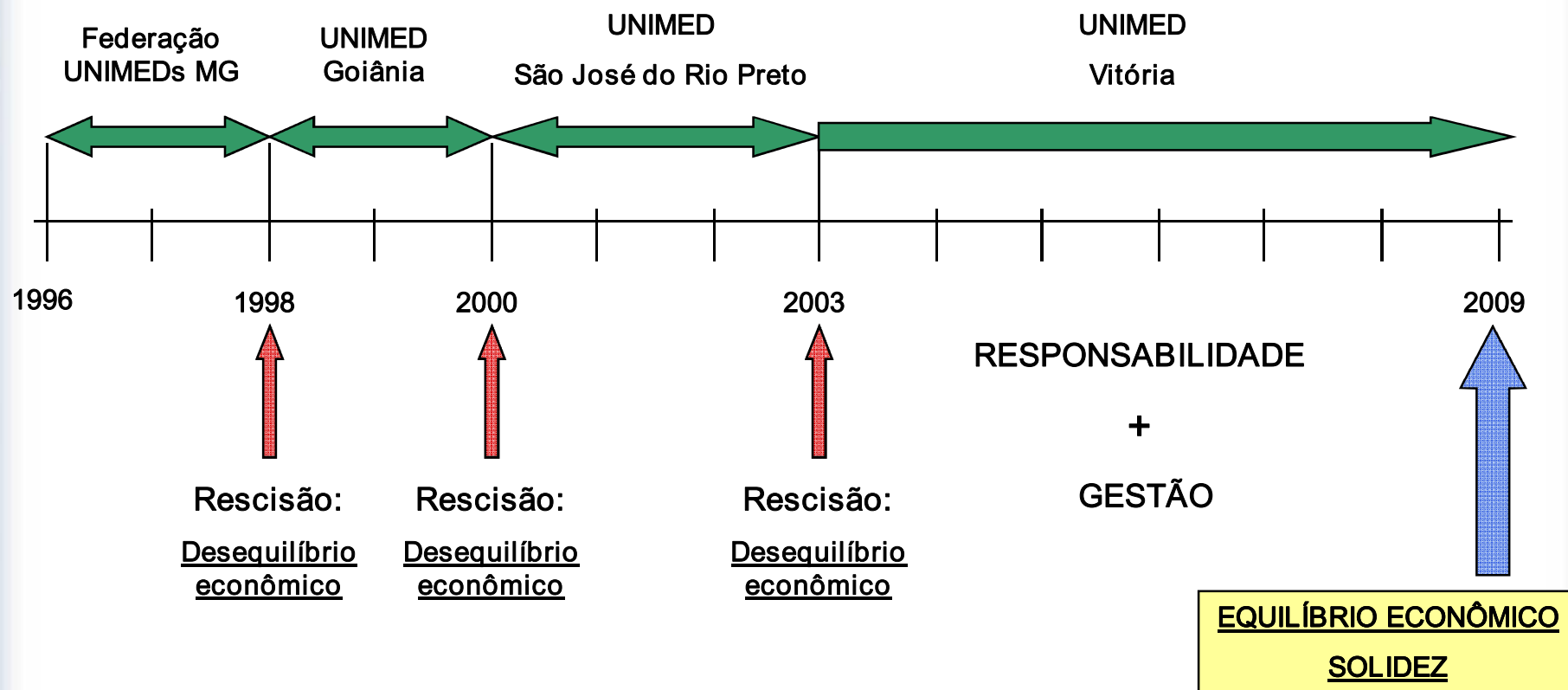


# Como está o nosso Plano de saúde?

Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP



# Linha do Tempo



Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP

# Uma parceria de sucesso

ANFIP

- 59 anos de história
- Mais de 10.800 associados
- Representa 95% dos auditores da antiga Receita Previdenciária
- Responsável por grandes conquistas para os associados

UNIMED Vitória

- 30 anos de história
- 6ª maior Unimed do sistema
- Mais 250.000 clientes

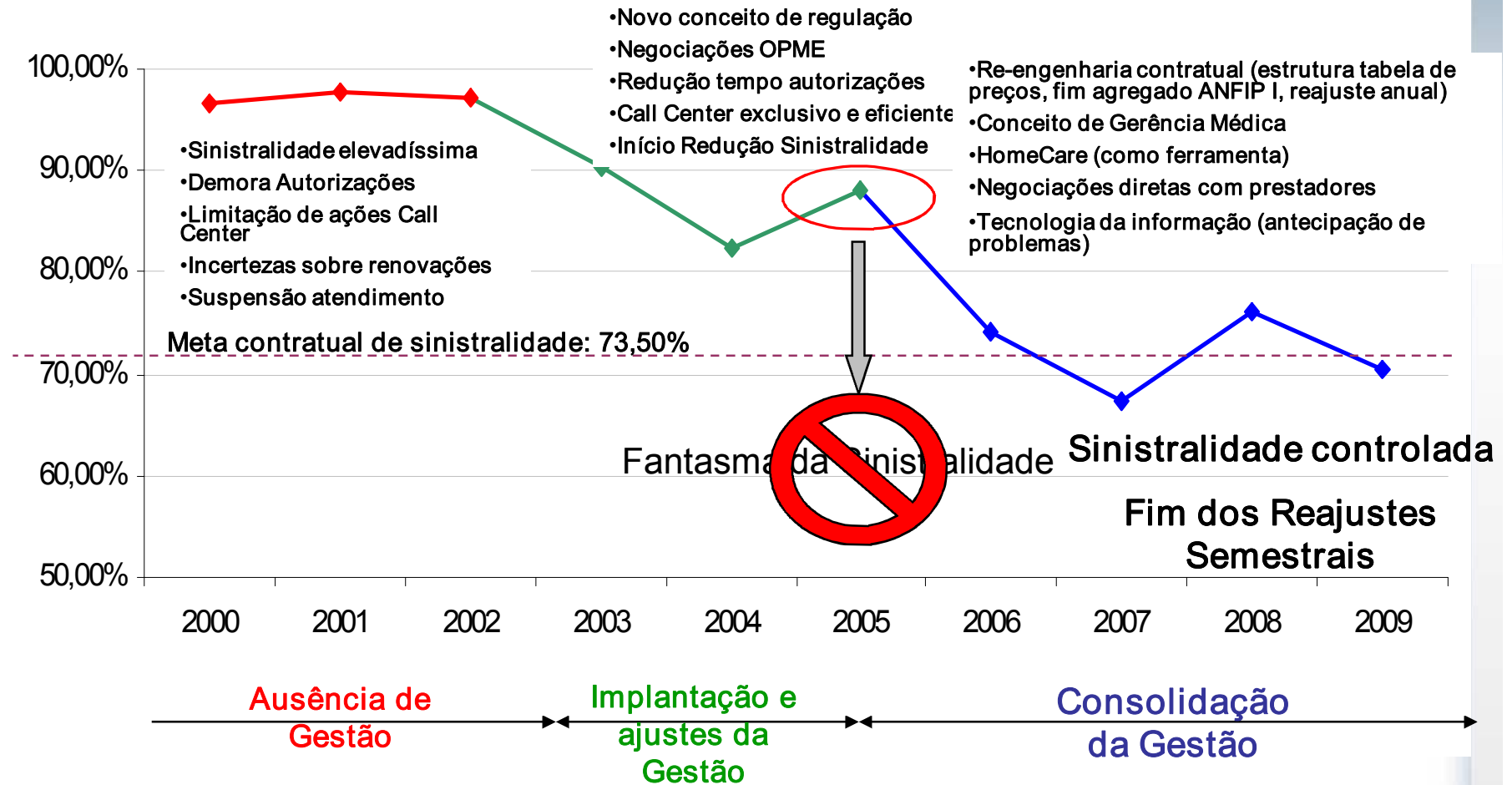
Sestini / Actio

- 9 anos de serviços prestados ao Contrato ANFIP
- Pioneira em Gestão no intercâmbio UNIMED
- Clientes em todos os estados do Brasil
- Instalações físicas em S J Rio Preto, Vitória, Brasília e Rio de Janeiro

Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP

# A Conquista do Equilíbrio Econômico

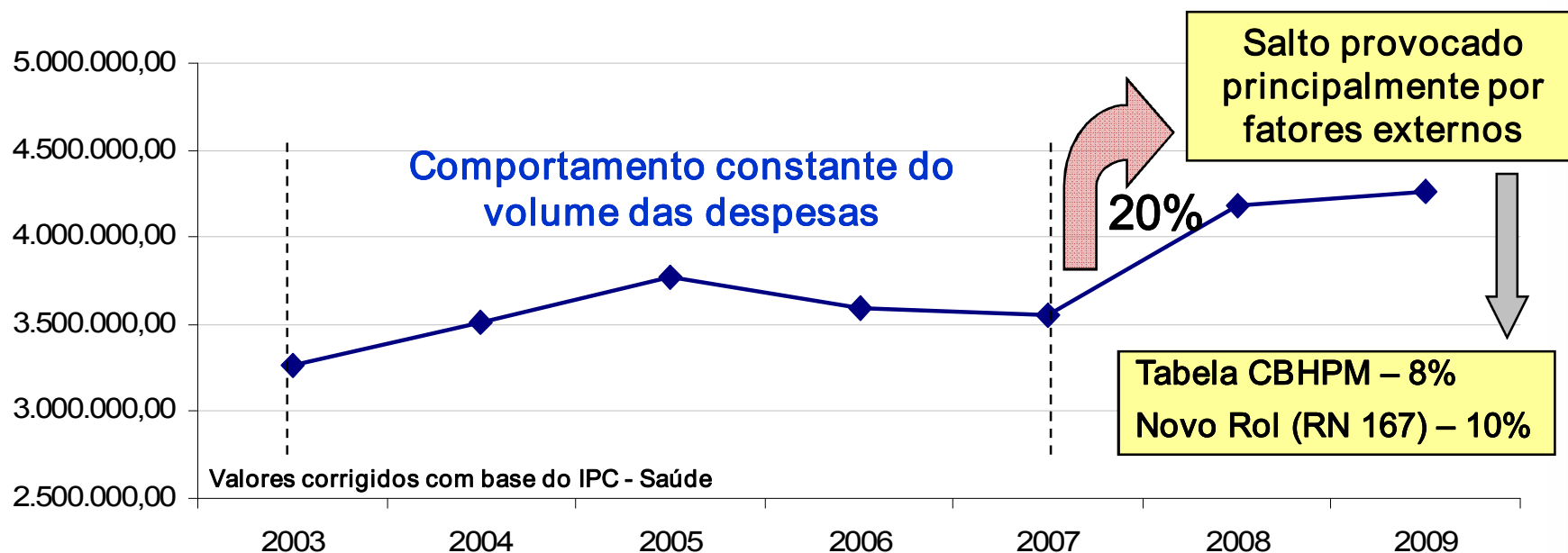
## Histórico de sinistralidade - Contrato ANFIP



Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP

# Solidez Comprovada

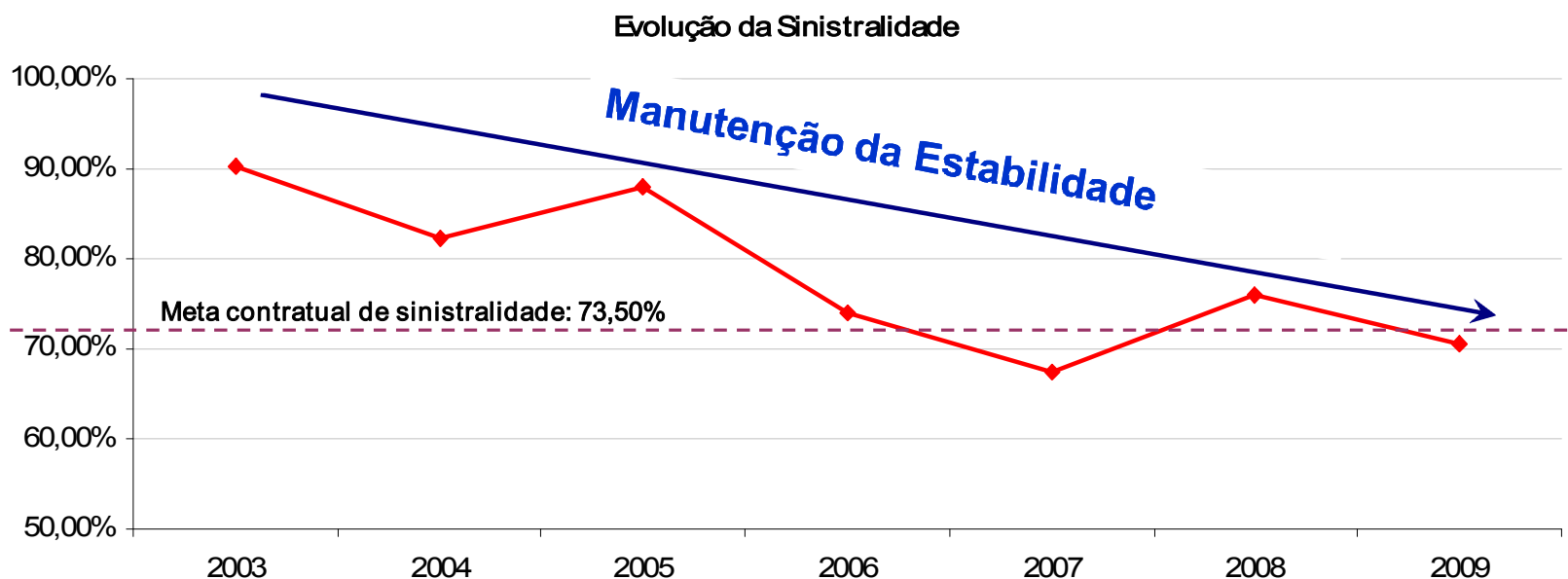
Evolução da despesa média mensal



Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP

# Solidez Comprovada

- Impacto aprox. 20% nas despesas
- Reajuste de 10,38%



Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP

# Radiografia do contrato ANFIP

**Ticket Médio ANFIP:**

Total de receita mensal dividido pelo total de usuários

**R\$ 332,51**

Menor mensalidade: R\$ 79,42

Maior Mensalidade: R\$ 873,93

**Ticket Médio Mercado** (tabela de planos regulamentados nacionais aplicada à massa ANFIP):

**Sul América:**

**R\$ 542,59**

Menor mensalidade: R\$ 140,73

Maior Mensalidade: R\$ 1.125,13

**Amil:**

**R\$ 431,04**

Menor mensalidade: R\$ 99,75

Maior Mensalidade: R\$ 913,50

**Unimed Paulistana:**

**R\$ 437,57**

Menor mensalidade: R\$ 99,93

Maior Mensalidade: R\$ 1.131,25

**Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP**

# Radiografia do contrato ANFIP

**Ticket Médio ANFIP:**

Total de receita mensal dividido pelo total de usuários

**R\$ 332,51**

Menor mensalidade: R\$ 79,42

Maior Mensalidade: R\$ 873,93

**Ticket Médio Mercado** (tabela de planos regulamentados nacionais aplicada à massa ANFIP):

**UNIMED Seguros:**

**R\$ 422,82**

Menor mensalidade: R\$ 94,60

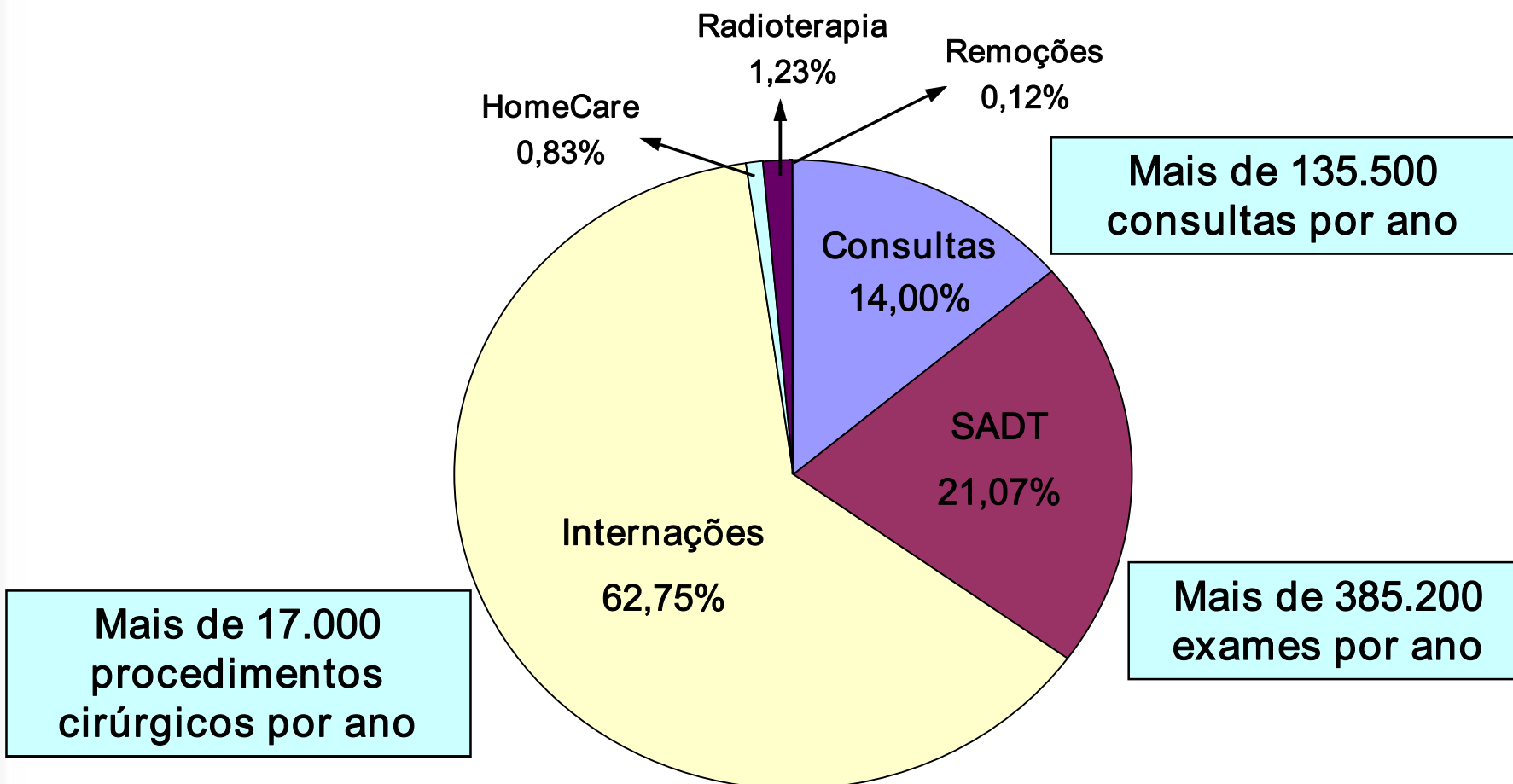
Maior Mensalidade: R\$ 820,06

(Cotação ANFIP não incluindo serviços de Gestão).

**Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP**

# Radiografia do contrato ANFIP

## Natureza das despesas



# Radiografia do contrato ANFIP

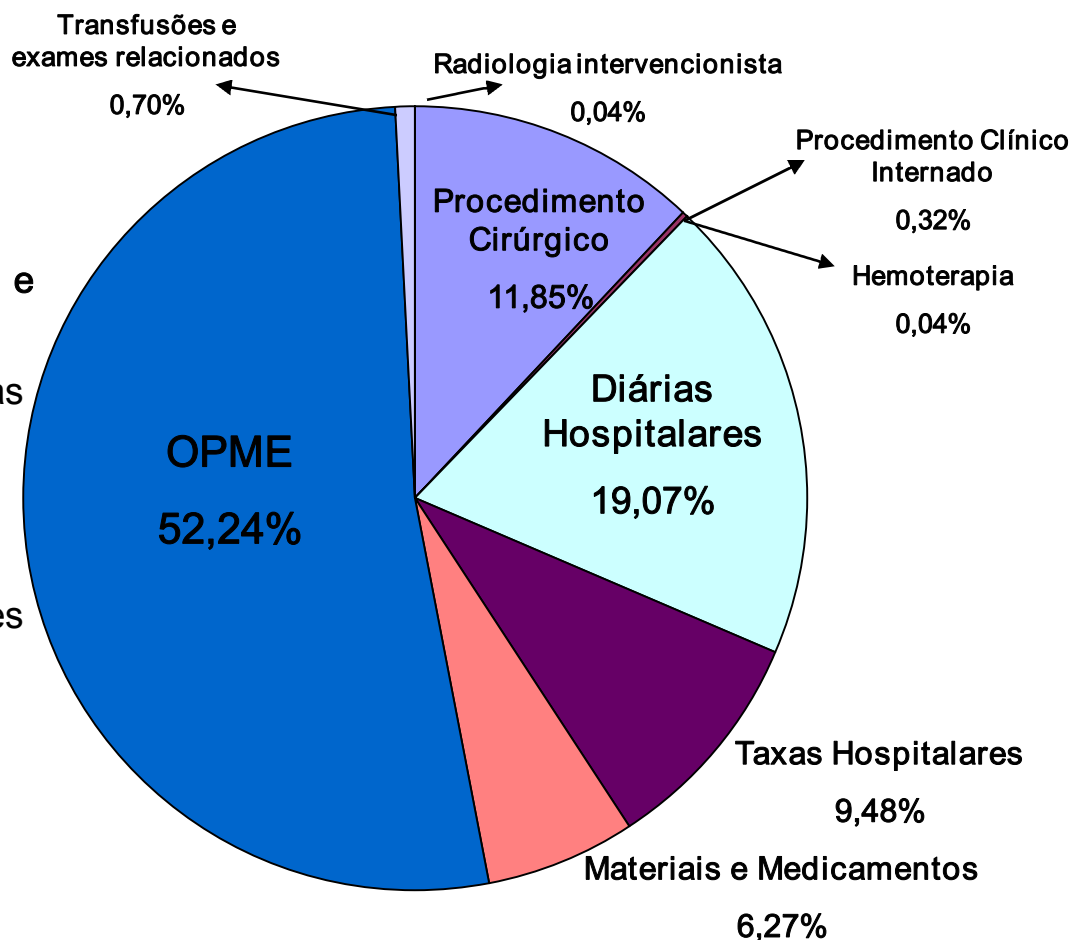
## Natureza das despesas:

### *Detalhamento Internações*

#### OPME

(Órteses, Próteses, Materiais e Medicamentos Especiais):

- Equivale a mais da metade das despesas de internações
- Equivale a mais de 32% das despesas totais
- Somou cerca de R\$ 15 milhões no último ano



# Radiografia do contrato ANFIP

## Atendimento:

### *Call Center exclusivo ANFIP*

- Mais de 42.000 chamadas 0800 por ano
- Tempo médio durante atendimento em 2009: 3 mim 16s
- 90% das chamadas atendidas em até 10 segundos no ano de 2009

**Segundo pesquisa de satisfação 2009, mais de 90% dos usuários classificaram o atendimento do *call center* entre ÓTIMO ou BOM**

Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP

# Radiografia do contrato ANFIP

## Autorizações:

### *Central de Regulação*

- Durante o último ano, 90,71% dos usuários realizaram algum tipo de utilização
- 96% dos pareceres da central de regulação são Favoráveis ao atendimento
- Em 2009, o tempo médio de análise das solicitações é de 3h 33 min, sendo que:
  - » 57% das solicitações analisadas em até 1h
  - » 68% das solicitações analisadas em até 2h
  - » 92% das solicitações analisadas em até 6h
  - » 98% das solicitações analisadas em até 24h
  - » 99% das solicitações analisadas em até 48h

**Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP**

# Radiografia do contrato ANFIP

Segundo pesquisa 2009:

Foi perguntado aos usuários como eles classificariam, em linhas gerais, o plano ANFIP/UNIMED.

RESULTADO:

84,03% Classificam o plano como ÓTIMO ou BOM

14% Classificam o plano como Satisfatório

Menos de 2% Classificam o plano como RUIM

Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP

# GESTÃO

A chave para o sucesso em 9 anos de contrato ANFIP / UNIMED Vitória

Gestão, a chave do sucesso do contrato ANFIP