

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2021

Nosso esforço coletivo reforçou o significado do nosso propósito, que foi materializado por meio de estratégias adotadas frente aos desafios do negócio e por ações voltadas ao enfrentamento da pandemia, visando, prioritariamente, o cuidado, a saúde e o bem-estar de cooperados, colaboradores, beneficiários e comunidade.

Reforçamos nosso orgulho de contar com nossas equipes, que estiveram conosco todo o ano, seja em trabalho presencial ou remoto. Nunca estivemos tão juntos, mesmo neste ano em que o digital foi nosso principal recurso para o diálogo e a interação.

Agradecemos à “família” Unimed pelo empenho e comprometimento, principalmente durante este período de tamanho desafio, aos beneficiários pela sua preferência, aos fornecedores e parceiros pelo apoio no desenvolvimento de nosso negócio e, em especial, aos nossos colaboradores, cooperados e rede prestadora pela confiança e apoio.

Médicos, enfermeiros e demais profissionais envolvidos estiveram na linha de frente desta guerra contra um inimigo acerca do qual persistem muitas dúvidas. Por isso, nosso agradecimento se faz necessário como justo reconhecimento a uma luta incansável, com jornadas exaustivas de trabalho e altas cargas de tensão emocional. Além disso, testemunharam de perto, como nunca em suas vidas, cenas que jamais imaginaram.

Seguimos adiante comprometidos em levar mais saúde e proteção às pessoas, gerando valor para toda a sociedade.

O trabalho do ano de 2021, feito com apoio essencial dos nossos conselheiros, colaboradores e cooperados, trouxe reflexos positivos, haja vista a saúde financeira, a estabilidade frente ao mercado e o reconhecimento do Sistema Unimed e da comunidade em geral.

O desafio de viver uma pandemia ainda perdurou durante o ano de 2021. A chegada da vacina trouxe um pequeno alívio e, mesmo assim, 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 e Seguro de Renda por Incapacidade Temporária tiveram seus valores e periodicidade analisados e alterados. Os cooperados ainda contam com Plano de Advogados, Plano de Saúde parcialmente subsidiado e Previdência Privada com contribuição mútua Cooperativa/Cooperado. A destinação das sobras/perdas é definida em Assembleia Geral Ordinária (AGO), em conformidade com a lei 5764/71.

Em dezembro, através de uma Assembleia Geral Extraordinária (AGE) foram realizadas alterações do Estatuto Social e do Regimento Interno no que tange à admissão de novos cooperados. Tais alterações, profundamente analisadas, discutidas e democraticamente definidas, buscaram preservar e valorizar o trabalho dos cooperados e da Cooperativa.

A comunicação com os cooperados foi revista. Hoje nosso principal meio de comunicação com esse público é WhatsApp e E-mail Marketing. Ainda possuímos o APP “Minha Unimed” e o “Espaço do Cooperado e Prestador” em nosso portal.

Foi criada a "Gestão de Regulação em Saúde", que engloba as seguintes áreas: Auditoria Médica e de Enfermagem, Qualificação da Rede, Relacionamento com o Cooperado e Relacionamento com a Rede PJ. Iniciamos, através do Programa de Relacionamento com o Cooperado, as visitas agendadas com intuito de levar informações estratégicas e operacionais, 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.

Tal gestão tem acompanhamento efetivo da Diretoria Executiva, bem como apoio de outras gestões da cooperativa, resultando no desenvolvimento da Gestão Organizacional, Gestão da Rede Prestadora, na Gestão em Saúde e Experiência do Beneficiário. 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.

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. Nossa parceria com a Unimed Intrafederativa Sul de Minas para aquisição de OPMEs continuou durante 2021 e gerou impactos positivos na padronização, qualificação de fornecedores e dos produtos ofertados, suscitando economia e garantia da rastreabilidade, através do sistema de compra coletiva.

Contamos com assessoria da Unimed Federação Minas para atuar com foco na profissionalização e padronização dos processos de Gestão de Pessoas.

Em 2021, o setor comercial ainda sofreu impactos devido à pandemia. Com a retomada do trabalho presencial voltamos a atuar com atendimentos agendados, seguindo as orientações de prevenção e cuidados emanados dos órgãos reguladores para enfrentamento da Covid-19. Nosso foco se manteve na rentabilidade, crescimento sustentável, qualificação e cuidados com nossa carteira de clientes, análise constante do mercado e possíveis estratégias, como, por exemplo, foco nos clientes PME (Pequenas e Médias Empresas), mercado potencial em nossa área de ação. Tivemos um aumento de clientes na nossa carteira do Unimed Pleno, lançado em 2020, mas ainda temos um grande potencial de crescimento.

Também com o retorno do trabalho presencial, a Unidade Assistencial Unimed Barbacena retomou os atendimentos nas diversas áreas: Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Enfermagem, com um total de 14.466 atendimentos. O Unimed Pleno também teve seu atendimento presencial, com 2.842 atendimentos. Com foco na Atenção Primária à Saúde (APS), O Unimed Pleno oferece uma linha assistencial de cuidado integral, em consonância com as diretrizes da agência reguladora através de uma equipe multidisciplinar.

Nossa Unidade Assistencial 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, dentre outros; consultórios médicos e equipe multiprofissional para atendimento aos beneficiários do produto "Unimed Pleno", programas de Promoção à Saúde e Prevenção de doenças (Viver Bem), que também sofreram adaptação, passando a ser realizados através de monitoramentos telefônicos e orientações para realização de atividades domiciliares por vídeo aulas.

O Viver Bem conta com os programas: Gerenciamento de Casos Especiais - GCE (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. 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 mixologista Gui Cotosck, quando os cooperados foram convidados a comemorar em família, num estilo *Happy Hour* "remoto", com uma banda que atendia às solicitações musicais dos cooperados. Para o "Dia da Secretária" oferecemos uma palestra com o tema "Humanização na saúde: desafio para as secretárias", com sorteio de brindes para aquelas que participaram do evento on-line. Nossos colaboradores também participaram de eventos on-line, reforçando a importância da saúde mental.

Na busca constante por inovação e adequação dos nossos processos, estamos presentes no sistema Unimed mineiro 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 agregam valor ao nosso negócio.

A 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 disseminada para colaboradores, cooperados, secretárias, rede prestadora e fornecedores. Todos os contratos com a rede prestadora estão sendo reformulados com intuito de constar uma cláusula específica relacionada à LGPD. Todos os novos contratos com fornecedores também estão sendo redigidos com essa especificação.

Nossa cooperativa encerrou o exercício de 2021 com trezentos e doze cooperados, em quarenta e duas especialidades, todos com direitos e obrigações definidos no Estatuto Social alterado e aprovado em assembleia. Dentre os direitos podemos citar: 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; votar e ser votado para cargos sociais; 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; demitir-se da cooperativa quando lhe convier; propor à diretoria executiva medidas e ações de interesse social; participar das sobras líquidas do exercício, na proporção dos serviços prestados através da cooperativa, mediante aprovação em assembleia geral.

Contamos em nosso quadro com 99 colaboradores, sendo 09 na área comercial, 65 em funções administrativas e 25 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 no processo e colocando à nossa disposição profissionais com o perfil adequado para cada área.

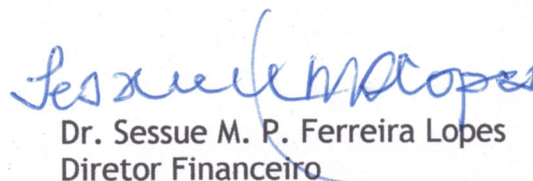
Nossa política é de manutenção em dia de todos os recolhimentos de encargos sociais incidentes sobre a folha de pagamento, concessão de todos os benefícios constantes na Convenção Coletiva de Trabalho e incentivo à melhoria do nível educacional de nossos colaboradores, reembolsando trinta por cento do 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.

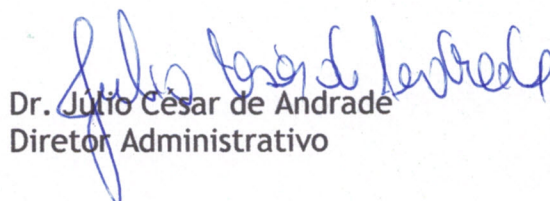
Reestruturamos nosso Site/Portal seguindo o modelo da Unimed do Brasil. O novo Site foi pensado para valorizar a experiência (tanto de quem navega quanto de quem faz a gestão do conteúdo no dia a dia) e atende às necessidades, expectativas e particularidades. Ele valoriza a singularidade permitindo que cada cooperativa tenha flexibilidade para criar e aplicar as suas características. Além disso, também conta com o Guia Médico Nacional 3.0, que chega com novo mecanismo de busca, para mais agilidade e assertividade na pesquisa, e um layout totalmente renovado.

Agradecemos aos cooperados a confiança em nossa gestão e temos convicção de 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 e contamos com o apoio e envolvimento dos cooperados, alinhados com os objetivos da Unimed Barbacena, desejando sucesso a todos e dando continuidade ao trabalho ético e profissional que sempre norteou nossas condutas.

Barbacena, 30 de março de 2022.


Dr. Benedito de Oliveira Veiga
Diretor Presidente


Dr. Sessue M. P. Ferreira Lopes
Diretor Financeiro


Dr. Júlio César de Andrade
Diretor Administrativo