

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2019

2019 foi um ano marcado por muitos desafios, mas também por muitas conquistas e comemorações. Nossa Cooperativa completou 30 anos, consolidando-se como referência em assistência à saúde em Barbacena e região. Focamo-nos na valorização do trabalho médico e na oferta de soluções em saúde para nossos beneficiários, cooperados, colaboradores e sociedade, fortalecendo cada vez mais nossa atuação e a marca "UNIMED"! Cada desafio se torna uma oportunidade de melhoria e aprendizado.

A gestão democrática e compartilhada faz parte de nossos ideais, através da participação efetiva dos conselheiros nas tomadas de decisões, dos cooperados no crescimento de nosso negócio e dos colaboradores na busca incessante da melhoria dos processos de nossa cooperativa. E tal envolvimento reflete a situação atual de nosso negócio: sólido, em crescimento e reconhecido por sua integridade, ética e compromisso com a saúde.

A política de valorização do cooperado por meio de uma remuneração justa é mantida através do reajuste anual, sempre levando-se em consideração 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 até dois mil e dezoito o Conselho de Administração propôs o investimento na Unidade Assistencial. A partir do exercício de dois mil e dezenove, a proposta aprovada em Assembleia Geral Extraordinária (AGE) foi de constituição da margem de solvência, visando a sustentabilidade da cooperativa.

Além disso, buscamos novas formas de aproximação com nosso cooperado, mantendo meios de comunicação como o APP "Minha Unimed", o "Espaço do Cooperado e Prestador" em nosso site e uma abordagem mais direcionada utilizando ferramentas como E-mail Marketing, SMS e WhatsApp.

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, Gestão da Rede Prestadora, na 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.

Nossa auditoria médica e de enfermagem tem atuado junto à rede prestadora em busca da melhoria de processos e, principalmente, da excelência da qualidade assistencial aos beneficiários do Sistema Unimed. A parceria com a Unimed Intrafederativa Sul de Minas para aquisição de OPMEs completa um ano, trazendo impactos positivos na padronização, qualificação de fornecedores e produtos ofertados, gerando economia através do sistema de compra coletiva.

Com foco na profissionalização e padronização dos processos de Gestão de Pessoas, com 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.

Focados na rentabilidade, crescimento sustentável, qualificação e cuidados com nossa carteira de clientes, nossa equipe comercial atuou proativamente com as estratégias de mercado. Os resultados das ações de vendas e pós-vendas demonstraram que houve um crescimento na carteira de pré-pagamento em 6,04%. Mantivemos a estratégia e foco nos clientes PME (Pequenas e Médias Empresas), mercado potencial em nossa área de atuação. E em meio a tantos desafios conquistamos uma nova empresa, com mais de mil vidas.

Inauguramos a Unidade Assistencial Unimed, um espaço projetado para atender nossos beneficiários que inclui: Programas de Promoção e Prevenção à Saúde (Viver Bem); Clínica de Fisioterapia, um ambiente moderno, confortável e com o jeito de cuidar Unimed; Consultórios médicos e equipe multiprofissional para atendimento aos beneficiários do produto "Unimed Pleno", que atuará com foco na Atenção Primária à Saúde (APS), oferecendo uma linha assistencial de cuidados integral, em consonância com as diretrizes da Agência reguladora. A Unidade Assistencial foi construída com recursos próprios, oriundos dos cooperados, através da criação de um fundo devidamente aprovado e regulamentado em Assembleia Geral Extraordinária.

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. Contamos ainda com ações pontuais, como o Curso para Gestantes, ações de promoção à saúde nas empresas parceiras, Saúde em Dia, Saúde do Colaborador e apoio aos ostomizados, atendendo um total de 4.257 beneficiários no ano de 2019. 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.

Focados na melhoria contínua, proporcionamos aos nossos cooperados, colaboradores e prestadores de serviços diversas atividades de capacitação e motivação, como as palestras "Profissionalismo: A Chave para o Sucesso", ministrada por Juscelino Neves (Coach), e "Amor, a base do atendimento", com Psicóloga Ana Cláudia Vanzeli.

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 Unimeds de Minas Gerais.

Somos reconhecidos por nossas "Ações de Sustentabilidade" e pelo interesse contínuo pela comunidade. Tais ações nos renderam, neste ano de 2019, a manutenção do Selo Prata de Governança e Sustentabilidade, um reconhecimento da Unimed do Brasil às singulares que melhor desempenharam seu papel sustentável junto à sociedade, incentivando projetos ligados ao esporte, saúde e educação que beneficiaram milhares de pessoas ao longo do ano. 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, incentivo que nos rendeu a premiação na Categoria Diamante do Selo Excelência Educacional, reconhecimento da Unimed Federação Minas às Unimed com as melhores práticas no âmbito administrativo e pedagógico que visem o desenvolvimento educacional e pessoal de conselheiros, dirigentes e colaboradores.

Encerrando o ano de 2019, alcançamos a Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde - RN 277 Nível I, que representa o nível máximo de excelência. O processo avaliativo foi realizado pela 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 no processo de 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 assim como o treinamento de um colaborador que será o responsável pela implantação e gestão. O projeto inclui: comunicação com todos os envolvidos (gestores, colaboradores, cooperados, prestadores, clientes e fornecedores); mapeamento; governança de dados; direitos dos titulares, assim como a elaboração de toda documentação.

Nossa cooperativa encerrou o exercício de 2019 com trezentos e nove 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: 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 e 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 88 colaboradores, sendo 08 na área comercial, 61 em funções administrativas e 19 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 aqueles com o perfil adequado para cada área.

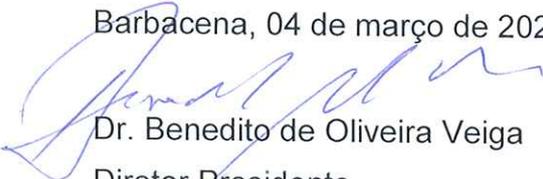
Nossa política é de manutenção em dia de todos os recolhimentos de encargos sociais incidentes sobre a folha de pagamento, concessão de todos os benefícios constantes na Convenção Coletiva de Trabalho e incentivo à melhoria do nível educacional de nossos colaboradores, reembolsando 30% do valor da mensalidade dos cursos de graduação e/ou pós-graduação. 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.

Mantemos o compromisso de uma gestão compartilhada com os cooperados, sendo uma das metas para o exercício de 2020 o Projeto de Relacionamento com o Cooperado, que visa estruturar a área e estreitar o relacionamento entre ambos e propor ações que incentivem a percepção de pertencimento do cooperado em relação à cooperativa, reforçando a relação de confiança, credibilidade e proximidade. Visando a implantação deste projeto, em 2019 participamos do Programa OQS (Programa de Formação e Acompanhamento da Organização do Quadro Social das Cooperativas Mineiras na OCEMG), que visa 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.

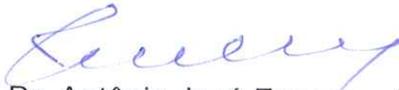
Agradecemos aos cooperados alinhados com os objetivos da Unimed Barbacena desejando sucesso a todos e dando continuidade ao trabalho ético e profissional que sempre norteou nossas condutas. Nosso objetivo é manter assistência médico-hospitalar de qualidade e alcançar a valorização de nossos beneficiários, cooperados e colaboradores.

Barbacena, 04 de março de 2020.



Dr. Benedito de Oliveira Veiga

Diretor Presidente



Dr. Antônio José Fonseca de Paula

Diretor Financeiro



Dr. Sessue M. P. Ferreira Lopes

Diretor Administrativo