controles internos da operadora.
- **Instituição de Comitês de Gestão – Comitê de Avaliação de Impacto Regulatório; Comitê de Gestão e Qualidade do Atendimento; e Comitê de Gestão de Riscos e Controles** -, por meio das Resoluções DPS 4/2023 e 7/2024, os quais são integrados por diretores, gerentes e técnicos e tem por objetivo contribuir no aprimoramento cotidiano da gestão da operadora com relação às respostas às mudanças no arcabouço regulatório; aos aspectos operacionais e de qualidade e do atendimento; e na mitigação de riscos e oportunidades de melhorias de controles.

6.2 Índice de desempenho da saúde suplementar – IDSS e o programa de qualificação das operadoras

O Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) é uma iniciativa 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 0,8386 no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS 2023 – ano base 2022). O Gráfico 3, abaixo, apresenta a evolução da operadora nessa avaliação.

Gráfico 3 – Evolução da pontuação do UNAFISCO SAÚDE no IDSS, por exercício



7. PLANEJAMENTO E INICIATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O ANO DE 2024

7.1 Planejamento estratégico

O ano de 2024 será um ano de muitos desafios para o segmento dos planos de saúde, caracterizado pela manutenção de elevada relação de consumo/utilização dos serviços acompanhada das inovações em procedimentos/ equipamentos/ produtos e da permanência de alta na inflação de custos do setor.

Tendo essas referências, a oficina de Planejamento Estratégico do UNAFISCO SAÚDE terá por foco a definição de diretrizes – e consequentes planos de ação – que busquem mitigar riscos e ameaças que possam interferir negativamente na qualidade dos serviços ofertados e na sustentabilidade da nossa carteira.

Sendo assim, serão definidos três temas centrais com os respectivos objetivos estratégicos para nortear os objetivos da entidade neste exercício.

Tema 1: RELACIONAMENTO COM OS BENEFICIÁRIOS

Objetivos estratégicos atrelados ao tema 1:

- Ampliar a divulgação e dar acesso às informações para os beneficiários;
- Padronizar a orientação do beneficiário em todo canal de comunicação;
- Unificar a porta de entrada e de saída de comunicação com o beneficiário; e
- Modernizar o processo de adesão de novos beneficiários.

Tema 2: PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS

Objetivos estratégicos atrelados ao tema 2:

- Promover ações que resultem em melhorias da saúde e qualidade de vida dos beneficiários;
- Implementar novos programas de promoção a saúde e prevenção de doenças;
- Articular junto as delegacias sindicais implementação de programas de estratégia da saúde da família e/ou APS;

Tema 3: GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

Objetivos estratégicos atrelados ao tema 3:

- Gerir política de gestão de pessoal, em consonância às normas da DEN;
- Gerir a sinistralidade a nível sustentável;
- Oxigenar a carteira; e
- Controlar os riscos da organização.

7.2 Iniciativas da Administração

Com a Oficina de Planejamento Estratégico, a Administração dará continuidade em 2024 as iniciativas abaixo apresentadas.

7.2.1 Reorganização administrativa

A Administração implementará iniciativas com vistas a consolidação das atividades das unidades administrativas recém instituídas, dotando-as de pessoal, espaço físico e estrutura de trabalho adequados às suas necessidades.

Adicionalmente, de forma articulada com a Diretoria de Administração e Finanças, serão implementadas melhorias nos processos de gestão de pessoas e nos serviços e infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação.

7.2.2 Ampliação da carteira de beneficiários

Uma vez consolidada a unidade administrativa especializada, serão implantadas e aceleradas iniciativas estratégicas de captação de beneficiários com vistas ao crescimento e sustentabilidade da carteira, sem perder de vista as necessárias ações para retenção de beneficiários com foco na reversão de cancelamentos originados por insatisfação do grupo familiar.

7.2.3 Planejamento econômico-financeiro e sustentabilidade da operadora

Nesse campo serão implementadas iniciativas voltadas à prevenção de doenças, com foco em trazer saúde aos beneficiários, e não somente tratar doenças, de forma a mitigar riscos futuros com atendimentos de maior complexidade e custos, conforme apresentada no próximo item.

Outra frente será o aprimoramento do controle do nível de inadimplência, com a adoção de iniciativas para promover celeridade ao processo de cobrança de valores em atraso, tais como:

- ✓ Otimização do prazo de notificação por inadimplência;
- ✓ Monitoramento tempestivo das ações judiciais; e
- ✓ 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.

7.2.4 Cadastramento de Programas de Promoção e Cuidados na ANS

Há previsão, em 2024, do cadastramento junto à ANS, de programas de promoção e cuidados à saúde, conforma abaixo resumidos.

- **Programa longevidade com saúde:** destinado ao acompanhamento de pacientes com doenças crônicas, doenças de longa duração e progressão lenta, que ao longo do tempo podem acarretar danos irreversíveis à saúde. Com o propósito de assegurar um cuidado adequado e contínuo a esses pacientes, esse programa contará com uma equipe multidisciplinar que seguirá protocolos assistenciais validados, no acompanhamento e orientação aos beneficiários.
- **Programa entrelaços:** tendo por base o programa Alô Mamãe, ora em execução, a proposta desse novo programa é trabalhar com um conceito mais abrangente de família, abarcando todas as configurações familiares, desde o período gestacional até a chegada de um bebê ou mesmo a incorporação de um novo membro por meio da adoção. Trata-se de um acompanhamento ativo, em que a família embarca em uma jornada de conhecimento, descobertas e aprendizados relacionados à saúde, bem-estar, qualidade de vida e preparação para a chegada desse novo integrante. Esse programa também contará com equipe multidisciplinar e a aplicação de protocolos assistenciais validados.

Também estão no horizonte da gestão da operadora, campanhas de imunização contra a **influenza** e **pneumonia**, e outras ações preventivas de cuidado com o beneficiário do UNAFISCO SAÚDE.

7.2.5 Revisão da gestão orçamentária

Além da revisão da peça orçamentária, serão formalizados e implementados procedimentos para elaboração e monitoramento da execução orçamentária, incluindo a adoção de indicadores de desempenho e controle alinhados à estratégia da entidade.

7.2.6 Qualidade e integridade de dados

De forma assegurar a qualidade e integridade de suas diferentes bases de dados, bem como permitir a análise e elaboração tempestiva de relatórios de informações

e indicadores gerenciais necessários para fundamentar a tomada de decisão dos gestores – e sempre em conformidade com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – serão formalizados e implementados ferramentas e procedimentos para arquivo, gestão, tratamento e análise de dados, e para elaboração de indicadores e relatórios das atividades da operadora.

A efetivação das iniciativas previstas neste item e no item 6.2.5 estará assegurada com a contratação de profissionais e a implantação das atividades típicas de unidade de controladoria, ora em andamento em cumprimento a decisão da Administração.

7.2.7 Governança, riscos e controles

As iniciativas nesse campo estarão voltadas para a consolidação da unidade administrativa especializada, com o desenvolvimento e implantação das atividades de gestão de riscos e controle, conforme apresentadas no item 5, acima, bem como com a revisão/implantação de novos pilares do programa de integridade, tais como o canal de denúncias, o código de conduta e seus normativos complementares.

Nesse campo, aproveitando essas iniciativas para consolidação de boas práticas de governança, a Administração também tem por objetivo caminhar na direção de um compromisso efetivo com o tema dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), a partir de atividades de sensibilização de sua força de trabalho e partes relacionadas com iniciativas na direção do desenvolvimento sustentável nas dimensões social, ambiental e econômica.

8. INFORMAÇÕES LEGAIS

Em atenção ao disposto na Resolução Normativa ANS nº 528/2002, especificamente quanto ao item 6.3.7, alíneas 'a', 'c', 'f', 'h', e 'i', o SINDIFISCO NACIONAL – Sindicato Nacional dos Auditores-Fiscais da Receita Federal do Brasil -, organização sindical representativa da categoria profissional dos Auditores-Fiscais da Receita Federal do Brasil vem informar e declarar o quanto segue.

8.1 Política de destinação de superávit

O SINDIFISCO NACIONAL é uma entidade sindical sem fins lucrativos, e o seu resultado é denominado Superávit ou Déficit.

Desta forma, o SINDIFISCO NACIONAL 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, conforme previsão de seu estatuto social, e o resultado do exercício é registrado na rubrica superávit ou déficit do próprio exercício enquanto não é transferido ao patrimônio social.

8.2 Reorganização Societária

O SINDIFISCO NACIONAL é uma organização sindical cujas estruturas de governança e de gestão são integradas pelos seus associados mediante eleição direta, conforme previsão de seu estatuto social.

O SINDIFISCO NACIONAL não controla direta ou indiretamente nenhum tipo de sociedade, nem é por elas controlado.

8.3 Resumo dos acordos dos acionistas

O SINDIFISCO NACIONAL é uma organização sindical constituída, administrada e controlada pelos seus associados, nos termos de seu estatuto social, portanto não está sujeita a quaisquer relacionamentos societários com outras pessoas físicas ou jurídicas.

8.4 Capacidade financeira da entidade

Declaramos que a entidade mantém em seu portfólio de ativos, valores e títulos mobiliários com retornos esperados e prazos de vencimento contratados em condições que assegurem sua liquidez e capacidade financeira de cobertura de suas obrigações, conforme atestam seus estudos e projeções, os indicadores econômico-financeiros e as demonstrações contábeis.

8.5 Emissão de debêntures

O SINDIFISCO NACIONAL é uma organização sindical sem fins lucrativos, portanto não emite debêntures.

8.6 Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas

O SINDIFISCO NACIONAL é uma organização sindical sem fins lucrativos, e não mantém participação ou controle societário em qualquer outra entidade.

9. AGRADECIMENTOS

O SINDIFISCO NACIONAL agradece a confiança de todos os beneficiários, o compromisso e a dedicação de seus trabalhadores e a comprometida parceria de sua rede de prestadores de serviços.

10. DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

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



Contas	2023	2022
ATIVO CIRCULANTE	213.738.208,23	251.992.115,28
DISPONÍVEL	193.637.009,79	2.210.957,66
Caixa e Bancos	193.637.009,79	2.210.957,66
REALIZÁVEL	20.101.198,44	249.781.157,62
Aplicações Financeiras	648.594,80	216.800.157,41
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	-	-
Aplicações Livres	648.594,80	216.800.157,41
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Sa	2.164.807,73	2.800.731,30
Contraprestação Pecuniária a Receber	855.766,18	602.470,56
Participação de Beneficiários em Eventos/Sinistros ir	1.308.760,23	2.197.649,42
Outros Créditos de Operações com Planos de Ass. a	281,32	611,32
Créditos Tributários e Previdenciários	51.569,75	68.253,14
Bens e Títulos a Receber	16.567.923,54	29.504.698,52
Despesas Antecipadas	668.302,62	607.317,25
ATIVO NÃO CIRCULANTE	539.200.455,12	435.099.602,35
Realizável a Longo Prazo	508.222.934,00	406.123.184,58
Aplicações Financeiras	497.644.642,90	362.997.408,17
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	69.822.601,41	81.745.687,76
Aplicações Livres	427.822.041,49	281.251.720,41
Créditos Tributários e Previdenciários	303.056,65	286.475,73
Títulos e Créditos a Receber	9.633.169,53	42.205.132,76
Depósitos Judiciais e Fiscais	624.301,82	605.152,88
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	17.763,10	29.015,04
Investimentos	163.474,59	175.685,15
Outros Investimentos	163.474,59	175.685,15
Imobilizado	29.999.167,41	27.829.242,14
Imóveis de Uso Próprio	17.165.260,92	17.847.868,87
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos	17.165.260,92	17.847.868,87
Imobilizado de Uso Próprio	12.833.906,49	9.981.373,27
Imobilizado - Não Hospitalares / Odontológicos	12.833.906,49	9.981.373,27
Intangível	814.879,12	971.490,48
TOTAL DO ATIVO	752.938.663,35	687.091.717,63

As Notas Explicativas integram o conjunto das Demonstrações Contábeis

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



Contas	2023	2022
PASSIVO CIRCULANTE	236.911.879,32	320.698.022,19
PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	65.136.721,38	53.919.992,15
Provisão de Prêmios / Contraprestações	4.155.389,69	3.951.575,71
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG	4.155.389,69	3.951.575,71
Provisão para Eventos a Liquidar para o SUS	39.178,86	57.114,91
Provisão para Eventos a Liquidar Outros Prestadores de Serv. Assistenciais	14.388.972,16	12.000.118,01
Provisão de Sinistros Ocorridos e Não Avisados - PEONA	46.553.180,67	37.911.183,52
DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	22.036.549,72	20.900.748,74
Contraprestações / Prêmios a Restituir	33.419,23	48.936,94
Receita Antecipada de Contraprestações / Prêmios	551.259,79	529.828,91
Comercialização sobre Operações	-	-
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	21.451.870,70	20.321.982,89
DÉBITOS DE OPER. DE ASSIST. À SAÚDE NÃO REL. COM PLANOS SAÚDE DA OPE	-	-
PROVISÕES	8.608,19	27.079,04
Provisões para Ações Judiciais	8.608,19	27.079,04
TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER	1.763.139,09	3.725.084,48
EMPRESTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR	114.664.556,89	-
DÉBITOS DIVERSOS	33.302.304,05	242.125.117,78
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	165.935.230,02	2.745.167,88
PROVISÕES	714.001,47	809.883,14
Provisões para Ações Judiciais	714.001,47	809.883,14
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	53.238,58	580.887,07
Débitos Diversos	165.167.990,67	1.354.397,67
PATRIMÔNIO SOCIAL	350.091.553,31	363.648.527,56
CAPITAL SOCIAL OU PATRIMÔNIO SOCIAL	20.676.793,06	24.996.946,26
ADIANTAMENTO PARA FUTURO AUMENTO DE CAPITAL	-	-
RESERVAS	329.414.760,25	338.651.581,30
Reservas de Capital / Reservas Patrimoniais	203.484.918,71	206.281.188,31
Reservas de Reavaliação	-	-
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits / Contingências	125.929.841,54	132.370.392,99
LUCROS / PREJUÍZOS - SUPERÁVITS / DÉFICITS ACUMULADOS OU RESULTADO	-	-
TOTAL DO PASSIVO	752.938.663,35	687.091.717,63

As Notas Explicativas integram o conjunto das Demonstrações Contábeis

SINDIFISCO NACIONAL (UNAFISCO SAÚDE)
DEMONSTRAÇÃO DE SUPERÁVIT/DÉFICIT
03.657.699/0001-55



Em R\$

CONTA	2023	2022
(+) CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE OPERAÇÕES DE ASSIST. À SAÚDE	418.826.094,31	404.883.314,83
Receitas com Operações de Assistência a Saúde	418.826.094,31	404.883.314,83
Contraprestações Líquidas	418.826.094,31	404.883.314,83
(-) EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS/ SINISTROS RETIDOS	(435.666.106,89)	(386.518.411,49)
Eventos Conhecidos ou Avisados	(427.024.109,74)	(378.198.454,14)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e não avisados - PEONA	(8.641.997,15)	(8.319.957,35)
(=) RESULTADO DAS OPERAÇÕES C/PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE	16.840.012,58	18.364.903,34
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	35.760,36	8.691,12
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Ope.	-	-
Outras Receitas Operacionais	48.085.949,48	46.866.953,00
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	-	-
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(5.046.990,01)	(39.038.407,82)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(4.972.304,48)	(38.852.342,93)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(35.432,93)	(70.415,20)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(39.252,60)	(115.649,69)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operc	(7.058.771,42)	(6.828.037,37)
(=) RESULTADO BRUTO	19.175.935,83	19.374.102,27
Despesas de Comercialização	(281.417,12)	(1.336.141,43)
Despesas Administrativas	(77.907.055,66)	(65.781.108,53)
Resultado Financeiro Líquido	42.355.547,99	38.952.310,06
Receitas Financeiras	43.175.124,53	39.664.080,09
Despesas Financeiras	(819.576,54)	(711.770,03)
Resultado Patrimonial	(1.776,21)	(8.772,75)
Receitas Patrimoniais	-	-
Despesas Patrimoniais	(1.776,21)	(8.772,75)
(=) RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	(16.658.765,17)	(8.799.610,38)
Impostos e Contribuições	-	-
Contribuição Social	-	-
Impostos Diferidos	-	-
Participações	-	-
(=) RESULTADO LÍQUIDO	(16.658.765,17)	(8.799.610,38)
(-) (+) SUPERÁVIT / (-) DÉFICIT DO EXERCÍCIO	(16.658.765,17)	(8.799.610,38)

As Notas Explicativas integram o conjunto das Demonstrações Contábeis

SINDIFISCO NACIONAL (UNAFISCO SAÚDE)
DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO SOCIAL - DMPs
03.657.699/0001-55



Em R\$

DESCRIÇÃO	PATRIMÔNIO SOCIAL	SUPERÁVIT/ DÉFICIT ACUMULADO	RESERVAS	OUTROS RESULTADOS ABRANGENTES	TOTAL
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	3.001.326,40	141.170.003,37	(144.171.329,77)		-
RESULTADO ABRANGENTE TOTAL	3.001.326,40			(8.807.741,33)	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022	24.996.946,26	132.370.392,99	206.281.188,31		363.648.527,56
AJUSTES DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	(1.318.826,80)		-	(1.318.826,80)	(1.318.826,80)
(+/-) RETIFICAÇÃO DE ERROS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	(1.318.826,80)	-	-	(1.318.826,80)	(1.318.826,80)
RESERVAS DE CAPITAL	-	-	4.420.617,72		4.420.617,72
Reservas Patrimoniais			(6.250.384,10)		(6.250.384,10)
Reservas de Contingência			10.671.001,82		10.671.001,82
SUPERÁVIT/DÉFICIT LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	-	(16.658.765,17)		(16.658.765,17)	(16.658.765,17)
Transferência para Patrimônio Social			-		-
Transferência/Ajuste SUPERÁVIT/ DÉFICIT ACUMULADO	(3.001.326,40)	10.218.213,72	(7.216.887,32)		-
RESULTADO ABRANGENTE TOTAL	(3.001.326,40)			(17.977.591,97)	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023	20.676.793,06	125.929.841,54	203.484.918,71		350.091.553,31

As Notas Explicativas integram o conjunto das Demonstrações Contábeis

SINDIFISCO NACIONAL (UNAFISCO SAÚDE)
DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC
03.657.699/0001-55



Em R\$

ATIVIDADES	2023	2022
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+)Recebimento de Planos Saúde	459.674.897,74	408.642.822,95
(+)Resgate de Aplicações Financeiras	641.587.609,07	367.751.939,60
(+)Outros Recebimentos Operacionais	47.592.105,77	996.291,62
(-)Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(457.428.038,83)	(410.799.436,99)
(-)Pagamento de Pessoal	(4.300.069,59)	(3.380.618,36)
(-)Pagamento de Serviços Terceiros	(10.586.981,45)	(11.503.138,23)
(-)Pagamento de Tributos	(5.608.905,87)	(4.133.658,74)
(-)Pagamento de Ações Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(113.931,36)	(99.012,36)
(-)Pagamento de Aluguel	(157.549,08)	(120.000,00)
(-)Pagamento de Promoção/Publicidade	(126.253,98)	(356.810,48)
(-)Aplicações Financeiras	(419.121.946,55)	(342.792.567,75)
(-)Outros Pagamentos Operacionais	(59.420.125,31)	(8.347.443,63)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	191.990.810,56	(4.141.632,37)
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+)Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	19.284.810,23	18.571.233,26
(-)Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-	-
(-)Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(81.693,47)	(109.396,83)
(-)Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	-	-
Pagamento Relativos ao Ativo Diferido	-	-
(-)Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	-	-
(-)Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	(19.284.288,27)	(18.570.438,06)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(81.171,51)	(108.601,63)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+)Integralização de Capital	-	-
Participação nos Resultados	-	-
(+)Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(483.586,92)	(480.783,81)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(483.586,92)	(480.783,81)
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA	191.426.052,13	(4.731.017,81)
CAIXA – Saldo Inicial	2.210.957,66	6.941.975,47
CAIXA - Saldo Final	193.637.009,79	2.210.957,66
Ativos Livres no Início do Período	500.262.835,48	445.658.553,84
Ativos Livres no Final do Período	622.107.646,08	500.262.835,48
Aumento / (Diminuição) nas Aplicações Financ. - RECURSOS LIVRES	121.844.810,60	54.604.281,64

As Notas Explicativas integram as Demonstrações Contábeis

Brasília – DF, 31 de dezembro de 2023.

ADRIANO LIMA CORRÊA

Diretor do Plano – UNAFISCO SAÚDE

CPF: 792.079.797-72

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma IziSign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://izisign.com.br/Verificar/6A2B-6EB3-BA39-4748> ou vá até o site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 6A2B-6EB3-BA39-4748



Hash do Documento

1233E615CACF5BF5F0882380C37D2373A156599BC6EC32FD355907C07AEF5137

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 31/03/2024 é(são) :

Adriano Lima Correa - 792.079.797-72 em 31/03/2024 22:43

UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital

