



www.unimedbarbacena.coop.br  
Rua Júlio Augusto de Araújo, 224  
36201-001 - Boa Morte - Barbacena - MG  
T. (32) 3339-3900  
E-mail: unimed@unimedbarbacena.coop.br

## **RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020**

2020 iniciou com a esperança de ser um ano de crescimento, mas em meados de março uma nova realidade se apresentou, repleta de incertezas, insegurança e visão iludida de futuro.

Hoje, um ano após o início da pandemia, constatamos o crescimento de alguns segmentos, porém inúmeros outros enfrentam situações desfavoráveis e sofrem profundamente os efeitos deste período de dificuldades globais.

Readaptação e reorganização foram necessárias, fazendo com que empresas e profissionais reformulassem boa parte de suas atividades e seus planos de trabalho. Mudamos a relação profissional, pois começamos a perceber que podemos fazer o mesmo ou até superarmos a nossa produtividade sem estarmos presencialmente no local de trabalho. A possibilidade, em diversas áreas, de termos aumento de produtividade com crescimento de qualidade de vida fez com que todos os envolvidos reavaliassem suas estruturas e necessidades.

Descobrimos limitações, mas na mesma proporção, ou ainda maior, novas oportunidades e necessidades. Presenciamos muitas oscilações, justificadas principalmente pelas diferentes restrições aplicadas. Concluímos então que diante desse novo cenário sempre precisaremos ressignificar tudo.

A crise gerada pela Covid-19 impactou diretamente as áreas administrativas e assistenciais da Unimed Barbacena e com o objetivo de auxiliar os gestores na avaliação de suas principais repercussões e na organização das ações, equipes e recursos para a superação desse momento, foi criado o "Plano de Gestão de Crise".

Foram definidas diversas ações, dentre elas: trabalho remoto dos colaboradores administrativos; aporte para os hospitais adquirirem EPIs; aquisição de EPIs para os cooperados; contratação de plataforma para realização de Telemedicina; implantação do "Disk-Covid" para atendimento das demandas de casos suspeitos, com monitoramento e orientações de cuidados e isolamento, assim como de busca por atendimento hospitalar nos casos necessários; e aquisição de máscaras para distribuição à comunidade, em parceria com a Secretaria de Saúde. Incentivamos ainda a ampliação de leitos exclusivos para atendimento a pacientes com Covid, incluindo acomodações em enfermaria, apartamento e UTI junto aos hospitais de nossa rede.

Diante de um cenário de tantas dificuldades, a única certeza é que não estávamos preparados para uma mudança tão radical e brusca. Sairemos desta crise com maior capacidade de aprendizado e adaptação, entendendo que crescimento econômico não está relacionado com tamanho físico. O verbo "ressignificar" nunca foi tão aplicado e precisamos adicioná-lo como um verbo fixo ao nosso dia a dia, pois os modelos que deram certo até agora poderão ainda funcionar mesmo não sendo garantia de sucesso num futuro próximo.

Mantivemos a política de valorização do cooperado por meio de uma remuneração justa, com reajuste anual, sempre considerando a disponibilidade orçamentária da cooperativa e os impactos que as operadoras de planos de saúde vêm sofrendo com a atualização do Rol da ANS e das novas obrigações legais. Benefícios como Seguro de Vida, Seguro de Renda por Incapacidade Temporária, Plano de Advogados, Auxílio Funeral, Plano de Saúde parcialmente subsidiado e Previdência Privada com contribuição mútua



Cooperativa/Cooperado são parte de nosso compromisso com o cooperado. A destinação das sobras/perdas é definida em Assembleia Geral Ordinária (AGO), em conformidade com a lei 5764/71, e na AGO de 2020, realizada por meio de plataforma digital para adaptação ao novo cenário, a proposta do Conselho de Administração foi de distribuição de cem por cento das sobras do exercício de 2019, levando-se em conta o impacto que a pandemia causou para os cooperados, não deixando de se preservar a sustentabilidade da cooperativa.

Além disso, mantivemos contato com os cooperados através de meios de comunicação como o APP “Minha Unimed”, o “Espaço do Cooperado e Prestador” em nosso portal e uma abordagem mais direcionada utilizando ferramentas como E-mail Marketing, SMS e WhatsApp. Reestruturamos nosso setor de Comunicação e Marketing, com o objetivo de melhorar a comunicação com nossos públicos interno e externo.

Os Setores de Qualidade e Relacionamento com a Rede Prestadora atuam diretamente junto à rede na busca de estruturação dos processos e cumprimento de normas legais, visando a excelência na assistência à saúde de nossos beneficiários. O trabalho conta com a participação efetiva da diretoria e de todas as lideranças, resultando no desenvolvimento da Gestão Organizacional, da Gestão da Rede Prestadora, da Gestão em Saúde e Experiência do Beneficiário, bem como no acompanhamento de todas as ações promovidas em prol da Gestão da Qualidade da operadora. Orgulhamo-nos de ter uma rede assistencial qualificada e resolutiva, envolvendo um quadro de cooperados que a torna referência no atendimento à população de Barbacena e região, o que se consolidou com os atendimentos durante a pandemia a pacientes de toda macrorregião.

Nossa Auditoria Médica e de Enfermagem mantém atuação junto à rede prestadora na busca contínua da melhoria de processos e, principalmente, da excelência da qualidade assistencial aos beneficiários do Sistema Unimed. A parceria com a Unimed Intrafederativa SuI de Minas para aquisição de OPMEs trouxe impactos positivos na padronização e na qualificação de fornecedores e produtos, gerando economia e garantia da rastreabilidade através do sistema de compra coletiva.

Com foco na profissionalização e padronização dos processos de gestão de pessoas, através da Assessoria da Unimed Federação Minas, seguimos o Modelo de Gestão Por Competências, que em nossa cooperativa são: Intercooperação; Foco no Cliente; Foco em Resultados; Melhoria Contínua; Negociação; Foco em Segurança; Inteligência Emocional, Atuação Estratégica e Gestão de pessoas.

Nosso setor comercial sofreu os impactos da pandemia mas não deixou de atuar, realizando atendimentos agendados que seguiram as orientações de prevenção e cuidados emanados dos órgãos reguladores para enfrentamento da COVID-19. Mantivemos o foco na rentabilidade, crescimento sustentável, qualificação e cuidados com nossa carteira de clientes, tudo alinhado com as estratégias de mercado. Mesmo em meio ao impacto na economia, tivemos resultado positivo na carteira de beneficiários em pré-pagamento de 0,92%. Mantivemos a estratégia e foco nos clientes PME (Pequenas e Médias Empresas), mercado potencial em nossa área de atuação. Outro ponto importante na evolução da carteira foi o lançamento oficial do produto “Unimed Pleno”, que é baseado no modelo assistencial de Atenção primária à Saúde.

A Unidade Assistencial Unimed iniciou suas atividades em 2020, com o serviço próprio de Fisioterapia, que conta com um ambiente moderno, confortável e com o jeito de cuidar



Unimed; sala de cuidados para realização de procedimentos de pequeno porte, medicações parenterais e curativos, entre outros; consultórios médicos e equipe multiprofissional para atendimento aos beneficiários do “Unimed Pleno”, que tem foco na Atenção Primária à Saúde (APS) e oferece uma linha assistencial integral de cuidados, em consonância com as diretrizes da agência reguladora. Mantivemos os programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças (Viver Bem), que também sofreram adaptações, como a inclusão de monitoramentos telefônicos e orientações para realização de atividades domiciliares através de vídeo aulas.

O Viver Bem conta com os programas: Gerenciamento de Casos Especiais (GCE, voltado a Atenção Domiciliar); Intervenção Domiciliar (desospitalização, medicações); Acompanhamento de Crônicos (AC); Peso Saudável; Educação Alimentar e Saúde no Trabalho, seguindo as exigências da ANS, Unimed do Brasil e Unimed Federação Minas. Em 2020 algumas ações tiveram que ser suspensas, como o Curso para Gestantes e Cuidadores, e outras foram adaptadas para o modelo digital, tais como: ações de Promoção à Saúde nas Empresas parceiras, Saúde em Dia, Saúde do Colaborador e Apoio aos Ostomizados, atendendo um total de 6.948 beneficiários neste ano. O programa de rádio “Escolha Viver Bem”, que vai ao ar quinzenalmente, enfatiza informações sobre qualidade de vida e hábitos saudáveis, através de entrevistas com médicos cooperados e profissionais de saúde.

Mesmo com o distanciamento social, não poderíamos deixar de comemorar com nossos cooperados o “Dia do Médico”, realizado de forma digital através de uma “live” especial com o Chef Felipe Caputo, onde todos participaram com suas famílias. O “Dia da Secretária” também não poderia passar sem comemoração: a psicóloga Virgínia Gherard nos contemplou com uma palestra sobre o tema “O novo normal e o Despertar para a Mudança”. Além disso, nossos colaboradores foram monitorados pela psicóloga da Unidade Assistencial, com orientações sobre a importância de cuidarmos de nosso emocional neste tempo de isolamento social, vários vídeos com o objetivo de reflexão sobre nossos comportamentos e a importância do convívio familiar.

Na busca constante por inovação e adequação dos nossos processos, estamos presentes no Sistema Unimed através da participação efetiva em diversos grupos, tais como: Grupo de Recursos e Serviços Próprios, Comitê de Indicadores do Programa de GCE (Gerenciamento de Casos Especiais), GPA (Grupo Permanente de Atendimento), GTI (Grupo Técnico de Informática), GTCOM (Grupo Técnico de Comunicação), Grupo Técnico de Atenção Integral à Saúde, Grupo de Estudos da Atenção Primária à Saúde - Projeto MAIS - (Modelo de Atenção Integral à Saúde), Comitê Estadual de Mercado e Comitê Regional de Mercado, todos eles junto à Federação das Unimed de Minas Gerais. As reuniões foram realizadas de forma virtual, com trocas de experiências que agregaram valor ao nosso negócio.

Somos reconhecidos por nossas “Ações de Sustentabilidade” e pelo interesse contínuo pela comunidade. Tais ações nos renderam, neste ano de 2020, a manutenção do Selo Prata de Governança e Sustentabilidade. O Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade é uma certificação bienal promovida pela Unimed do Brasil, que visa estimular a implementação de boas práticas em Governança e Gestão para a Sustentabilidade. No último ano o instrumento de avaliação foi reformulado, passando a abordar temas como auditoria interna, controle de riscos e compliance. Nossos trabalhos em prol da Colégio Passionista Santa Luzia, Asilos e Residência de Acolhimento, Parceria com a Fundação João XXIII para admissão de Jovem Aprendiz, entre outros, também renderam destaque e reconhecimento.

Além disso, nossos dirigentes, cooperados e colaboradores são incentivados a se qualificar constantemente, modelo também adaptado para cursos e workshops realizados de forma remota, mas não menos importante.

Em novembro passamos pela auditoria de manutenção, sendo confirmada a Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde Nível I (RN 277), que representa o nível máximo de excelência. O processo avaliativo foi realizado pela empresa Isopoint, de acordo com os termos da referida Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que tem como objetivo certificar a qualidade assistencial das operadoras, levando ao aprimoramento de processos administrativos, da estrutura e operação dos serviços de saúde, qualificação da rede prestadora e acompanhamento do nível de satisfação dos beneficiários. A validade da certificação se estende até 30 de novembro de 2022 e nos estimula na busca pela excelência por meio da melhoria contínua.

Visando a adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD, Lei nº 13.709/18), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, foi desenvolvido um projeto e realizado treinamento de um colaborador que será o responsável pela implantação e gestão. Este projeto inclui comunicação com todos os envolvidos (gestores, colaboradores, cooperados, prestadores, clientes e fornecedores); mapeamento; governança de dados; direitos dos titulares e elaboração de toda a documentação em conformidade com a legislação.

Nossa cooperativa encerrou o exercício de 2020 com trezentos e sete cooperados, em trinta e sete especialidades, todos com direitos e obrigações definidos no Estatuto Social discutido e aprovado em assembleia. Dentre os direitos podemos citar: a) Participação em todas as atividades que constituam objeto da Cooperativa, recebendo pelos seus serviços e com ela operando de acordo com as normas definidas pelo Conselho de Administração e que constituem o Regimento Interno; b) Votar e ser votado para cargos sociais; c) Solicitar esclarecimentos sobre as atividades da cooperativa, podendo consultar o Balanço Geral e os livros contábeis na sede da cooperativa, mediante solicitação por escrito visando sempre maior transparência; d) Demitir-se da cooperativa quando lhe convier; e) Propor à diretoria executiva medidas e ações de interesse social; f) Participar das sobras líquidas do exercício, na proporção dos serviços prestados através da cooperativa, mediante aprovação em assembleia geral.

Contamos em nosso quadro com 95 colaboradores, sendo 09 na área comercial, 62 em funções administrativas e 24 na Unidade Assistencial. O processo de contratação de novos colaboradores é realizado por uma equipe de profissionais de Recursos Humanos da Unimed Federação Minas, demonstrando maior transparência e colocando à nossa disposição profissionais com o perfil adequado para cada área.


Nossa política é de manutenção em dia de todos os recolhimentos de encargos sociais incidentes sobre a folha de pagamento, concessão de todos os benefícios constantes na Convenção Coletiva de Trabalho e incentivo à melhoria do nível educacional de nossos colaboradores, reembolsando trinta por cento do valor da mensalidade dos cursos de graduação e/ou pós-graduação inerentes às atividades desenvolvidas em nossa cooperativa. O pagamento de nossos compromissos com fornecedores, cooperados e rede contratada é realizado rigorosamente em dia, com recolhimento dos devidos tributos e encargos sociais.

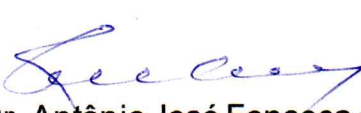
Importante, ainda, ressaltarmos que todas as reservas técnicas exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar estão compostas, contábil e financeiramente, de acordo com as determinações legais, o que traz solidez e tranquilidade para nossa cooperativa.

Nosso compromisso é de uma gestão compartilhada com os cooperados, sendo que estava previsto para o ano de 2020 o início das visitas de relacionamento, uma das etapas do Projeto de Relacionamento com o Cooperado, que visa estruturar a área e estreitar o relacionamento entre ambos, propondo ações que incentivem a percepção de pertencimento do cooperado em relação à cooperativa, reforçando a relação de confiança, credibilidade e proximidade. Devido ao isolamento social imposto pela pandemia, tivemos de alterar nossos planos, sendo desenvolvido um sistema de visita virtual que permitirá, no ano de 2021, o início dos trabalhos. O Programa OQS (Programa de Formação e Acompanhamento da Organização do Quadro Social das Cooperativas Mineiras, da OCEMG), nos qualificou para que possamos implementar a melhoria no relacionamento entre cooperado e cooperativa, a compreensão sobre o cooperativismo e o papel do cooperado na organização, além de maximizar os resultados organizacionais e de gestão.

E finalizando, agradecemos aos cooperados a confiança em nossa gestão e frisamos que tudo que fizemos foi em prol da sustentabilidade de nossa cooperativa, visando assegurar uma assistência médico-hospitalar de qualidade e alcançar a valorização de nossos beneficiários, cooperados e colaboradores. Temos ainda grandes desafios pela frente, todavia com o apoio e o envolvimento de todos e com a continuidade do trabalho ético e profissional que sempre norteou nossas condutas, esperamos atingir o patamar que nossa Unimed Barbacena merece.

Barbacena, 23 de março de 2021.

  
Dr. Benedito de Oliveira Veiga  
Diretor Presidente

  
Dr. Antônio José Fonseca de Paula  
Diretor Financeiro

  
Dr. Sessue Malachias Pais Ferreira Lopes  
Diretor Administrativo