

Atividade: Planejamento Estratégico Unimed Andradina

Responsável: Diretoria Executiva

Apresentação

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2025-2027

UNIMED DE ANDRADINA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Identidade Organizacional

Crenças

A vida é o bem maior do ser humano.
A vida boa deve ser possível para todos.
Saúde é condição essencial para uma vida boa.
A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

Propósito

Aqui tem Unimed

Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde para que o maior número de pessoas possível possa viver mais e melhor.

Princípios

| | |
|---------------------------|----------------------------|
| Atratividade para médicos | Visão Sistêmica |
| Pessoas | Inovação |
| Sustentabilidade | Agilidade |
| Conhecimento | Princípios Cooperativistas |

Valores

Integridade
Respeito
Solidariedade
Espírito Cooperativista

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
|  | <h1>Planejamento Estratégico</h1> | Padrão nº: PLA DEX 001 Estabelecido em: 07/08/2025 Nº Revisão: 02 Página 2 de 11 |
| Atividade: Planejamento Estratégico Unimed Andradina | | |
| Responsável: Diretoria Executiva | | |

Visão de Futuro (Compromisso)

Ser referência regional em saúde cooperativista, promovendo cuidado integral e sustentável para a comunidade, com excelência em serviços e inovação em saúde, assegurando perenidade à cooperativa e orgulho aos seus médicos e colaboradores.

Política da Qualidade

Promover nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços de saúde através do modelo cooperativista, horando as legislações vigentes e buscando a satisfação das necessidades dos nossos beneficiários, cooperados e colaboradores.

Objetivos Estratégicos

- Foco na perenidade, governança, sustentabilidade e reputação da cooperativa.
- Relacionamento com beneficiários, empresas, rede credenciada e comunidade.
- Foco em eficiência, controle, conformidade e inovação operacional.
- Capital humano, cultura organizacional, tecnologia e inovação.

Objetivos Estratégicos e Resultados-Chave (OKRs)

Objetivo 1: Ampliar a satisfação e fidelização dos beneficiários

- KR1: Reduzir índice de cancelamento para < 5% ao ano até 2027.
- KR2: Atingir NPS \geq 70 até 2027.
- KR3: Obter \geq 85% de satisfação na pesquisa anual.

Objetivo: Fortalecer e modernizar os Recursos Próprios da Cooperativa.

- KR1: Atingir \geq 70% de satisfação dos beneficiários nos atendimentos realizados em Recursos Próprios até 2027.
- KR2: Ampliar em 30% a utilização dos Recursos Próprios (consultas, exames, terapias) até 2027.

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
|  | <h1>Planejamento Estratégico</h1> | Padrão nº: PLA DEX 001 Estabelecido em: 07/08/2025 Nº Revisão: 02 Página 3 de 11 |
| Atividade: Planejamento Estratégico Unimed Andradina | | |
| Responsável: Diretoria Executiva | | |

- KR3: Reduzir o tempo médio de espera nos Recursos Próprios em 20% até 2027.

Objetivo 3: Fortalecer o engajamento dos médicos cooperados

- KR1: Atingir $\geq 70\%$ de participação em assembleias e reuniões anuais.
- KR2: Garantir $\geq 80\%$ de adesão aos programas de capacitação.
- KR3: Implantar pelo menos 1 projetos sobre a Qualidade de Vida dos Cooperados.

Mapa Estratégico

E *Cuidar do planeta para uma vida melhor.*

S *Cuidar e respeitar todas as pessoas.*

G *Fortalecer a governança sistêmica da Unimed.*

Institucional

Foco na perenidade, governança, sustentabilidade e reputação da cooperativa.

- Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira e atuarial da operadora.
- Fortalecer o modelo cooperativista e o engajamento médico.
- Fortalecer a governança de dados e garantir a proteção da privacidade dos titulares.
- Reforçar o posicionamento institucional e a imagem da Unimed na comunidade.
- Atuar com responsabilidade social e compromisso com a saúde da população local.

Mercado

Relacionamento com beneficiários, empresas, rede credenciada e comunidade.

- Ampliar a satisfação e fidelização dos beneficiários.
- Fortalecer o relacionamento com médicos cooperados e rede prestadora.
- Desenvolver e adequar produtos e serviços ao perfil do mercado local.
- Expandir a presença e atratividade no mercado empresarial.

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
|  | <h1>Planejamento Estratégico</h1> | Padrão nº: PLA DEX 001 Estabelecido em: 07/08/2025 Nº Revisão: 02 Página 4 de 11 |
| Atividade: Planejamento Estratégico Unimed Andradina | | |
| Responsável: Diretoria Executiva | | |

- Aprimorar a comunicação e a experiência do cliente em todos os pontos de contato.

Processos

Foco em eficiência, controle, conformidade e inovação operacional.

- Aprimorar os processos de autorização, auditoria e regulação com base em normas atualizadas.
- Atingir e excelência na experiência do cliente por meio do Jeito de Cuidar Unimed.
- Otimizar a gestão da rede prestadora e os protocolos de referência e contrarreferência.
- Qualificar os fluxos de junta médica, reanálise e negativa de cobertura.
- Utilizar inteligência de dados para gestão assistencial e suporte à decisão.
- Fortalecer programas de promoção e prevenção à saúde baseados em evidências.

Pessoas

Capital humano, cultura organizacional, tecnologia e inovação.

- Desenvolver e capacitar continuamente colaboradores e lideranças
- Promover a valorização dos profissionais e o clima organizacional saudável
- Disseminar a cultura cooperativista, do cuidado e da excelência
- Aprimorar a gestão do conhecimento e práticas de inovação em saúde
- Modernizar a infraestrutura tecnológica para suporte às operações e atendimento

Desdobramento (Indicadores/Monitoramento)

Institucional:

Foco na perenidade, governança, sustentabilidade e reputação da cooperativa.

1. Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira e atuarial da operadora

Indicadores:

- Índice de sinistralidade (%).
- Índice de suficiência de provisões técnicas.
- Resultado operacional por beneficiário (R\$).

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
|  | <h1>Planejamento Estratégico</h1> | Padrão nº: PLA DEX 001 Estabelecido em: 07/08/2025 Nº Revisão: 02 Página 5 de 11 |
| Atividade: Planejamento Estratégico Unimed Andradina | | |
| Responsável: Diretoria Executiva | | |

- Grau de solvência (ANS).
2. Fortalecer o modelo cooperativista e o engajamento médico
- Indicadores:
- % de médicos cooperados participando de reuniões/assembleias.
 - % de adesão dos cooperados a programas de capacitação.
3. Fortalecer a governança de dados e garantir a proteção da privacidade dos titulares.
- Indicadores:
- % de colaboradores capacitados em LGPD e Compliance.
 - Frequência de reuniões do órgão decisor com pauta sobre proteção de dados.
4. Reforçar o posicionamento institucional e a imagem da Unimed na comunidade
- Indicadores:
- Engajamento em redes sociais (curtidas, compartilhamentos, alcance).
 - Nível de conhecimento da população sobre os serviços ofertados (pesquisa).
 - Nº de eventos institucionais realizados/anualmente.
5. Atuar com responsabilidade social e compromisso com a saúde da população local
- Indicadores:
- Nº de ações ou campanhas de saúde realizadas por ano.
 - Investimento anual em projetos sociais (R\$).
 - Índice de parcerias com instituições públicas e privadas para ações sociais.

Mercado:

Relacionamento com beneficiários, empresas, rede credenciada e comunidade.

1. Ampliar a satisfação e fidelização dos beneficiários
- Indicadores:
- Índice de cancelamento.

Atividade: Planejamento Estratégico Unimed Andradina**Responsável:** Diretoria Executiva

- Tempo médio de resolução de demandas na Ouvidoria.
- Grau de satisfação geral com os serviços (pesquisa anual).

2. Fortalecer o relacionamento com médicos cooperados e rede prestadora**Indicadores:**

- Frequência de reuniões técnicas ou comitês médicos (nº por ano).
- Tempo médio de pagamento à rede prestadora (dias).

3. Desenvolver e adequar produtos e serviços ao perfil do mercado local**Indicadores:**

- Índice de utilização dos Recursos Próprios.

4. Expandir a presença e atratividade no mercado empresarial e individual**Indicadores:**

- Nº de novas vidas contratadas (por segmento: adesão e empresarial).
- Crescimento da base de beneficiários (%).

5. Aprimorar a comunicação e a experiência do cliente em todos os pontos de contato**Indicadores:**

- Grau de satisfação com os canais de atendimento (pesquisa).
- Índice de acessos e uso do portal/app do beneficiário.

Processos:

Foco em eficiência, controle, conformidade e inovação operacional.

1. Aprimorar os processos de autorização, auditoria e regulação com base em normas atualizadas**Indicadores:**

- Tempo médio de análise de solicitações (autorização).
- % de solicitações autorizadas no prazo legal.

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
|  | <h1>Planejamento Estratégico</h1> | Padrão nº: PLA DEX 001 Estabelecido em: 07/08/2025 Nº Revisão: 02 Página 7 de 11 |
| Atividade: Planejamento Estratégico Unimed Andradina | | |
| Responsável: Diretoria Executiva | | |

2. Atingir e excelência na experiência do cliente por meio do Jeito de Cuidar Unimed:

- Pontuação atingida no final da implantação do Jeito de Cuidar Unimed.

3. Otimizar a gestão da rede prestadora e os protocolos de referência e contrarreferência

Indicadores:

- Índice de Efetividade de Visita Técnica na Rede Credenciada.
- Índice de resolutividade na Rede Credenciada.

4. Qualificar os fluxos de junta médica, reanálise e negativa de cobertura

Indicadores:

- % de reanálises com alteração de decisão inicial.
- % de negativas com justificativa dentro do prazo e formato conforme RN 623.

5. Utilizar inteligência de dados para gestão assistencial e suporte à decisão

Indicadores:

- Frequência de atualização das análises gerenciais no Sistema de Gestão.
- % de equipes com acesso a relatórios automatizados.

6. Fortalecer programas de promoção e prevenção à saúde baseados em evidências

Indicadores:

- Nº de beneficiários cadastrados em programas de promoção e prevenção.
- Nº de campanhas educativas e preventivas realizadas por ano.

Pessoas:

Capital humano, cultura organizacional, tecnologia e inovação.

1. Desenvolver e capacitar continuamente colaboradores e lideranças

Indicadores:

- % de colaboradores treinados no período.

Atividade: Planejamento Estratégico Unimed Andradina**Responsável:** Diretoria Executiva

- Média de horas de capacitação por colaborador/ano.

2. Promover a valorização dos profissionais e o clima organizacional saudável

Indicadores:

- Taxa de rotatividade voluntária (%).
- Absenteísmo (% sobre jornada contratada).

3. Disseminar a cultura cooperativista, do cuidado e da excelência

Indicadores:

- Nº de ações internas de reforço da cultura cooperativista realizadas/ano.
- Índice de adesão dos colaboradores às campanhas institucionais e sociais.
- Índice de conhecimento sobre os princípios cooperativistas (avaliação interna).

4. Aprimorar a gestão do conhecimento e práticas de inovação em saúde

Indicadores:

- Nº de boas práticas ou projetos inovadores mapeados/implantados.
- Nº de compartilhamentos de conhecimento (workshops, boletins, reuniões técnicas).

5. Modernizar a infraestrutura tecnológica para suporte às operações e atendimento

Indicadores:

- Nº de atualizações tecnológicas implantadas no ano.
- Tempo médio de resposta do suporte de TI às áreas assistenciais e administrativas.

Projetos Estratégicos Vinculados

| Objetivo Estratégico | Projeto / Ação Simples | Prazo | Responsável |
|--|--|-----------|-----------------------------------|
| Fortalecer e modernizar os Recursos Próprios | Melhorar sinalização, conforto das salas de espera e organizar agenda para reduzir espera. | 2025–2027 | Coordenação dos Recursos Próprios |

Atividade: Planejamento Estratégico Unimed Andradina

Responsável: Diretoria Executiva

| Objetivo Estratégico | Projeto / Ação Simples | Prazo | Responsável |
|---------------------------------------|---|-----------|------------------------------------|
| Ampliar fidelização dos beneficiários | Fazer pesquisa de satisfação. | 2025–2027 | Regulação, Intercâmbio e Ouvidoria |
| Fortalecer o engajamento médico | Realizar pelo menos 1 reunião anual com cooperados. | 2025 | Relacionamento do Cooperado |
| Sustentabilidade Institucional | Controlar despesas fixas (energia, papel, água, copos) e revisar contratos de fornecedores 1 vez ao ano. | 2025–2027 | Suprimentos |
| Responsabilidade Socioambiental | Realizar 1 campanha comunitária de saúde por ano (ex.: aferição de pressão em praça pública ou escola) | 2026 | Viver Bem e Secretaria |

Organograma Unimed Andradina

Organograma baseado na Governança Corporativa

Governança Corporativa é o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre Proprietários, Conselho de Administração, Diretoria e órgãos de controle (IBGC, 2014).

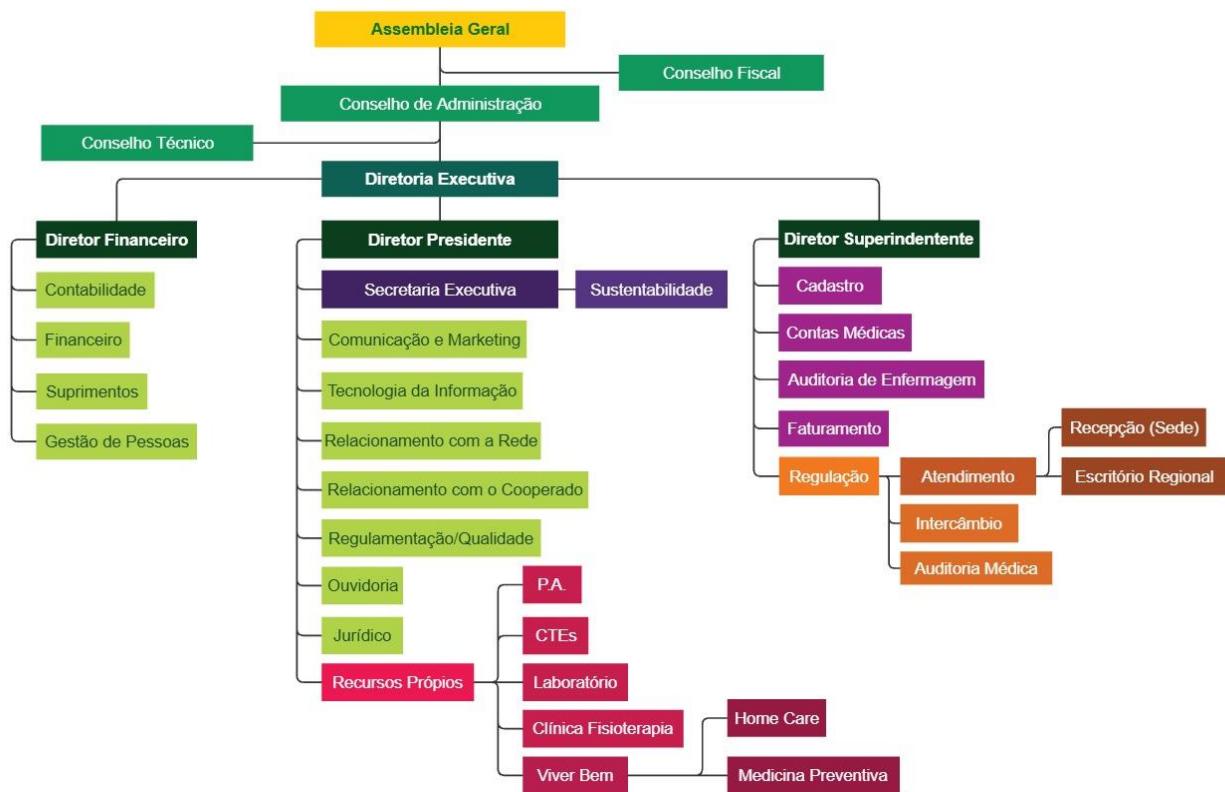
Para Unimed Andradina é o conjunto de mecanismos e controles, internos ou externos, que permite aos Agentes de Governança – Cooperados, Conselhos e Executivos – definir e assegurar a execução dos objetivos da Cooperativa, garantindo sua perenidade e os princípios cooperativistas.

Os princípios da governança corporativa compreendem os valores herdados ao longo do tempo, nas formas do exercício de suas responsabilidades, na condução dos negócios e nos relacionamentos internos e externos. Aliam-se a esses princípios, os princípios universais de boa governança: conformidade, transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Atividade: Planejamento Estratégico Unimed Andradina

Responsável: Diretoria Executiva

Organograma | Unimed Andradina



Órgãos de Governança Corporativa na Unimed Andradina

Assembleia Geral

É a principal instância dos médicos cooperados. Nas Assembleias são eleitos os agentes de governança. São apresentados os principais projetos da cooperativa e realizadas as deliberações em conjunto. A Assembleia é, portanto, a principal representação da governança corporativa.

Conselho de Administração

Sua função é a de tomar decisões sobre a condução dos negócios certificando-se do retorno do investimento a longo prazo bem como a maximização dos resultados e a sustentabilidade da cooperativa.

| | | |
|---|-----------------------------------|---|
|  | <h1>Planejamento Estratégico</h1> | <p>Padrão nº: PLA DEX 001 Estabelecido em: 07/08/2025 Nº Revisão: 02 Página: 11 de 11</p> |
| Atividade: Planejamento Estratégico Unimed Andradina | | |
| Responsável: Diretoria Executiva | | |

Conselho Fiscal

Tem como missão, fiscalizar a gestão, as operações financeiras e a prestação de contas, recomendando ou não sua aprovação pela Assembleia Geral.

Conselho Técnico

Sua atribuição é instaurar e conduzir processos administrativos para apurar possíveis infrações às normas internas cometidas por cooperados.

Diretoria Executiva

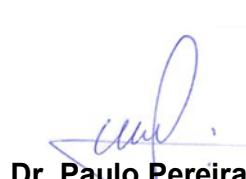
Responde, de forma colegiada, pela gestão e pelo alcance dos resultados, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração e as deliberações da Assembleia Geral.

Comitê de Especialidades

Suas atribuições é assessorar o Conselho de Administração em: estudos, avaliações de tecnologias, elaboração de protocolos/indicadores e definição de critérios técnicos para atividades inerentes à especialidade.

Aprovação da Diretoria Executiva e Conselho de Administração

Andradina, 26 de Agosto de 2025.


Dr. Paulo Pereira Assis
 Diretor Presidente


Dr. Aerton Barbosa Neves
 Diretor Superintendente


Dr. Luiz Carlos Montezzo
 Diretor Financeiro