

Relatório de Gestão Exercício 2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos **coop**»



Apresentação

É com satisfação que apresentamos o relatório de gestão da Unimed Federação do Estado do Mato Grosso, denominada doravante Unimed Mato Grosso, relativo ao exercício de 2021, mas com ênfase em todas as ações da gestão desta diretoria no período de 2019 a 2022.

As demonstrações contábeis referem-se às atividades ocorridas entre o dia 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 e, com as respectivas notas explicativas, foram auditadas por auditoria independente e integram este relatório.

Diretriz Organizacional

A Unimed Mato Grosso representa política e institucionalmente sete singulares no estado, constituídas por 2.273 médicos cooperados, com 2.272 colaboradores, que fazem a gestão de uma carteira com 439 mil beneficiários, atuando de acordo com as diretrizes do planejamento estratégico e em qualquer área de interesse das suas singulares filiadas.

Fonte: CADU dez21 e Caderno da Saúde Suplementar – ANS/set/21

Visão Estratégica

MISSÃO

- Representar politicamente e defender os interesses das suas singulares filiadas no Sistema Unimed
- Promover a integração e o desenvolvimento estratégico do Sistema em Mato Grosso
- Assessorar operacionalmente as suas singulares filiadas

VISÃO DE FUTURO

- Congregar ações nas áreas econômica, jurídica, educacional, política e social, fortalecendo as suas singulares filiadas em busca da excelência na prestação de serviços.
- Garantir ações que visem a liderança absoluta no mercado de saúde suplementar.
- Consolidar um sistema federativo que represente adequadamente a unidade do cooperativismo de trabalho médico.
- Tornar-se uma instituição com estrutura e procedimentos reconhecidos como referencial para o Sistema Nacional Unimed.
- Promover a convergência em torno dos objetivos do negócio da Federação.

PRINCÍPIOS, VALORES E CRENÇAS

- Respeitar os princípios cooperativistas.
- Manter o equilíbrio na representatividade das suas singulares filiadas.
- Atuar com ética e transparência na manutenção da unidade do Sistema Cooperativo
- Respeitar as peculiaridades de cada singular filiada
- Atuar com profissionalismo e respeito à sociedade

Sistema Unimed em Mato Grosso

A Unimed Mato Grosso é uma cooperativa de segundo grau, constituída pelas Unimeds Araguaia, Cáceres, Cuiabá, Norte do Mato Grosso, Rondonópolis, Vale do Jauru e Vale do Sepotuba, todas operadoras de planos de saúde como a própria Unimed Mato Grosso.

As sete singulares e a Unimed Mato Grosso formam o Sistema Unimed Mato Grosso com uma carteira de 439 mil clientes, que representa 69% do total de beneficiários de planos de saúde de Mato Grosso e 12,9% do total de beneficiários de planos de saúde da região Centro-Oeste. ¹

O Sistema Unimed de Mato Grosso soma 2.273 médicos cooperados, 64 hospitais credenciados e 1 hospital próprio, 833 serviços credenciados entre laboratórios, clínicas, serviços de diagnóstico e Pronto-Atendimentos, sendo 2 próprios, 8 farmácias, 11 laboratórios, 4 clínicas, 2 home care, próprios, e gera 2.272 empregos diretos. ²

¹ Caderno de Informações da Saúde Suplementar da ANS – Set/2021

² Banco de dados próprio

Órgãos Sociais

A Unimed Mato Grosso é administrada por um Conselho de Administração, constituído pelos presidentes em exercício das suas sete singulares filiadas ou seus representantes legais.

Para execução do plano de trabalho definido pelo Conselho de Administração são eleitos para um mandato de três anos, quatro diretores executivos representantes das singulares filiadas.

A fiscalização da Unimed Mato Grosso é exercida por seis representantes das singulares filiadas para o mandato de um ano, sendo três membros efetivos e três suplentes.

A gestão da Unimed Mato Grosso obedece às determinações da Lei 5764/71, que normatiza a operação das cooperativas no Brasil, bem como, da Lei 9.656 que normatiza o setor da saúde privada.



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP

Conselho de Administração

Dra. Darcyane de <u>Assis Cavalcante Faria</u>	diretora presidente da Unimed Araguaia
Dr. Nelson <u>Luiz dos Santos Rocha</u>	diretor presidente da Unimed Cáceres
Dra. Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma	diretora Administrativo-Financeiro da Unimed Cuiabá
Dra. Flávia <u>Lúcia Bittar Gonçalves</u>	diretora presidente da Unimed Norte do Mato Grosso
Dr. Ricardo <u>Corrêa Gonzales</u>	diretor presidente da Unimed Rondonópolis
Dr. <u>Álvaro Marconi</u>	diretor presidente da Unimed Vale do Jauru
Dr. Lafaiete Pauka Loyola Netto	conselheiro efetivo da Unimed Vale do Sepotuba

Conselho Fiscal

EFETIVOS

Dr. Dimair Francisco Lara Poloni	Unimed Norte do Mato Grosso
Dr. Cristiano Barbosa Queiroz	Unimed Rondonópolis
Dr. Roosevelt da Silva Castrillon	Unimed Cáceres

SUPLENTES

Dr. João Batista de Oliveira Júnior	Unimed Norte do Mato Grosso
Dr. Jaeder Carlos Pereira Neto	Unimed Rondonópolis
Dr. Masato Nakahara	Unimed Cáceres

Conselho Auditor

Dr. Wendell Sanches Lacerda	Unimed Araguaia
Dr. Renato Roberto Freire Rostey	Unimed Cáceres
Dra. Ellen Cristina Ribeiro	Unimed Cuiabá
Dra. Milka Maria Moura Issa	Unimed Norte do Mato Grosso
Dra. Isabel Cristina dos Santos Silva Stralioatto	Unimed Rondonópolis
Dra. Geovana Greve	Unimed Vale do Jauru
Dra. Rafaela Mikinev Finamore	Unimed Vale do Sepotuba

Diretoria Executiva

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Júnior	Diretor Presidente
Dr. Quidinho Tolentino de Queiroz	Diretor Administrativo
Dr. Ricardo Antônio Gonsales	Diretor Financeiro
Dr. Ricardo Rohde	Diretor de intercâmbio

Mensagem da Diretoria Executiva

Ainda bem que sempre soubemos inovar.

Desde junho de 2019, ou melhor, desde o princípio de nossa gestão diante da Unimed Federação do Estado de Mato Grosso, empregamos a cultura da inovação em cada ato e decisão.

Nosso trabalho começou com uma profunda avaliação de cenário. Afinal, tínhamos que compreender muito bem tudo em nossa volta.

Identificamos as necessidades e projetamos o caminho a percorrer. Os primeiros passos foram na direção de ampliar e aprimorar o portfólio de serviços e de tornar a Unimed Mato Grosso ainda mais presente no cotidiano das Singulares, transformando-a cada vez mais em uma grande parceira de suas associadas, proativa em soluções inovadoras e sempre disposta para auxiliar nas questões do dia a dia.

Em setembro do mesmo ano, realizamos o XXIV SUECO – Simpósio das Unimeds do Centro-Oeste e Tocantins. Com o tema “Inovação: como ser disruptivo sem perder a essência”, pudemos, além de demonstrar nossos valores, apresentar e debater ideias modernas, assuntos que entendíamos serem prementes, mas que não imaginávamos que seriam tão urgentes assim. Caso da Telemedicina, amplamente debatida e que, meses depois, se tornou uma ferramenta essencial para a promoção da saúde durante a pandemia. Situações como essa validam e incentivam nossa postura de manter o olhar sempre atento ao futuro.



Mensagem da Diretoria Executiva

Ainda sobre o SUECO, o evento conquistou os participantes, dentre eles, diretores da Unimed do Brasil, da Central Nacional Unimed, da Faculdade Unimed, da Unimed Seguros, da Unimed Participações, de Federações de outros estados e de Singulares de todo o país. Com uma programação desenvolvida com dedicação, o simpósio contou com conteúdo enriquecedor, como, por exemplo, os painéis que abordaram os destinos da medicina, do nosso mercado, do cooperativismo e do Sistema Unimed e o lançamento do livro “Artigos Jurídicos em Saúde Suplementar”, assinado por magistrados de primeira e segunda instância e membros do Superior Tribunal de Justiça, que estiveram presentes na ocasião.

Infelizmente, não temos como fazer um levantamento do nosso trabalho sem destinar uma boa parcela da conversa à pandemia da Covid-19. Até porque esse está sendo o contexto de mais de 80% do período de nossa gestão.

Devido ao Novo Coronavírus, a maior aproximação com as Singulares, que planejávamos presencial, teve que ser transferida para a internet. Contudo, mesmo de forma virtual, mantivemo-nos presentes, com uma comunicação contínua, uma vez que os desafios das associadas ficaram ainda maiores, pois, além da crise de ordem econômica que atingiu todos os setores, o problema estava em nosso quintal, ou seja, na área da saúde.

Na Federação, readequamos completamente o orçamento e estabelecemos uma gestão austera das finanças. Participamos ativamente das ações da Unimed do Brasil para o monitoramento da pandemia, ora contribuindo com ideias e propostas, ora absorvendo boas práticas para aplicar à nossa realidade. Foram essas atitudes que permitiram que continuássemos fortes, auxiliando as associadas, e que embasaram nossa capacidade de tomar decisões rápidas e precisas diante de um cenário desconhecido e incerto, que se transformava constantemente.

Nossa habilidade de encarar os desafios e de lutar para alcançar os objetivos só foi possível em virtude de um time que joga junto e é cheio de vontade.

Mensagem da Diretoria Executiva

Para preservar nossa gente na segurança do lar e, ao mesmo tempo, manter a operação em pleno funcionamento, realizamos uma gigantesca manobra. Estações foram montadas nas casas dos colaboradores, sistemas e redes foram reajustados para permitir o acesso remoto e conservar a proteção dos dados, equipes de assistência técnica ficaram de prontidão e, além disso, uma psicóloga estava o tempo todo à disposição para auxiliar quem precisasse de ajuda.

Somos conscientes da grande responsabilidade que temos com nossas 7 associadas, seus quase 3 mil cooperados e as mais de 430 mil vidas que cuidamos por meio das Singulares. Por isso, dobramos nosso empenho e mantivemos nossos olhos vigilantes. Em nossa posição, é fundamental estar alguns passos à frente.

Resultado disso é que, mesmo no meio de toda essa crise, lançamos o Plano de Saúde Federativo para solucionar uma demanda bastante antiga: ter um único contrato para contemplar instituições com associados no estado inteiro, beneficiando todas as Singulares. O plano da Unimed Mato Grosso foi aprovado pela ANS, está em funcionamento desde 2021 e já conta com clientes na carteira, além de resultados para todas as associadas.

Mesmo no meio de tanta turbulência, continuamos em movimento. Com a chegada da vacina e a redução da letalidade da Covid-19, voltamos a trabalhar na sede da Federação. Logo nesse retorno, demos continuidade a trabalhos que tinham iniciado no home office. Reformulamos a estrutura organizacional para melhorar os serviços e o atendimento, criamos uma linha gerencial para descentralizar os poderes e oxigenar as ideias e retomamos a gestão de qualidade e de processos com o fortalecimento das equipes a partir da contratação de especialistas.

Ainda desenvolvemos um novo modelo de contratação de Auditoria Médica, custeamos a implantação do programa de GRC (Governança, Riscos e Controle) para todas as associadas e para a Federação, a partir de 2022, e instituímos uma agenda rígida de proteção de dados para atender às exigências da LGPD, também auxiliando as Singulares nas aplicações locais.

Mensagem da Diretoria Executiva

Para fortalecer o trabalho dos nossos colaboradores e das nossas associadas, mantivemos a parceria com o SESCOOP/MT para os programas de treinamento e desenvolvimento, com investimento na ordem de 1 milhão de reais. E para colocar em prática nossa vocação de cuidar e o sétimo princípio cooperativista, que fala sobre trabalhar para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde atua, a Federação lançou o projeto social Cuidar do Futuro, que no seu primeiro ano, em 2022, já conta com 16 alunos de 16 a 24 anos, de famílias carentes, que acabaram de ingressar ou ainda não ingressaram no mercado de trabalho.

Apesar do momento atípico, não desviamos das oportunidades, levamos ao Conselho de Administração a possibilidade de aquisição de um terreno estratégico, bem localizado, bem próximo à região onde estamos, o que foi prontamente aprovado e agora, já podemos deixar para a próxima diretoria o início de um novo sonho, um legado que pode dar à nossa Federação a possibilidade de solidificar ainda mais a sua história em Mato Grosso.

A inovação não se restringe ao uso de ferramentas altamente tecnológicas. Ela está presente em toda e qualquer mudança no jeito de fazer que proporcione resultados melhores. Inovamos porque esse é o caminho da evolução. Mas tudo isso só foi possível porque houve sinergia. Por isso, temos certeza de que os números positivos de nossa gestão só foram possíveis porque estávamos unidos: diretoria executiva, conselho, colaboradores e singulares.

Ainda bem que sempre soubemos inovar. Todos nós. Juntos.

Agradecemos a dedicação de seu tempo e desejamos uma boa leitura do nosso Relatório de Gestão.

Grande abraço,

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Júnior
Diretor Presidente

Dr. Quidinho Tolentino de Queiroz
Diretor Administrativo

Dr. Ricardo Antônio Gonsales
Diretor Financeiro

Dr. Ricardo Rohde
Diretor de Intercâmbio



Plano de Trabalho

RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Diretrizes

A gestão desta diretoria foi marcada por um fato inédito, que obrigou a todos a reformularem a sua trajetória. Uma diretoria que tinha em mente focar todo o seu trabalho na proximidade com as suas singulares, teve que fazer exatamente o contrário, distanciar e assim, buscar uma nova forma de atender às expectativas.

Logo que assumiu, os diretores definiram as diretrizes que passariam a nortear o nosso plano tático, já que seguimos um plano estratégico anterior, que é o de colocar a Unimed Mato Grosso no horizonte das referências do Sistema Unimed.

O plano tático previa, entre outras ações, uma reformulação na estrutura organizacional, com melhor distribuição das responsabilidades entre os colaboradores, evitando que os processos estivessem ligados às pessoas.

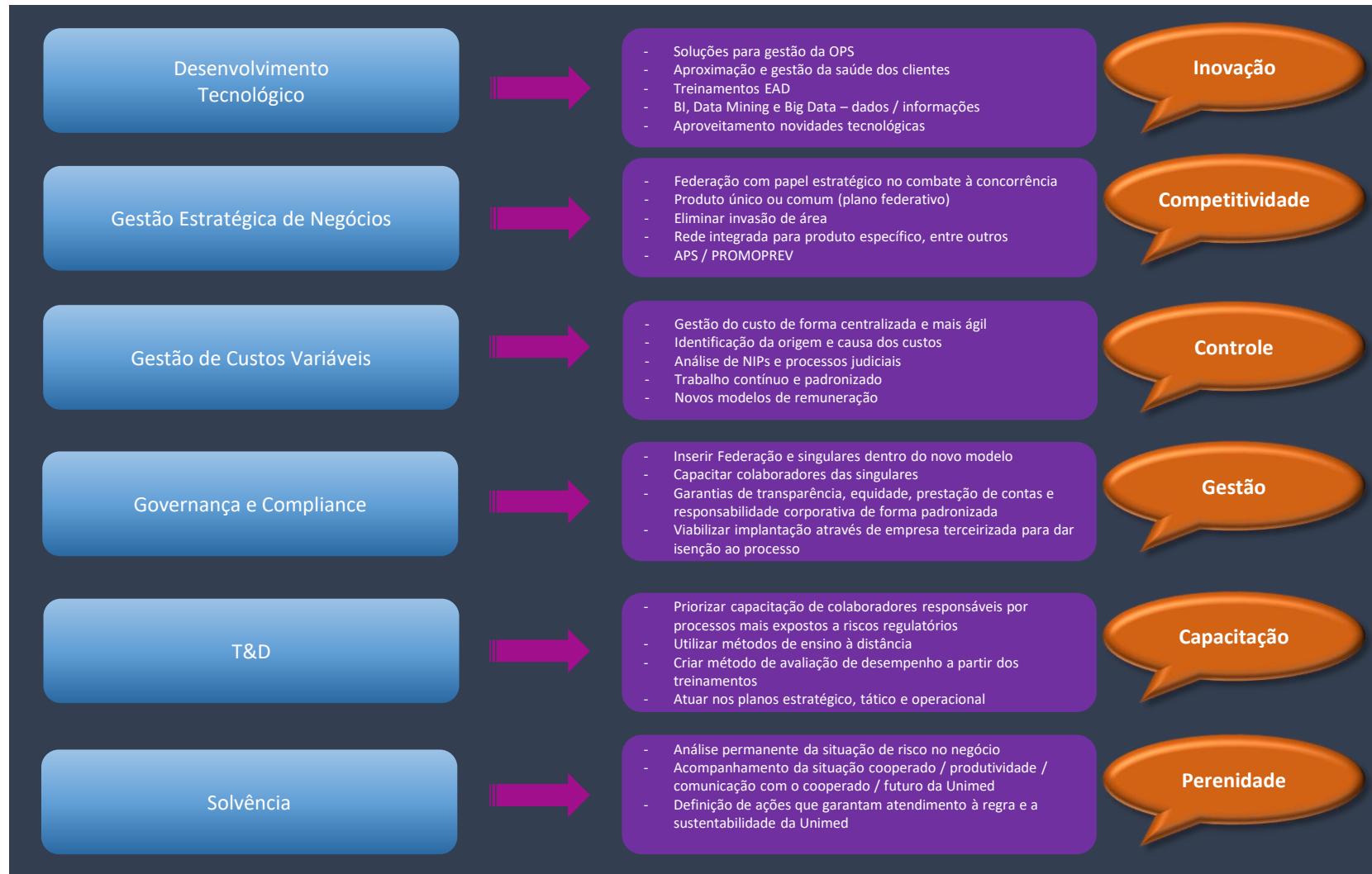
Além disso, a proposta era de ampliarmos a nossa atuação como Federação institucional, aumentando nosso portfólio de serviços, melhorando as entregas, mas, já pensando em ocupar um espaço no mercado também em prol das nossas singulares.

O foco também estava centrado na tecnologia, que deveria ser colocada como prioridade em todas as nossas discussões de melhoria dos processos, visando otimizar o tempo de entrega, a qualidade e a quantidade ofertada.

Dentro das possibilidades que o cenário permitiu, conseguimos evoluir parcialmente, o que será demonstrado na sequência da apresentação deste Relatório de Gestão.

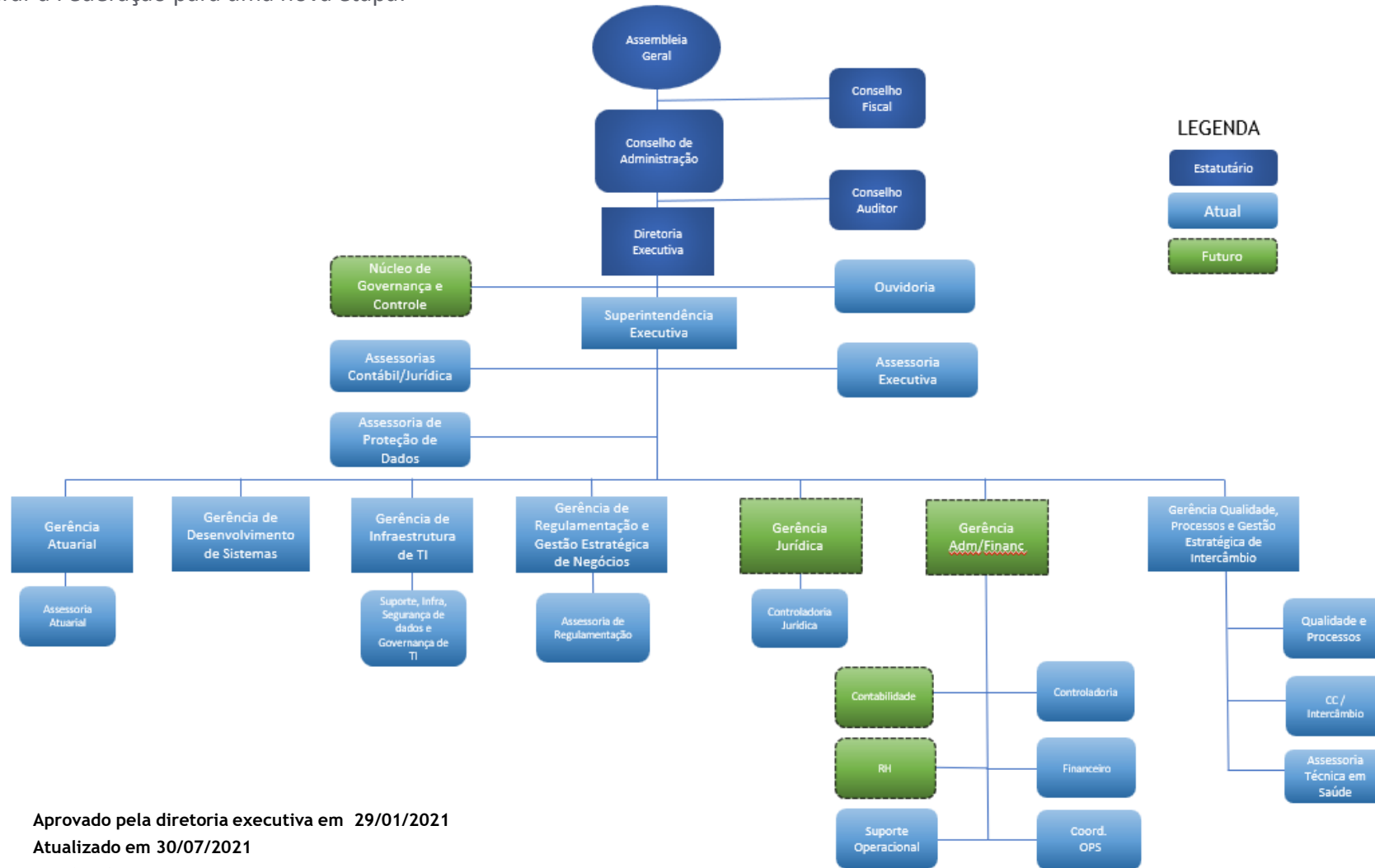
Mapa do plano tático

A partir das diretrizes da nova diretoria executiva iniciamos o desenho de um mapa do plano tático, com foco em pontos que julgamos importantes para nortear o nosso trabalho:



Estrutura de Pessoal

Dentro deste novo contexto de atuação, estava também a proposta de um novo desenho da Estrutura Organizacional, com descentralização das responsabilidades. Para isso, criamos uma Superintendência Executiva, uma linha gerencial e outros departamentos de apoio que começariam a preparar a Federação para uma nova etapa:



Aprovado pela diretoria executiva em 29/01/2021

Atualizado em 30/07/2021

Atualizado em 18fev2022

www.unimedmatogrosso.com.br



Evolução do Plano de Trabalho

Para chegarmos ao plano tático, que foi desenhado e demonstrado anteriormente, realizamos avaliações de cenário, com identificação das nossas forças e fraquezas internas, além das ameaças e oportunidades que o mercado nos impõem.

Essa avaliação que realizamos, um tipo de introspecção, só realçou o que sempre tivemos de melhor, que é o apoio total da diretoria executiva, que desde o início participou ativamente e viabilizou as nossas ações. Além disso, a total disponibilidade da nossa equipe que, apesar de reduzida, sempre se apresentou para todas as tarefas delegadas, independente de cargo ou tema, pensando sempre no coletivo e no resultado final.

As oportunidades se apresentaram no formato de novos desejos das nossas singulares, em áreas que não atuávamos, ou seja, espaço para crescer, conquistado pelo trabalho que foi iniciado ainda em 2014, quando remodelamos completamente a Unimed Mato Grosso para o modelo institucional.

No momento que voltamos nosso olhar para fora, identificamos de imediato as ameaças que o mercado nos apresenta, entre as quais, destacamos a mais importante que é o avanço da concorrência. Neste aspecto, mesmo antes do plano tático estar definido, a diretoria executiva apresentou ao Conselho de Administração a proposta de a Unimed Mato Grosso voltar a atuar como operadora para fechar o espaço deixado em relação aos contratos coletivos por adesão, o que foi autorizado e implantado.

O externo também nos mostra oportunidades, o que confirmou a nossa possibilidade de continuar ocupando o espaço como assessoria e consultoria para nossas singulares, com entregas personalizadas, já que as consultorias de mercado continuam entregando o de sempre.

Com base nestas percepções iniciamos alguns projetos, destacados a seguir:

Projeto Atenção Primária à Saúde - APS



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP

Projeto APS

Em parceria com a Federação Minas, passamos por duas etapas iniciais deste projeto, a de formação de pessoal, ainda na gestão anterior, depois uma etapa de diagnóstico, onde cada singular foi visitada e teve a sua condição avaliada para identificar o potencial de implementação ou não, de um programa de Atenção Primária à Saúde ou, programas de promoção e prevenção. Esta segunda etapa foi vencida com a entrega de relatórios detalhados e individualizados, onde cada singular teve a oportunidade de definir o caminho a percorrer.

Após esta etapa, entraríamos na fase de implantação de fato, de acordo com o interesse de cada umas das nossas Unimed's filiadas.

Com o advento da pandemia a terceira etapa foi postergada, por exigir um trabalho presencial.

Este desafio será retomado na nova gestão.



Projeto
Governança, Riscos
e *Compliance* - GRC



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP

Governança Corporativa, Riscos e *Compliance* - GRC

Em 2021, a Unimed Mato Grosso, em apoio às suas singulares filiadas, reuniu fornecedores para auxiliá-las nas adequações necessárias para o cumprimento da RN 443 de 25 de Janeiro de 2019 e juntas, fortalecer o desenvolvimento das áreas de Governança, Gestão de Riscos e *Compliance* em todo Estado.

Foi instituído na Unimed Mato Grosso, o Comitê Gestor de Implantação do Projeto GRC, que objetiva o planejamento e a implantação das adequações necessárias para o desenvolvimento do projeto, bem como avaliá-las e monitorá-las, além da prestação de contas à Diretoria Executiva.

Este Comitê conta com profissionais de diversas áreas como Tecnologia, Atuarial, Qualidade, Contabilidade, Finanças, Jurídico e Gestão Executiva, comprometidos com o desenvolvimento deste Projeto, assim como a definição de seu fornecedor, junto à Diretoria Executiva, que apoiará o processo de implantação do GRC.

Ao longo do último semestre foram realizadas reuniões para alinhamento do entendimento sobre a RN 443 e sua aplicação, mapeamento dos requisitos obrigatórios e apresentação de fornecedores, tanto para Implantação do Projeto quanto de Softwares de Gestão.

Em Agosto de 2021 iniciou-se, em parceria com o SESCOOP/MT, o MBA em Governança, Riscos, Regulação e *Compliance* em Saúde EAD realizado pela Faculdade Unimed, disponibilizado para 40 alunos das Unimeds do Estado de Mato Grosso envolvidos no Projeto GRC, sem nenhum custo para as nossas singulares.

Governança Corporativa, Riscos e *Compliance* - GRC

Além de apoiar suas singulares filiadas na escolha de um fornecedor, a Unimed Mato Grosso, junto ao seu Conselho de Administração, aprovou o subsídio necessário para que todas as Unimed's do estado pudessem implantar e fortalecer suas práticas de GRC. Desta forma, destinou um fundo específico para custear 100% da implantação do GRC nas suas singulares.

E ainda, vem aprimorando seus serviços para dar apoio às suas singulares no cumprimento dos requisitos e estruturas estabelecidas pela RN 443.

A área de Assessoria Atuarial terá papel fundamental na oferta desses serviços, principalmente se observados os requisitos do Anexo I – A da RN 443, que trata das práticas mínimas de Gestão de Riscos e Controles Internos, especialmente os Riscos de Subscrição, Crédito e Mercado, incluindo as exigências das garantias financeiras, PPA, DIOPS e TRA.

Evoluir na sua Gestão de forma sustentável e tecnológica é um compromisso da Unimed Mato Grosso, reafirmando a sua Missão de promover a integração e o desenvolvimento estratégico, assessorando operacionalmente suas singulares filiadas.



Projeto Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais



WORKSHOP

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

A Faculdade Unimed em parceria com a Federação do Mato Grosso, convidam as singulares do estado à participarem desse evento que tratará de assunto relacionados à LGPD.

Os consultores Manuela Corradi e Flávio Nigro abordarão sobre os temas:
Contratos, Notificação de Incidente e Direitos do Titular.

DATA: 09/12/2021, DE 8H ÀS 17H*
*Horário de Mato Grosso

Evento on-line via plataforma TEAMS.
CLIQUE AQUI para acessar.

A Unimed Mato Grosso deu continuidade à Gestão da Assessoria de Implantação da LGPD (*compliance* digital), realizada pela Faculdade Unimed em todo o Estado, iniciada em outubro de 2020.

A Assessoria contou com um extenso e desafiador cronograma de Implantação, sendo encerrada em Dezembro com o Workshop sobre Contratos, Notificação de Incidentes e Direitos do Titular.

CANAIS DE ATENDIMENTO

E-mail

encarregado@unimedmt.coop.br



Portal da Privacidade LGPD

<https://www.unimedmt.com.br/site/Home/PrivacidadeIntro>

Telefone

(65) 3612-3500

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS



As principais ações realizadas pela Unimed Mato Grosso incluem:

- Criação do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais – CGPD, com colaboradores estratégicos, visando ampliar a análise crítica deste cenário;
- Revisão do mapeamento de dados pessoais em todas as suas áreas de atuação e suas respectivas bases legais de tratamento;
- Mapeamento de Riscos de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais;
- Alteração de suas cláusulas contratuais, estabelecendo modelo padrão voltado para o tratamento de dados pessoais;
- O desenvolvimento de Políticas, Procedimentos e Manuais para compor a estrutura de Governança em Proteção de Dados Pessoais;
- Atuação junto aos Encarregados de Dados Pessoais de todo o Estado na condução da Assessoria contratada e temas relevantes para o Sistema Unimed sobre a Proteção de Dados Pessoais, e;
- Apoiar suas singulares filiadas na manutenção do processo de adequação à Proteção e Privacidade de Dados Pessoais, buscando novos parceiros e soluções tecnológicas para melhorias da Gestão da Governança de Proteção de Dados Pessoais.

ETAPA 3 – Avaliação: realizado o mapeamento de Riscos e análise de Direitos dos Titulares. Elaboração da Política de Proteção de Dados Pessoais.

ETAPA 4 – Mapeamento: resultado da análise da Assessoria sobre todos os documentos apresentados e suas devidas melhorias, correções e ampliações.

ETAPA 5 – Políticas: etapa voltada para construção de diversas políticas que compõe o Programa de Governança de Proteção de Dados Pessoais.

ETAPA 6 – Procedimentos: etapa que desenvolve mecanismos e rotinas para efetivar a implantação das Políticas e Diretrizes definidas, voltado para Gestão e due diligence de terceiros.

ETAPA 7 – Planos de Treinamento e Capacitação: voltada para capacitação do Encarregado de Proteção de Dados Pessoais.

ETAPA 8 – Monitoramento: etapa de entrega e encerramento da Assessoria.

Implantação do Departamento de Operação do Plano de Saúde Federativo



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP



Operação do Plano de Saúde Federativo

RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
coop

Departamento de Operação de Plano de Saúde

Retorno do Plano Federativo

No ano de 2013 houve o encerramento dos contratos do Plano Federativo da Unimed Mato Grosso, e as carteiras foram transferidas para as singulares do estado.

Em 2021, retornamos com a operação dos contratos do Plano Federativo, mas desta vez adequamos as regras previstas nas RN's 195,200,204/2009 e 196/2009, que dispõem sobre a classificação e características dos planos privados de assistência à saúde, e regulamenta a sua contratação de Planos Coletivos por Adesão por meio de uma administradora de benefícios.

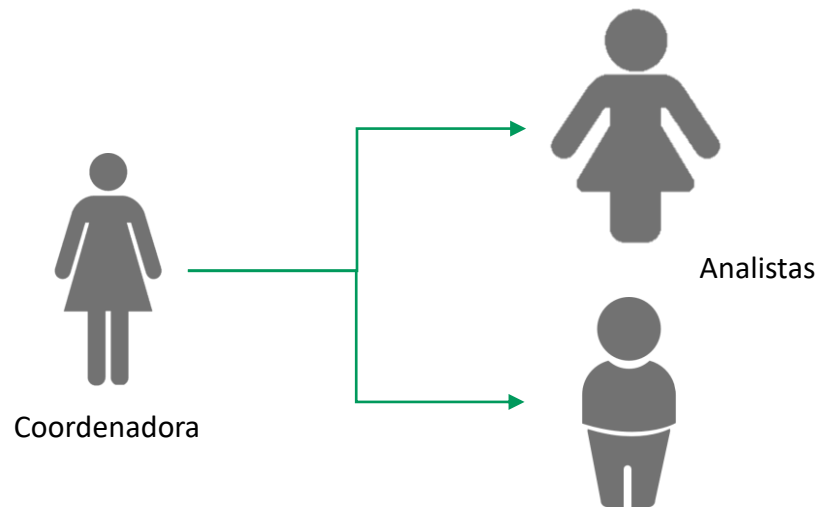
Em reunião do Conselho de Administração da Unimed Mato Grosso, realizada no dia 31 de outubro de 2020, ficou definido por todos os conselheiros a contratação da **Aqquer Administradora de Benefícios**, na condição de estipulante dos contratos do Plano Federativo.

Departamento de Operação de Plano de Saúde

Retorno do Plano Federativo

Com a volta da Operação do Plano Federativo, a Unimed Mato Grosso passou por readequação interna, sendo criado o Departamento de Operação de Plano de Saúde e foi realizada a contratação de 2 novos colaboradores.

Estrutura do departamento



Rotinas do departamento

- ✓ Análise da elegibilidade das entidades e dos beneficiários para a contratação;
- ✓ Validação da massa de beneficiários enviados pela administradora;
- ✓ Repasse dos beneficiários residentes na área de ação de cada Singular;
- ✓ Envio/prestação de contas de todas as informações exigidas pela ANS. (Exemplo: SIB, SIP, TISS, TPS, RPS, Ressarcimento ao SUS, RPC, NIP etc).

Fluxo do Plano Federativo

- ✓ Unimed Mato Grosso disponibiliza à Aqquer Administradora de Benefícios, a contratação dos planos estadual e nacional na condição de estipulante;
- ✓ Aqquer Administradora celebra acordo com as entidades associativas;
- ✓ Beneficiários vinculados às entidades aderem aos contratos do Plano Federativo.



- ✓ Unimed Mato Grosso fatura as mensalidades contra a Aqquer Administradora;
- ✓ Unimed Mato Grosso paga a comissão à Aqquer-Administradora e cobra das singulares;
- ✓ Aqquer Administradora realiza a cobrança individual (boleto) assumindo o risco da inadimplência.



Departamento de Operação de Plano de Saúde

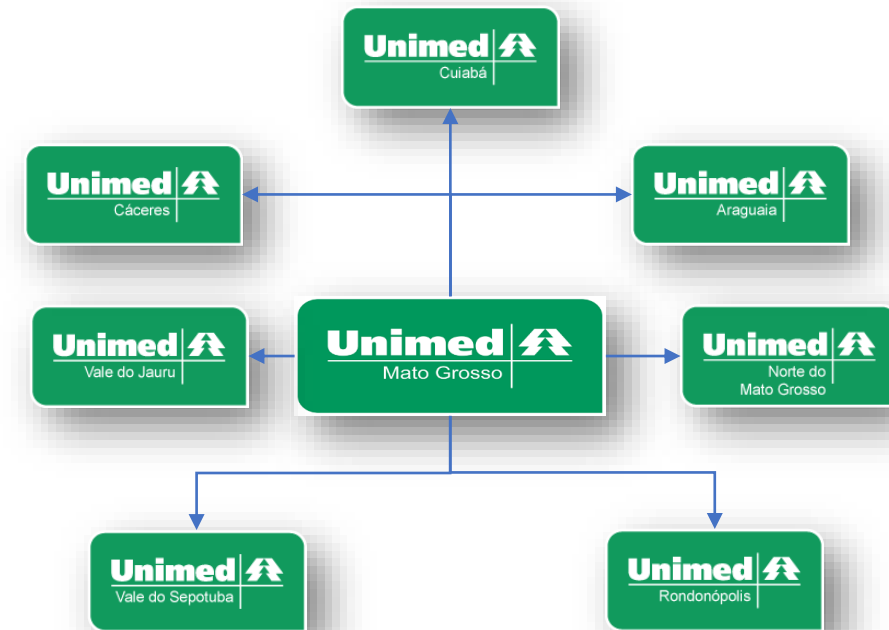
Em setembro de 2020 iniciou-se a implantação do novo sistema de gestão na Unimed Mato Grosso para andamento do Plano Federativo.

A implantação do sistema foi desenvolvida no período de 4 meses, após esse período iniciamos os treinamentos no mês de janeiro/2021 junto com as 7 singulares do estado. Foram realizadas homologações e testes para funcionamento do Plano Federativo através de vídeos chamadas com as áreas envolvidas no processo.

Objetivo do Plano Federativo:

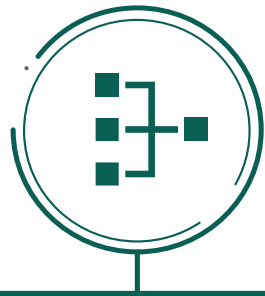
“Normalizar as ações de mercado das Singulares e da Unimed Federação do Estado de Mato Grosso como Operadora, com objetivo de dinamizar o crescimento do Sistema Unimed no Estado de forma sustentável e evitar conflitos de relacionamento, mantendo em evidência positiva a marca Unimed.”

Regulamento Comercial – 03/2020



Departamento de Operação de Plano de Saúde

Os contratos do Plano Federativo serão operados através de compartilhamento de risco com repasse em pré-pagamento



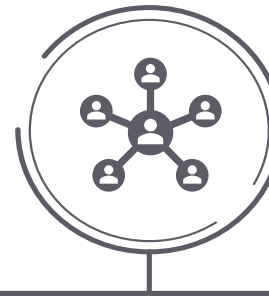
As singulares realizaram o “espelhamento” dos contratos do Plano Federativo em seu sistema de gestão



A mensalidade e coparticipação serão repassadas integralmente a cada singular



As coberturas adicionais ficam a critério da Unimed Destino (Home Care, por exemplo)



Cada singular receberá a massa residente em sua área de ação



O beneficiário utilizará o código de cartão da Unimed destino para acesso ao portal e app

Operação dos Planos Federativos

Foram registrados 5 Planos Federativos, sendo:

CÓDIGO DO PLANO	PLANOS	REGISTRO ANS	CARACTERÍSTICAS DO PLANO	ACOMODAÇÃO	ABRANGENCIA	SEGMENTO
1004	UNIMED FEDERATIVO REFERÊNCIA	486759209	COLETIVO POR ADESÃO	ENFERMARIA	MUNICIPAL	REFERÊNCIA
300103	UNIMED FEDERATIVO MATO GROSSO ESSENCIAL	486815203	COLETIVO POR ADESÃO	ENFERMARIA	ESTADUAL	AHOOb
300203	UNIMED FEDERATIVO MATO GROSSO MAIS	486814205	COLETIVO POR ADESÃO	APARTAMENTO	ESTADUAL	AHOOb
400103	UNIMED FEDERATIVO BRASIL ESSENCIAL	487122207	COLETIVO POR ADESÃO	ENFERMARIA	NACIONAL	AHOOb
400203	UNIMED FEDERATIVO BRASIL MAIS	487123205	COLETIVO POR ADESÃO	APARTAMENTO	NACIONAL	AHOOb

Departamento de Operação de Plano de Saúde

Operação dos contratos do Plano Federativo

Foram fechados 4 contratos com entidades do estado de Mato Grosso:

- *Associação dos Servidores de Segurança Pública, Privado e Congêneres do Estado de Mato Grosso - **ASSEG/MT***
- *Conselho Regional de Odontologia de Mato Grosso – **CRO/MT***
- *Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Mato Grosso – **FCDL/MT***
- *Sindicato dos Servidores Públicos da Saúde do Estado de Mato Grosso - **SISMA/MT***

As primeiras inclusões de beneficiários foram realizadas no mês de julho/2021.

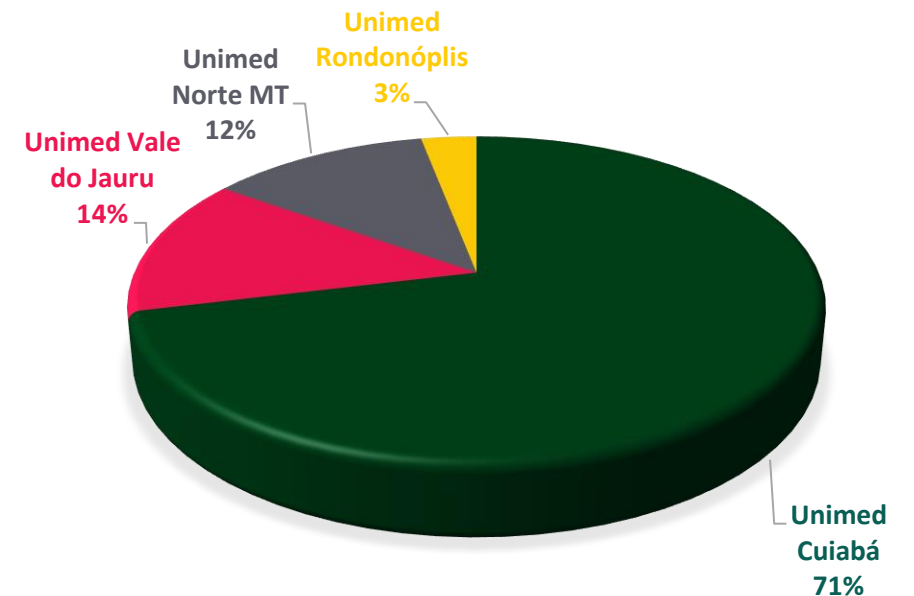
Operação dos Planos Federativos

Os beneficiários que aderiram aos planos através da Unimed Mato Grosso são repassados a cada singular em sua área de ação de acordo com a residência de cada titular.

O risco assistencial (despesas assistenciais), as regras de rede e a emissão do cartão de identificação são de responsabilidade das singulares, seguindo as regras do Manual de Intercambio da Unimed do Brasil.

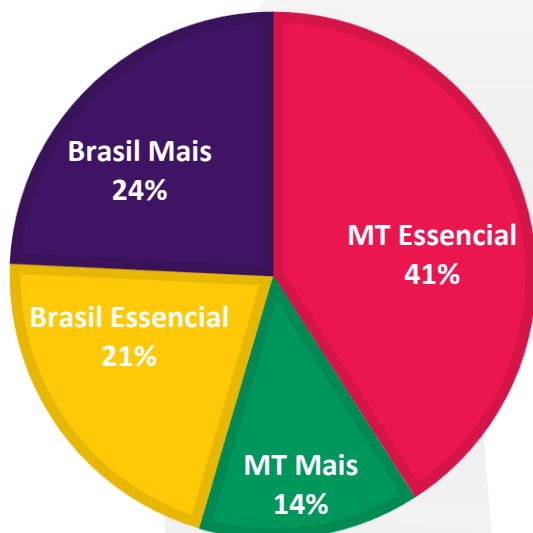
A Unimed Mato Grosso será a responsável por prestar todas as informações exigidas pela ANS

REPASSE DE BENEFICIÁRIOS POR SINGULAR – ANO BASE 2021



Operação dos Planos Federativos

BENEFICIÁRIOS POR PLANO - ANO BASE 2021



PLANOS	TITULARES (%)	DEPENDENTES (%)
MT ESSENCIAL	44,44 %	36,67 %
MT MAIS	19,46 %	6,67 %
BRASIL ESSENCIAL	16,66 %	26,66 %
BRASIL MAIS	19,44 %	30 %

Em 2021, a partir das primeiras inclusões em julho, houve maior adesão do plano estadual enfermaria, com beneficiários repassados para 4 singulares.

Operação dos Planos Federativos

No portal da Unimed Mato Grosso são disponibilizadas áreas restritas para acesso da instituição e beneficiários através do Web Solus. Os acessos contemplam as seguintes atribuições:

Web Empresa:

- ✓ Realiza inclusão, alteração e exclusão dos beneficiários;
- ✓ Realiza inclusão de aditivos (Aeromédico);
- ✓ Visualiza relatório de cobrança de mensalidade e coparticipação;
- ✓ Atribui status de suspensão para beneficiário inadimplente.

Web beneficiário:

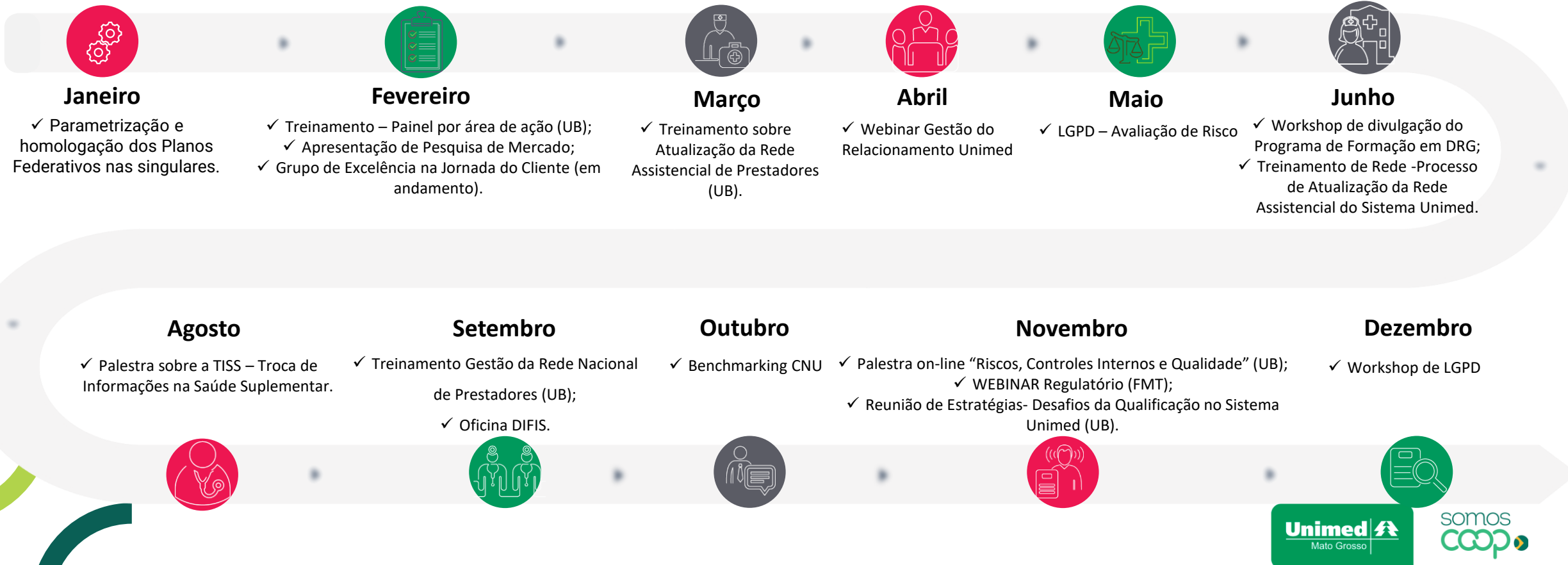
- ✓ Emissão extrato de utilização;
- ✓ Emissão carta de portabilidade.
- ✓ Solicitação de cancelamento do plano;
- ✓ Consulta de rede credenciada;
- ✓ PIN-SS (Componente cadastral e de utilização dos Serviços) – Em conformidade com a RN 389.



Departamento de Operação de Plano de Saúde

Capacitação interna/ Eventos

Em 2021 o departamento participou das reuniões mensais realizadas pelos comitês internos da Federação (*CENEC* e *CER*), e dos cursos/eventos online através da Unimed do Brasil, com o objetivo de aperfeiçoar os processos de trabalho e entregar uma boa qualidade no atendimento aos beneficiários.



Ouvidoria



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
coop

Ouvidoria

Programa Ouvidoria de Excelência - POE

Em 2021 não houve registro de manifestações e reclamações no departamento de ouvidoria. Mas, com objetivo de crescimento e fortalecimento da área, iniciamos no mês de maio o Programa de Ouvidoria de Excelência (POE), desenvolvido pela Unimed do Brasil.

O que é?

É um programa de certificação continuada desenvolvido em parceria com o próprio sistema Unimed através do Comitê Nacional de Ouvidores e apoio do Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente - IBRC.

E como funciona?

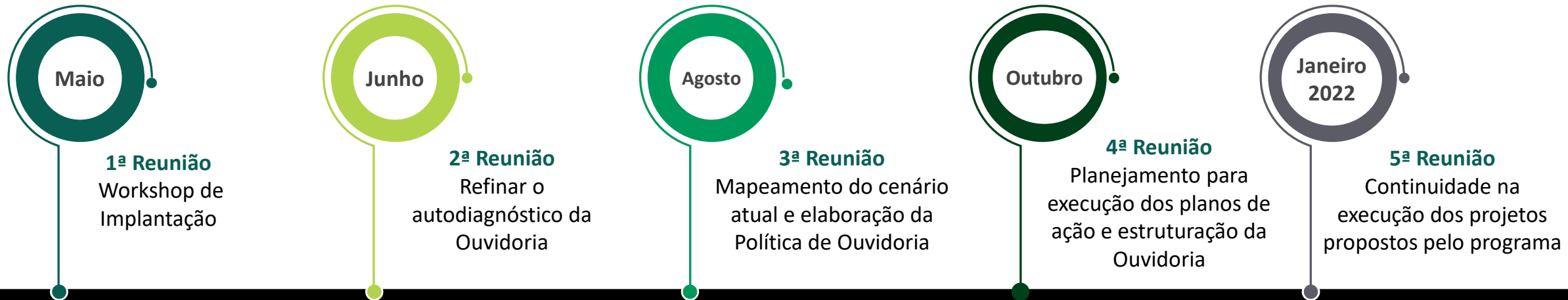
Através de consultorias especializadas, metodologias, materiais e ferramentas o programa capacita as ouvidorias do Sistema em busca de ampliar a compreensão sobre a relevância do papel estratégico do Ouvidor por meio da estruturação, reestruturação ou aprimoramento dos processos de ouvidoria.



Ouvidoria

Com a implantação do programa na Unimed Mato Grosso, realizamos reuniões periódicas juntamente com a Ouvidoria Institucional da Unimed do Brasil para desenvolver através dos planos de ações propostos pelo programa a estruturação da Ouvidoria, adaptando para a realidade da cooperativa.

Nas reuniões realizadas, as propostas são influenciar positivamente no desempenho da Ouvidoria e realizar aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.



Ouvidoria

Ações desenvolvidas pela Ouvidoria através do POE

- ✓ Elaboração da política de Ouvidoria;
- ✓ Ouvidoria com meta de SLA de 5 dias de retorno;
- ✓ Desenvolvimento da árvore de classificação de demandas no sistema de gestão (Solus);
- ✓ Elaboração de metodologia de ação corretiva/melhoria;
- ✓ Atualização do registro do Ouvidor titular e Ouvidor substituto na ANS.



Implantação do Departamento da Qualidade e Processos



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP

Gestão da Qualidade e Processos

REGULAMENTO DO COMITÊ ESTADUAL TÉCNICO DE ALTO CUSTO – CETAC

2021

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

2021

A Unimed Mato Grosso fortaleceu e estabeleceu diretrizes para a manutenção e aprimoramento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), reforçando o compromisso com a sua Política de Qualidade que prioriza a melhoria contínua de seus processos e consequentemente a satisfação de seus clientes internos e externos.

O SGQ é um importante aliado da alta gestão e está inserido nos principais projetos desenvolvidos pela Unimed Mato Grosso no último ano. Através dele identificamos melhorias em nossos processos, além de padronizar e documentar as atividades em todos os departamentos, permitindo assim que sejam aplicadas metas, KPIs, identificados Riscos e definidos controles, fortalecendo assim a Governança Corporativa e permitindo a continuidade do negócio de forma perene e sustentável.

No último ano o SGQ, em parceria com diversas áreas, revisou ou elaborou, importantes Políticas e Regulamentos Institucionais no que trata especialmente da Qualidade, da Governança de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais e do Comitê Estadual Técnico de Alto Custo – CETAC.

Gestão da Qualidade e Processos

Sistema de Controle de Processos da Unimed Federação do Estado de MT			
Nome: Procedimento Operacional de		Número:	Versão:
Departamento Responsável: Departamento de		Data da Aprovação:	
Departamento	Aprovação: Gerência Executiva	Diretoria Executiva	

- Objetivo
- Aplicação
- Documentos Complementares
- Atividade
- Registros

Documento	Local Arquivo	Indexação	Prazo de Arquivamento	Disposição Após Arquivamento

6. Responsabilidades

Item	Responsável

7. Protocolo de Recebimento e Treinamento

Declaro que recebi cópia do respectivo procedimento operacional, bem como, fui devidamente treinado e atesto estar apto a realizar o processo aqui descrito.

Responsável	Assinatura

8. Anexos

No último ano, o SGQ aprovou o novo padrão de documentos, junto à nova metodologia de definição e codificação destes.

A revisão de layout e método de controle fez parte da reestruturação do setor e trouxe modernidade ao instrumento, além de facilitar a descrição, padronização e rastreabilidade dos diversos procedimentos documentados desenvolvidos pela Unimed Mato Grosso.



Protocolo Operacional Padrão				
Título:		Emissão:		Doc:
Versão:		Data Última Revisão:	Página 1 de 1	
		Data Próxima Revisão:	Setor:	

1. OBJETIVO

2. ÁREA DE APLICAÇÃO

3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

4. DESCRIÇÃO

5. REGISTROS

Documento	Local de arquivo	Modo	Indexação	Prazo	Disposição após arquivamento

6. ANEXOS

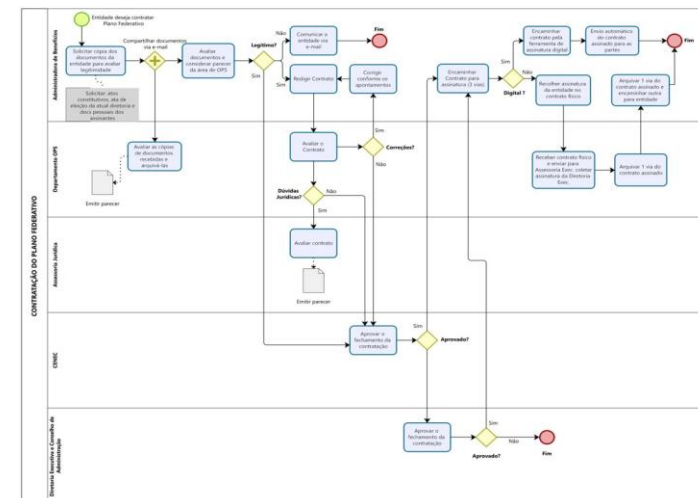
7. REFERÊNCIAS

8. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Descrição das Alterações

Elaborado por: Cargo:	Revisado por: Cargo:	Aprovado por: Cargo:
--------------------------	-------------------------	-------------------------

ANS - nº 32803-1



Já o mapeamento de processos BPM proporciona uma visão de tudo que precisa ser feito, como e por quem. Tem sido utilizado pelo SGQ para instruir gestores no entendimento dos seus processos e onde eles se conectam com subprocessos e outras áreas.

Através do mapeamento também é possível evidenciar o tempo de duração de um projeto, as perdas, retrabalhos, riscos e melhorias.

A Unimed Mato Grosso está em constante aprimoramento e caminha para a modernização e inclusão tecnológica de recursos para auxiliar na manutenção do SGQ e expansão para suas singulares filiais.

Gestão da Qualidade e Processos

PDGC - PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS

O Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas – PDGC, é um programa desenvolvido pelo Sescop/MT em parceria com a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), voltado ao desenvolvimento da autogestão das cooperativas. Seu objetivo principal é promover a adoção de boas práticas de Gestão e de Governança pelas cooperativas.

O Programa é aplicado por meio de instrumento de autoavaliação, que permite um diagnóstico objetivo da Governança e da Gestão da cooperativa. É realizado em ciclos anuais, visando à melhoria contínua a cada ciclo de planejamento, execução, controle e aprendizado.

Em 2021 a Unimed Mato Grosso realizou sua primeira autoavaliação, através de instrução específica para cooperativas de segundo grau, no nível “Primeiros passos para Excelência”, atingindo percentual médio de 50% em ambas as dimensões avaliadas, o que representa a prática de padronização dos seus processos e seu compromisso com o desenvolvimento de um Modelo de Gestão voltado para a Excelência.

As melhorias necessárias para evolução no nível de maturidade estão atreladas à diversos planos de desenvolvimento da Unimed Mato Grosso, principalmente no que trata da Governança Corporativa.

Em 2022 o Sescop/MT traz a proposta do Diagnóstico Assistido, que consiste em uma metodologia para orientação das cooperativas e transferência de conhecimento que contará com módulos de apoio, que identificam as práticas e evidências relacionadas a cada questão do instrumento de avaliação, trazendo maior entendimento e efetividade à avaliação de maturidade realizada.



Implantação do Departamento Atuarial



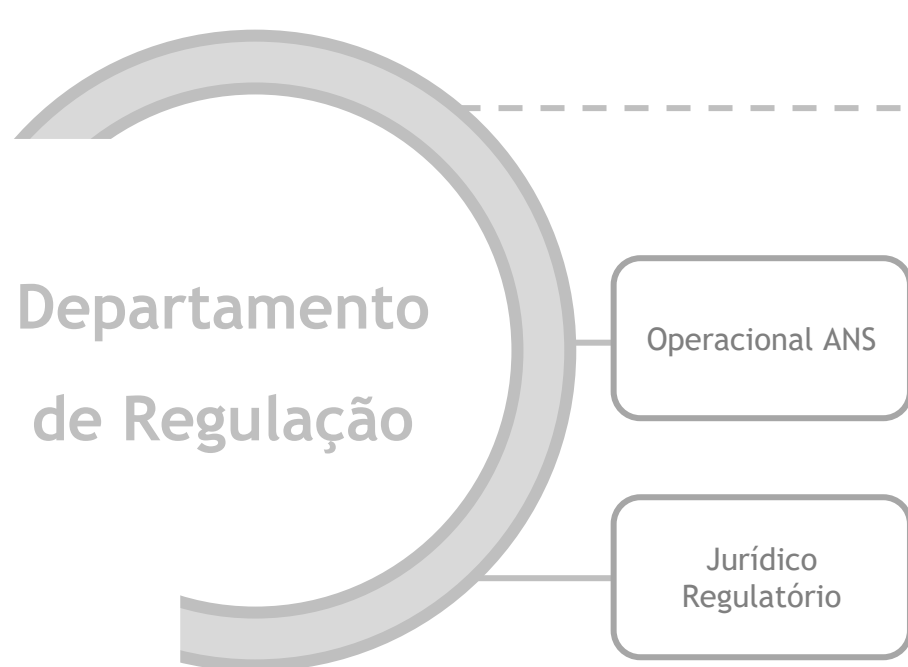
RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP

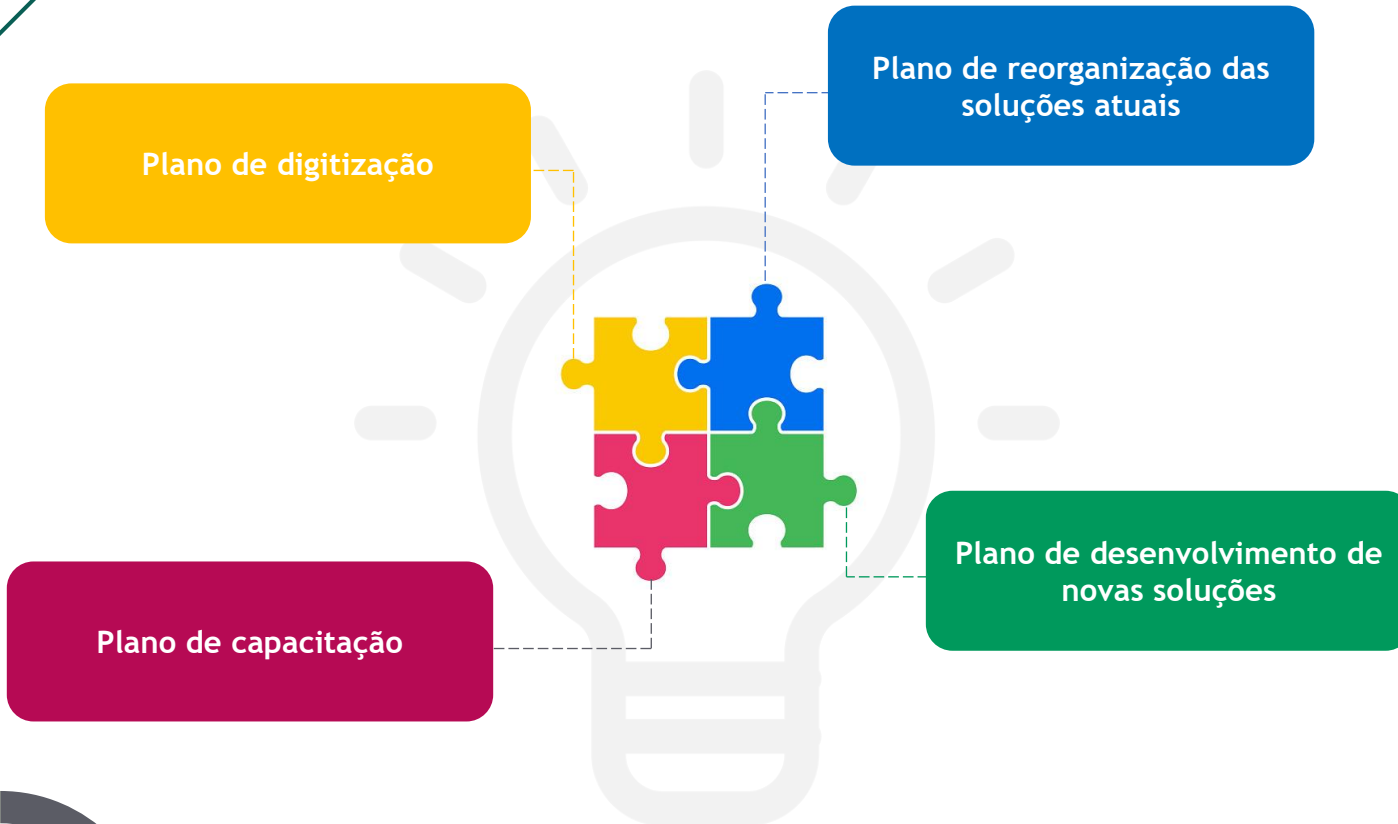
Ampliação dos serviços da assessoria atuarial



Gerência Atuarial

Em 2021, com a extinção do Departamento de Regulação, a Assessoria Atuarial da Federação ganhou uma nova cara: tornou-se uma gerência específica e independente, mas que continua trabalhando horizontalmente na cadeia de valor das demais gerências, visando sempre contribuir de forma conjunta e estar cada vez mais próxima das filiadas. Só que agora, com uma nova roupagem, maior autonomia nas tomadas das decisões e com novas frentes de trabalho.

Ampliação dos serviços da assessoria atuarial



Para falar das novas frentes de trabalho, é imprescindível citar o fato de que a regulamentação de planos de saúde é constante e exige das operadoras a cada dia uma gestão com maior eficiência e controles que convergem para a sua perenidade no negócio.

Em consonância com esta evolução, os trabalhos desenvolvidos pela assessoria atuarial da Unimed Mato Grosso modificou em 2021 o planejamento estratégico da Gerência Atuarial, dividindo-o em 4 planos.

Estes planos tem o objetivo de oferecer ao longo de 2022 ferramentas que subsidiem uma melhor performance para as Singulares, revisitando as atividades internas e externas já desenvolvidas em busca da:

- ✓ Melhoria de processos e fluxos das atividades
- ✓ Melhoria da experiência das Unimeds
- ✓ Adequação das entregas a um modelo digital
- ✓ Criação de evidências para as RN's 443 e 452 da ANS através adequação das soluções existentes e da criação de novos serviços
- ✓ Melhor utilização da tecnologia na organização
- ✓ Agilidade das entregas

Implantação do Departamento de Regulamentação e Gestão Estratégica de Negócios



O departamento

O antigo departamento de regulação foi desmembrado em três nessa nova proposta de reestruturação organizacional da Unimed Mato Grosso.

Especificamente os assuntos relacionados à assessoria de regulamentação de planos, que inclusive originou o projeto original, precisava seguir um fluxo próprio.

Pelas características dos profissionais que atuam neste setor, foi designado a eles também a responsabilidade por um olhar mais abrangente em relação aos negócios em conjunto com as singulares, especificamente no que tange ao mercado da saúde suplementar.

Nessa adequação surgiu o Departamento de Regulamentação e Gestão Estratégica de Negócios, que atua tanto na linha de assessoria às singulares, em demandas relacionadas à legislação do setor, quanto nos alinhamentos comerciais com as nossas singulares, inclusive o posicionamento do plano federativo no mercado.

Webinar Regulatório

- 1º treinamento deste porte por videoconferência

- Abordagem prática e objetiva de toda legislação
 - ✓ Rotinas Operacionais, Aplicativos e Sistema
 - ✓ Garantias Financeiras, Provisões Técnicas e Ativos Garantidores

- Visando a capacitação do Gestor ANS da Operadora

- Em análise para fixação na grade de eventos do Departamento de Regulamentação da Federação

Webinar Regulatório

109

inscritos

taxa média de participação
por dia de 46%

6

inscritos

de Unimeds de fora de MT
(Sul de Minas)

9,3

avaliação do Evento

9,0

avaliação dos Instrutores



A promotional graphic for a webinar. It features a dark green background with a photo of a man with glasses and a beard working on a laptop. The text is in white and yellow. At the top, it says 'CONFIRA A PROGRAMAÇÃO'. Below that, 'WEBINAR REGULATÓRIO' is written in a large, stylized font. Underneath, 'DE 22 A 26/11' is in a yellow box. There are two bullet points with right-pointing chevrons: 'Regulamentação de A a Z com a equipe da Federação (22 A 25/11, DAS 9h ÀS 12h - horário de MT)' and 'Como evitar e tratar as NIPs com a equipe da Unimed Brasil (26/11, DAS 9h ÀS 11h - horário de MT)'. At the bottom, it says 'Via plataforma Zoom Carga horária total: 14 h' and 'Inscreva-se até 17/11, CLICANDO AQUI.' with a yellow underline. The Unimed logo is in the bottom right corner.

CONFIRA A PROGRAMAÇÃO

WEBINAR REGULATÓRIO

DE 22 A 26/11

- > **Regulamentação de A a Z**
com a equipe da Federação
(22 A 25/11, DAS 9h ÀS 12h - horário de MT)
- > **Como evitar e tratar as NIPs**
com a equipe da Unimed Brasil
(26/11, DAS 9h ÀS 11h - horário de MT)

Via plataforma Zoom
Carga horária total: 14 h

Inscreva-se até 17/11,
CLICANDO AQUI.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Mato Grosso

Participação no Webinar Regulatório



CONFIRA A PROGRAMAÇÃO

WEBINAR REGULATÓRIO
DE 22 A 26/11

Regulamentação de A a Z
com a equipe da Federação
(22 A 25/11, DAS 9h ÀS 12h - horário de MT)

Como evitar e tratar as NIPs
com a equipe da Unimed Brasil
(26/11, DAS 9h ÀS 11h - horário de MT)

Via plataforma Zoom
Carga horária total: 14 h

Inscreva-se até 17/11,
CLICANDO AQUI.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Mato Grosso

Assessoria de Regulamentação

- CER – Comitê Estadual de Regulamentação
 - ✓ 3 reuniões ordinárias – todas por vídeo
- 67 Pareceres Técnicos – PT
- 21 Orientações Técnicas – OT
- 1 Webinar Regulatório – Regulamentação de A a Z
- Treinamento TISS com a OAZES

Comitês Estaduais

- **CENEC – Comissão Estadual de Negociação de Comercialização**
 - ✓ 4 reuniões ordinárias e 1 extraordinária – todas por vídeo
 - ✓ Participam também os membros do CEM – Comitê Estadual de Mercado

- **CER – Comitê Estadual de Regulamentação**
 - ✓ 3 reuniões ordinárias – todas por vídeo

Gestão Estratégica de Negócios

- **CENEC – Comissão Estadual de Negociação de Comercialização**
 - ✓ 4 reuniões ordinárias e 1 extraordinária – todas por vídeo
 - ✓ Participam também os membros do CEM – Comitê Estadual de Mercado

- **Membro do Comitê Nacional de Mercado**
 - ✓ Membro do Grupo Estratégico de Mercado da Unimed do Brasil
 - ✓ Participação no Trabalho de homologação de administradoras

Gestão da Tecnologia da Informação



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

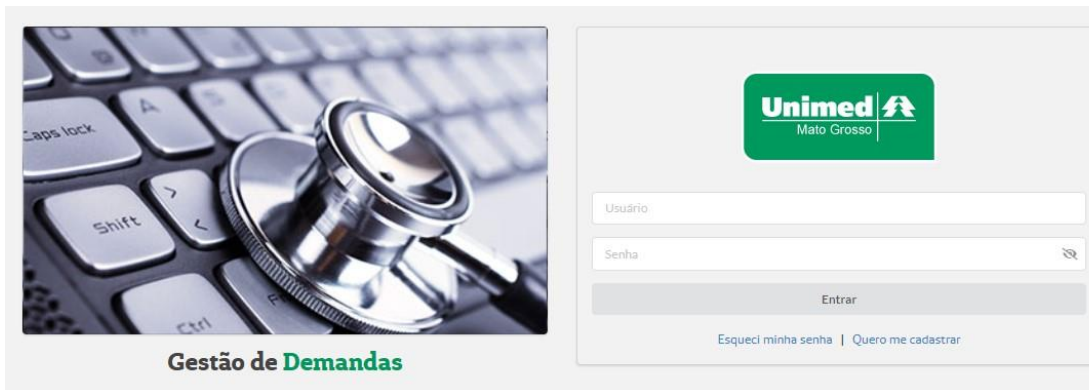
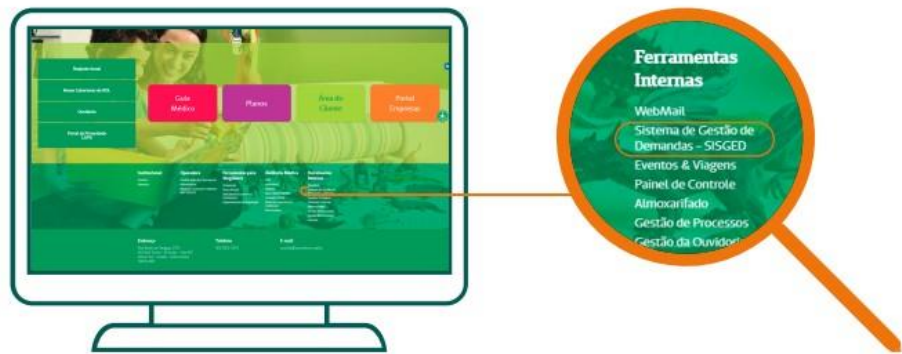


somos
COOP

SISGED – Sistema de Gestão de Demandas

O **SISGED** é o novo software de gestão de demandas, desenvolvido pelo Departamento de Tecnologia da Unimed Mato Grosso.

Tem o objetivo de padronizar a sua comunicação em um ambiente rastreável e seguro, internamente, entre suas equipes e, externamente, com suas singulares filiadas, mantendo os processos organizados, as equipes alinhadas para o desenvolvimento das demandas, o monitoramento dos prazos de entrega estabelecidos, possibilitando ainda a avaliação dos usuários sobre o atendimento recebido, direcionando assim as equipes para ações eficientes e estratégicas, baseadas em informações obtidas através dos relatórios gerados pela ferramenta.



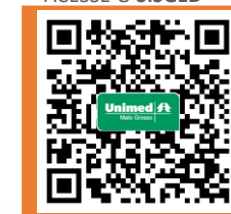
O **SISGED** está disponível desde Julho de 2021 no site da Unimed Mato Grosso, <https://www.unimedmt.com.br/site>, e é resultado do aprimoramento de uma ferramenta interna, o HelpDesk, utilizado pela equipe da Federação para abertura de chamados internos ao time de Tecnologia da Informação.

Após a análise dos processos da Unimed Mato Grosso e suas interações internas e externas, optou-se por expandir a ferramenta como estratégia de comunicação com nossas singulares filiadas.

O Departamento de Regulamentação foi então o primeiro a integrar o **SISGED** com atendimento ao usuário externo.

Desde então, diversos aprimoramentos foram aplicados à ferramenta para que a experiência do usuário seja visualmente agradável e altamente funcional, reforçando o compromisso da Unimed Mato Grosso em agregar valor aos seus serviços, além de ser resolutiva e atender as necessidades de seus clientes.

ACESSE O SISGED

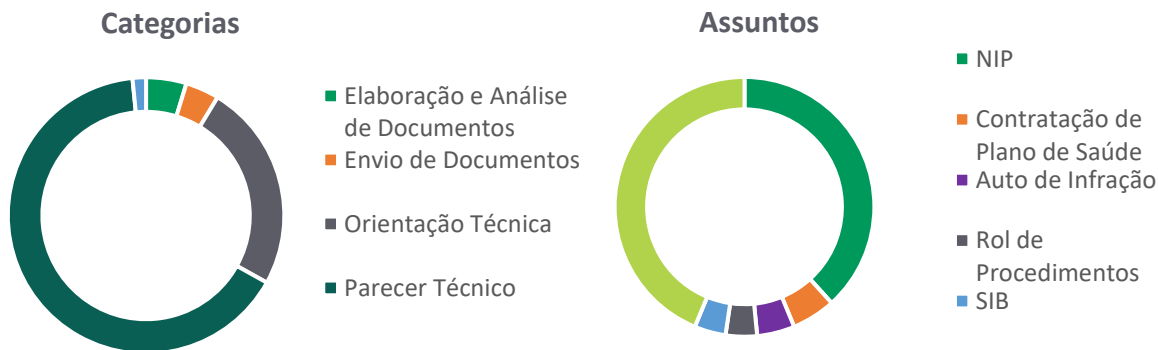


SISGED – Sistema de Gestão de Demandas

ATENDIMENTOS EXTERNOS

De Julho a Dezembro de 2021, o **Departamento de Regulamentação** atendeu a **128** chamados de todas singulares do Estado, incluindo a Federação.

Esses chamados são divididos em Categorias, sendo “Pareceres Técnicos” a mais solicitada, representando mais de **60%** dos chamados no período analisado. Sobre os assuntos demandados, “NIP” obteve o maior percentual, representando **38%**.



27% dos chamados foram atendidos em menos de 24 horas e **89%** foi o índice alcançado de atendimentos dentro do prazo previsto.

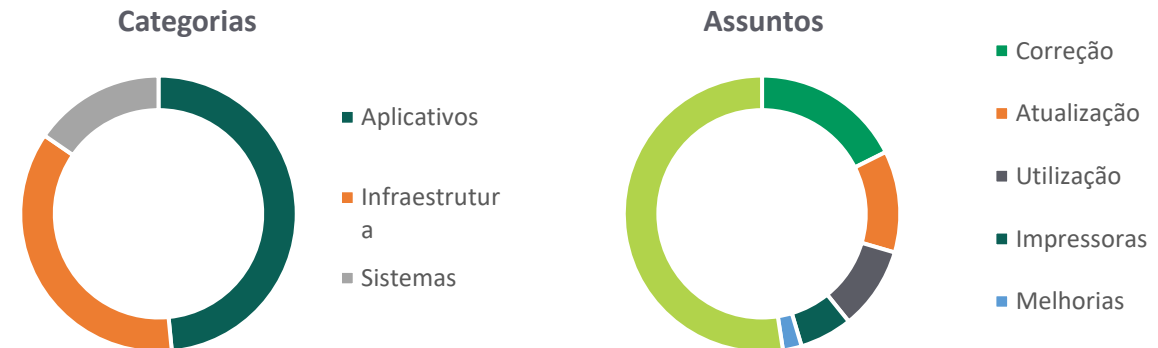


72% dos chamados avaliados receberam 5 estrelas de satisfação!

ATENDIMENTOS INTERNOS

No mesmo período, o **Departamento de Tecnologia da Informação** atendeu a **225** demandas internas da Unimed Mato Grosso.

Das Categorias, “Aplicativos” representou **48%** dos chamados no período analisado, seguido de “Infraestrutura” com **36%**. Já sobre os assuntos demandados, “Correção” obteve o maior percentual, representando **18%**.



85% dos chamados foram atendidos em até 24 horas.



89% dos chamados avaliados receberam 5 estrelas de satisfação!

Projetos de TI



Em 2021, com a advento da pandemia, o Departamento de TI manteve seu foco em novos projetos tecnológicos com o intuito de ajudar as nossas Unimed a facilitarem a disponibilização de seus serviços em plataformas digitais. Com isso, foi desenvolvido e implantado uma API de integração entre o sistema gestão Solus com os apps Clientes e Cooperados da Unimed do Brasil, no qual nossas Unimed puderam ofertar à seus beneficiários e cooperados uma melhor gestão e acompanhamento de seus planos.

Devido à continuidade da situação pandêmica em nosso país, surgiu uma grande procura por tecnologias voltadas para implantação de telemedicina. A nossa Diretoria Executiva entendeu que a Unimed Mato Grosso junto de suas filiadas deveria desmistificar o tema e conhecer melhor esta tecnologia. Neste período foi criado um comitê, composto por dirigentes e colaboradores de tecnologia de nossas filiadas e Federação, com intuito de conhecer e avaliar as soluções tecnológicas disponíveis no mercado. Foram contatados vários fornecedores e acompanhadas varias apresentações destes sistemas. Ao final deste processo, o Comitê e disponibilizou aos fornecedores, um documento de análise de aderência e requisitos (RFP) com objetivo de avaliar qual solução tecnológica melhor se adequa ao sistema Unimed Mato Grosso. Este projeto continua em andamento e avaliando as informações recebidas dos fornecedores.

Projetos de TI



A TI da Unimed Mato Grosso participou de reuniões do Comitê de Apoio à Tecnologia da Unimed do Brasil - CATI, onde foi apresentado o novo formato do arquivo PTU A500 que trafega no intercâmbio Unimed. A Unimed do Brasil, como forma de evolução e segurança tecnológica está migrando todos seus arquivos PTU para formato XML. Nesta transição, todas as Federações ficaram responsáveis em informar e ajudar suas filiadas neste processo de migração. O nosso Departamento de TI ajudou as nossas Unimeds, junto com a empresa Solus, a implantar o novo PTU A500 XML no estado.

Neste ano, buscamos melhorar o nosso sistema de monitoramento para garantirmos mais confiabilidade e melhor resolução de imagem, incluindo a integração de um controle de acesso biométrico facial.

Ao final de 2021, novos projetos foram propostos, dentre eles, o desenvolvimento de um novo sistema de Câmara de Compensação em parceria com uma software house.

Também está em análise a proposta da empresa Solus para a criação de uma plataforma de BI (Business Intelligence) integrando todas as Unimeds do estado.

Gestão das Câmaras de Compensação



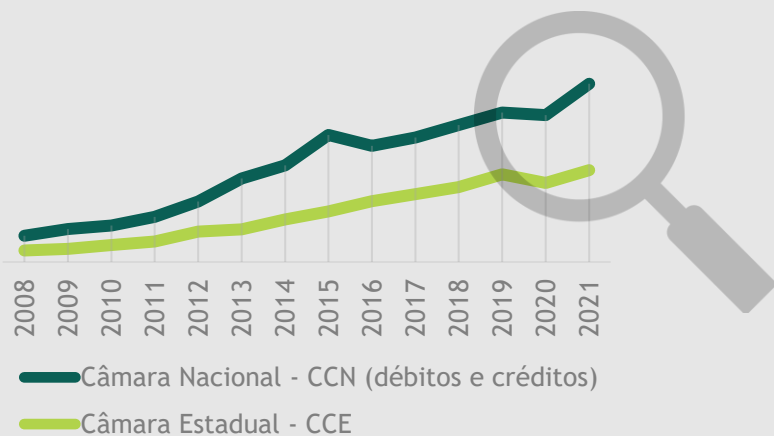
RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

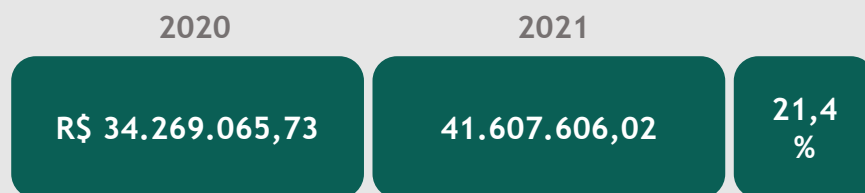


somos
COOP

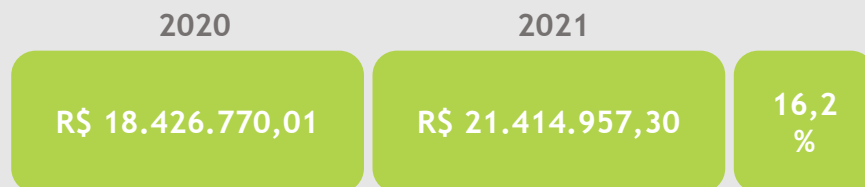
Evolução de valores movimentados CCE e CCN



Câmara Nacional - débitos e créditos



Câmara Estadual



As câmaras estadual e nacional movimentaram juntas cerca de **63 milhões de reais em 2021**, frente aos 52 milhões de 2020.

O fator principal que explica este crescimento está aliado à reversão do cenário do início da pandemia em 2020 que trouxe consigo as restrições de relacionamento entre as pessoas e o adiamento de tratamentos eletivos em função da priorização das urgências relacionadas à COVID 19 frente ao retorno gradativo da interação socioeconômica em 2021.

Assessoria Jurídica



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP

ASSESSORIA JURÍDICA

Atividades desenvolvidas

- A Assessoria Jurídica se fez presente durante todo o ano, principalmente nos momentos de tomada de decisões por parte da Diretoria Executiva, aquelas que envolvem o Sistema Unimed Mato Grosso como um todo;
- Participação na Comissão de Reforma Estatutária;
- Participação em reuniões e assembleias internas e algumas externas nas Singulares, quando solicitado;
- Participação na revisão do Regulamento do CETAC;
- Revisão de atas de reuniões do Conselho de Administração e atas das Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias;
- Emissão de pareceres;

ASSESSORIA JURÍDICA

Com o novo cenário, devido à pandemia do Covid-19, as audiências passaram a ser realizadas de forma virtual, através de videoconferência.

Foram realizadas seis audiências, quatorze contestações, seis recursos de apelação, três contrarrazões de apelação e cinco contrarrazões de embargos de declaração.

Acompanhamento constante de 56 ações judiciais.



PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

Unimed do Brasil

- Reuniões do Comitê Jurídico;
- Curso sobre Investigação Corporativa;
- Workshop Governança;
- *Compliance Week* – o *Compliance* como ferramenta de Gestão de Cooperativas;
- 29º Seminário Nacional Jurídico, Contábil, Atuarial, Financeiro, Regulatório e *Compliance*;
- Reunião – Programa de Governança Corporativa;
- Reunião da Câmara Arbitral da Unimed do Brasil.

Aquisição de Terrenos



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP

OPORTUNIDADE IMOBILIÁRIA

Em março de 2021 foram ofertados à diretoria da Unimed Mato Grosso dois imóveis em localização estratégica, muito próximos da nossa atual sede.

A negociação foi composta por um terreno de esquina e uma casa em terreno contíguo, que estão distantes cerca de 200 metros da atual sede da Unimed Mato Grosso, na mesma rua Barão de Melgaço.

A diretoria solicitou avaliação técnica tanto para o preço dos imóveis, quanto para a capacidade construtiva, tendo sido contratados profissionais de mercado para o trabalho.

As avaliações demonstraram que os preços estavam muito próximos dos demais praticados na mesma área, bem como, a avaliação do arquiteto para a capacidade construtiva demonstrava que o investimento era viável.

Após negociações da diretoria executiva os dois imóveis foram adquiridos em conjunto, embora de proprietários diferentes, mas viabilizados por uma mesma imobiliária, com valor abaixo do ofertado, a um custo médio aproximado de R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais), o metro quadrado.

Todos os trâmites foram seguidos, num primeiro momento a avaliação foi apresentada ao Conselho de Administração e, posteriormente, aprovada em Assembleia Geral Extraordinária realizada dia 14/08/2021, conforme previsto no Estatuto Social da Unimed Mato Grosso.

LOCALIZAÇÃO DOS IMÓVEIS



Projeto Social

Cuidar do Futuro



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
CCOP

Projeto Cuidar do Futuro

Um sonho antigo, colocado em prática no final de 2021!

O **Projeto Social Cuidar do Futuro** nasceu com o objetivo de dar ao jovem que pretende ingressar no mercado de trabalho, informações que possibilitem a ele entender melhor a dinâmica do meio profissional.

O Projeto contempla uma programação com 18 módulos, que serão aplicados de Janeiro a outubro de 2022, um sábado por mês, durante todo o dia.

Os temas foram cuidadosamente definidos, em uma sequência lógica, visando construir um melhor entendimento sobre a estrutura de uma empresa de médio porte.

Os professores, todos voluntários, serão os colaboradores da Unimed Mato Grosso e parceiros, como a psicóloga Cristiane Bianchi, que realiza um trabalho de desenvolvimento de líderes nas Unimeds do estado, a assessoria de marketing da Federação, representada pelo casal e sócios, Júnior Vandresen e Mirella Carvalho, da Vandresen Propaganda e o Diretor de Negócios da Unicred Mato Grosso, Marcos Guimarães.

Todo o material foi criado especificamente para o Projeto, camisetas, pastas personalizadas, *templates* para as aulas, material didático, além da preocupação de servir aos alunos refeições durante o período que estiverem nas aulas.

Ao final do Projeto os alunos receberão um certificado.

O Projeto foi totalmente apoiado pela diretoria executiva da Unimed Mato Grosso.

Cuidar do
Futuro

Projeto Cuidar do Futuro

Programação

Data	Módulo	Tema	Carga Horária	Quem	Quando
jan/22	Mód I	Aula de abertura – apresentação e objetivos do curso	4	Todos	29/01/2022
	Mód II	Tipos de empresa e estrutura organizacional	4	Gabriel Dutra	
fev/22	Mód III	Recursos Humanos	4	Cristiane Bianchi	19/02/2022
	Mód IV	Postura Profissional	4	Cristiane Bianchi	

Cuidar do
Futuro

Projeto Cuidar do Futuro

Programação

Data	Módulo	Tema	Carga Horária	Quem	Quando
mar/22	Mód V	Financeiro	4	Cristene / Wagner	26/03/2022
	Mód VI	Contabilidade	4	César	
abr/22	Mód VII	Assessoria Jurídica Empresarial (destaque para LGPD)	4	Kely/Lurdis/Jéssica	30/04/2022
	Mód VIII	Marketing empresarial	4	Júnior / Mirella	

Cuidar do
Futuro

Projeto Cuidar do Futuro

Programação

Data	Módulo	Tema	Carga Horária	Quem	Quando
mai/22	Mód IX	Introdução ao Marketing para Empreendedores	4	Júnior / Mirella	28/05/2022
	Mód X	Tecnologia da Informação	4	Thiago / Bruno	
jun/22	Mód XI	Pacote Office - Word	4	Wagner	25/06/2022
	Mód XII	Pacote Office - Power Point	4	Wagner	
jul/22	Mód XIII	Pacote Office - Excel	8	Wagner	30/07/2022

Cuidar do
Futuro

Projeto Cuidar do Futuro

Programação

Data	Módulo	Tema	Carga Horária	Quem	Quando
ago/22	Mód XIV	Gestão da Qualidade e Processos	8	Jéssica/Jaynes	20/08/2022
set/22	Mód XV	Finanças pessoais	4	Marcos (Unicred)	24/09/2022
	Mód XVI	Comunicação empresarial	4	Ana Carolina	
out/22	Mód XVII	Comunicação Assertiva	4	Cristiane Bianchi	29/10/2022
	Mód XVIII	Atendimento ao cliente	4	Cristiane Bianchi	

Cuidar do
Futuro

Projeto Cuidar do Futuro

Nossos parceiros



VANDRESEN_
PROPAGANDA

UNICRED 

Cuidar do
Futuro 



Aula inaugural



Cuidar do
Futuro

Material

Fichário

Camiseta para os alunos



Camiseta para os professores



Cuidar do
Futuro



E aí! Tudo bem?

Primeiro de tudo, queremos dar as boas-vindas e dizer que é um grande prazer estar aqui conversando com você.

Sabe aquela história de escolhido a dedo? Então, foi desse jeito que o selecionamos. Já no primeiro dia de aula, você vai notar que não são muitos alunos. Isso mostra que esta é uma oportunidade que fizemos com muita dedicação especialmente pra você.

A partir de agora, você faz parte do projeto **Cuidar do Futuro**, uma ideia dos colaboradores da Unimed Mato Grosso que, na mesma pegada da sua história, começaram a ralar desde muito cedo.

Agora temos que mandar um papo reto: é fundamental sua participação de corpo e alma nesse projeto. Nós estamos aqui cheios de vontade de compartilhar o que aprendemos nesses anos de estudo e trabalho. Mas é preciso que você esteja nessa mesma onda, muito a fim de aprender coisas novas pra mandar superbem na hora de trabalhar.

Ah, mas antes de tudo, bora combinar uns pontos pra que nossa parceria seja sempre muito boa.

DATAS E HORÁRIOS DOS NOSSOS ENCONTROS

Um sábado por mês. Começa sempre às 8 da manhã e a previsão pra terminar é às 17 horas.

Às 8 em ponto começa o conteúdo, mas, se eu fosse você, chegaria mais cedo pra aproveitar o café da manhã que vai rolar antes da aula começar.

Durante o dia, vamos ter dois rápidos intervalos, no meio da manhã e no meio da tarde, pra tomar um calzinho e esticar as pernas. Além disso, sempre vamos ter almoço pra todos os alunos e professores.

Logo mais, você vai receber um cronograma com as datas das aulas. Então, anume bem sua agenda e deixe tudo programado pra conseguir participar de todos os módulos. Caso tenha alguma dificuldade, avise-nos com antecedência.

METODOLOGIA

Em todas as aulas, vamos utilizar material impresso, audiovisual, atividades em grupo, enfim, vamos tocar muitas ideias durante todo o período e tentar, da forma mais produtiva possível, transmitir as informações que acreditamos serem importantes pra você. No final de cada módulo, a critério de cada professor, poderá ser aplicado algum tipo de avaliação, mas será apenas pra reforçar o conteúdo compartilhado.

Carta de boas-vindas com orientações

USO DE TELEFONE CELULAR DURANTE AS AULAS

O seu celular pode ser um aliado pra interação e aprendizado durante as aulas. Mas pra aproveitarmos bem nosso tempo juntos, pedimos que não se distraia com ele. Aproveite as paradas pro café ou o horário do almoço pra dar aquela espiada no Insta ou no Zap.

UNIFORME

Durante as aulas você vai ouvir bastante sobre padronização, processos, identidade visual, questões bem importantes em um ambiente empresarial. Pensando em tudo isso e também em inserir você nesse ambiente, criamos a camiseta do projeto Cuidar do Futuro. Ela foi desenvolvida pelo nosso departamento de marketing especialmente pra você. Ela é de uso obrigatório em todas as nossas aulas. Vista a nossa camisa, queremos que você traga essa nossa parceria sempre junto de você.

RELACIONAMENTO

Tem coisa melhor que fazer amizades? Então, aproveite o momento das nossas aulas pra interagir, fazer novos amigos, ampliar os seus conhecimentos. Isso nos faz crescer pessoalmente e profissionalmente, principalmente quando essa relação é de respeito ao próximo, respeito às diferenças, respeito às crenças, enfim, boas amizades são construídas quando aproveitamos esses momentos com sabedoria.

CERTIFICADO

Ao final do nosso curso, você receberá um certificado de conclusão. Mas pra isso, é importante que você se comprometa com os nossos encontros. O certificado certamente fará uma grande diferença no seu currículo.

Nosso primeiro encontro será no dia **29 de janeiro de 2022**. Esperamos por você! Até lá!

Time do Projeto Cuidar do Futuro

Cuidar do
Futuro

Realização:

Unimed
Mato Grosso

Apoio:

Cristiane Bianchi

UNICRED

VANDRESEN
PROPAGANDA

Unimed
Mato Grosso

somos
COOP

Certificado

CERTIFICADO Cuidar do Futuro

A Unimed Federação do Estado de Mato Grosso confere a

NOME DO PARTICIPANTE,

certificado de participação do **PROJETO CUIDAR DO FUTURO**,
do período de 05 a 28 de janeiro de 2022, com
carga de 18 módulos, totalizando 80 horas.

Responsável Projeto

PROJETO
Cuidar do Futuro

Unimed
Mato Grosso

Demonstrações Contábeis



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP

Demonstrações Contábeis

UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ 02.511.261/0001-00

BALANÇO PATRIMONIAL - ATIVO

ATIVO	2021	2020
ATIVO CIRCULANTE	45.780.404,89	38.168.454,56
Disponível	<u>2.554.518,03</u>	<u>2.355.480,49</u>
Realizável	<u>43.225.886,86</u>	<u>35.812.974,07</u>
Aplicações Financeiras	26.200.055,17	20.799.993,11
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	1.437.369,00	1.386.465,11
Aplicações Livres	24.762.686,17	19.413.528,00
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	2.411,32	0,00
Contraprestação Pecuniária a Receber	2.411,32	0,00
Bens e Títulos a Receber	16.788.573,80	14.880.808,75
Conta Corrente com Cooperados	234.846,57	132.172,21
ATIVO NÃO CIRCULANTE	5.005.303,31	4.083.301,54
Realizável a Longo Prazo	<u>669.018,39</u>	<u>669.018,39</u>
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	669.018,39	669.018,39
Investimentos	<u>3.136.783,26</u>	<u>2.781.776,21</u>
Outros Investimentos	3.136.783,26	2.781.776,21
Imobilizado	<u>1.199.501,66</u>	<u>627.046,32</u>
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos	1.017.533,32	512.676,11
Imobilizado - Não Hospitalares / Odontológicos	181.968,34	114.370,21
Intangível	<u>0,00</u>	<u>5.460,62</u>
TOTAL DO ATIVO	50.785.708,20	42.251.756,10

Demonstrações Contábeis

UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ 02.511.261/0001-00

BALANÇO PATRIMONIAL - PASSIVO

PASSIVO	2021	2020
PASSIVO CIRCULANTE	<u>4.915.644,79</u>	<u>7.137.563,15</u>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	2.607,54	2.607,54
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	2.607,54	2.607,54
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	2.431,94	0,00
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	2.431,94	0,00
Provisões	4.910.605,31	7.134.955,61
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	334.227,38	540.016,06
Débitos Diversos	4.576.377,93	6.594.939,55
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	<u>6.095.704,19</u>	<u>3.309.011,13</u>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	0,00	0,00
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	0,00	0,00
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	0,00	0,00
Débitos Diversos	6.095.704,19	3.309.011,13
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	<u>39.774.359,22</u>	<u>31.805.181,82</u>
Capital Social	320.378,54	320.378,54
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital	0,00	0,00
Reservas	0,00	0,00
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits	35.150.577,36	29.110.810,78
Ajustes de Avaliação Patrimonial	0,00	0,00
Resultado - Cooperativas	4.303.403,32	2.373.992,50
TOTAL DO PASSIVO	50.785.708,20	42.251.756,10

Demonstrações Contábeis

UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ 02.511.261/0001-00

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO	2021	2020
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
Eventos Indenizáveis Líquidos	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	0,00	0,00
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	15.979.849,44	12.739.250,19
Outras Receitas Operacionais	15.979.849,44	12.739.250,19
Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde não Relacionadas com Plano de	12.351.937,52	11.046.375,17
RESULTADO BRUTO	<u>3.627.911,92</u>	<u>1.692.875,02</u>
Resultado Financeiro Líquido	<u>810.213,37</u>	<u>597.601,48</u>
Receitas Financeiras	810.213,37	597.601,48
Despesas Financeiras	0,00	0,00
Resultado Patrimonial	<u>624.702,14</u>	<u>502.455,84</u>
Receitas Patrimoniais	624.702,14	502.455,84
Despesas Patrimoniais	0,00	0,00
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	<u>5.062.827,43</u>	<u>2.792.932,34</u>
RESULTADO LÍQUIDO	5.062.827,43	2.792.932,34
Destinações Estatutárias		
Fundo de Reserva Legal - 10%	506.282,74	279.293,23
FATES 5%	253.141,37	139.646,61
SALDO A DISPOSIÇÃO DA AGO	4.303.403,32	2.373.992,50

Parecer do Conselho Fiscal




RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP

Parecer do Conselho Fiscal

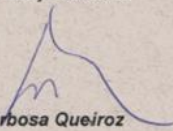

Mato Grosso

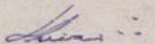
www.unimedmt.com.br
Rua Barão de Melgaço, 2754 - Ed. Work Tower - Sala 607
78020-800 - Centro Sul - Cuiabá - MT
T. (65) 3612-3500

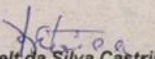
PARECER DO CONSELHO FISCAL


Os membros do Conselho Fiscal da **UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DE MATO GROSSO**, no exercício de suas competências, atribuições legais e estatutárias, examinaram as Demonstrações Contábeis encerradas em 31 de dezembro de 2021 compreendendo o Balanço Patrimonial, as Demonstrações das Sobras ou Perdas do exercício, bem como do Parecer da Auditoria Independente, CSS Auditores Independentes emitido em 04 de março de 2022, com base em nossos exames e nas informações colhidas no desenvolvimento das atividades, considerou que as Demonstrações Contábeis refletem a real situação econômica e financeira da Cooperativa, merecendo, portanto, a aprovação da Assembléia Geral.

Cuiabá-MT, 04 de março de 2022.


Dr. Cristiano Barbosa Queiroz


Dr. Dimair Francisco Lara Poloni


Dr. Roosevelt da Silva Castrillon

 Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 32803-1

Parecer da
Auditoria
Independente



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somos
COOP

Parecer da Auditoria Independente



RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Ilmos. Srs.
Membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da
UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DE MATO GROSSO
Cuiabá - Mato Grosso

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DE MATO GROSSO** (Cooperativa), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações de Sobras ou Perdas, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED FEDERAÇÃO DO ESTADO DO MATO GROSSO** em 31 de dezembro de 2021, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Base para Opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis". Somos independentes em relação à Cooperativa de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas Profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outras Informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A administração da Cooperativa é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Parecer da Auditoria Independente



Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório de Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há uma distorção relevante no Relatório da Administração somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Cooperativa continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis a não ser que a administração pretenda liquidar a Cooperativa ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

UNIMED MATO GROSSO



Parecer da Auditoria Independente



- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente de causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela Administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou circunstâncias que possa causar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da Auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Cascavel (PR), 04 de março de 2022.


Adirley Gasparim
Contador Responsável
CRC – PR Nº 038.192/O-0


CSS Auditores Independentes
CRC – PR Nº 005.689/O-5
OCB 1.027/3
CVM Nº 10898



Relatório de Gestão

Exercício 2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Mato Grosso

somos
CCOP»