

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2018

2018 foi um ano de muitos acontecimentos que marcaram nossa cooperativa e nossas vidas, que nos fizeram amadurecer como gestores e cooperativistas e ter a certeza de que continuaremos a viver o aprendizado diário focados no crescimento e no desenvolvimento de nossa Unimed, na valorização do trabalho médico e na oferta das melhores soluções em saúde para nossos beneficiários, cooperados, colaboradores e toda a sociedade.

O trabalho iniciado em 2017 por esta diretoria e que seguiu firme em 2018, manteve-se focado na gestão democrática e na participação efetiva dos conselheiros nas tomadas de decisão, dos cooperados no crescimento de nosso negócio e dos colaboradores na busca incessante da melhoria de nossa cooperativa. E tal envolvimento de conselheiros, cooperados e colaboradores reflete a situação atual de nosso negócio: sólido, em crescimento e reconhecido por sua integridade, ética e compromisso com a saúde.

Nossa política de busca incessante de remuneração justa para os cooperados é mantida através de reajuste anual, sempre levando-se em conta a disponibilidade orçamentária da Cooperativa, apesar dos impactos que as operadoras de planos de saúde vêm sofrendo nos últimos anos com o constante acréscimo de procedimentos no Rol da ANS. 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.

Somos presentes e atuantes no sistema Unimed mineiro através da participação efetiva em diversos grupos, tais como Grupo de Recursos 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 e Grupo de Estudos da Atenção Primária à Saúde, todos eles junto à Federação das Unimeds de Minas Gerais.

Após todo um processo de reestruturação do setor de Qualidade e criação de uma área exclusivamente dedicada ao Relacionamento com a Rede Prestadora, prosseguimos buscando a excelência por meio da melhoria de processos. Diante da expectativa de publicação pela ANS da nova norma de Acreditação de Operadoras (RN277), nossos esforços têm se baseado nos termos publicados em consulta pública para estruturar os novos processos que estão sendo desenvolvidos e aprimorar os já existentes. A proposta de trabalho conta com a participação efetiva da diretoria e todas as lideranças, e abrange o desenvolvimento da Gestão Organizacional, Gestão da Rede Prestadora, Gestão em Saúde e Experiência do



Beneficiário, bem como o acompanhamento de todas as ações promovidas em prol da Gestão da Qualidade da operadora.

Com foco na padronização e profissionalização dos processos de Gestão de Pessoas, seguimos a Unimed do Brasil no Modelo de Gestão Por Competências, que em nossa cooperativa são: Intercooperação; Foco no Cliente; Foco em Resultados; Melhoria Contínua; Negociação e Foco em Segurança.

A auditoria mantém resultados positivos e está inserida agora no contexto da gerência de relacionamento, com um projeto de desenvolvimento de ações mais próximas junto ao prestador, o que vai impactar favoravelmente na melhoria da qualidade do atendimento aos beneficiários, e, conseqüentemente nos resultados da cooperativa. Também estabeleceu parceria com a Unimed Intra-Federativa Sul de Minas para aquisição de OPMEs, mantendo a qualificação dos fornecedores, a qualidade dos materiais ofertados e gerando significativa economia de custos.

Somos reconhecidos pela plenitude de nossas "Ações de Sustentabilidade" e pelo interesse contínuo pela comunidade. Tais ações nos renderam, neste ano de 2018, 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. Nossas ações e projetos buscam a melhoria de nossa comunidade, incentivando projetos ligados ao esporte, saúde e educação, que beneficiaram milhares de pessoas ao longo do ano. Este ano duas importantes iniciativas marcaram nosso negócio, a campanha Salvadores de Vida que incentivou a doação de sangue e a parceria com o Lacre do Bem, onde através da arrecadação e reciclagem de lacres foi feita a doação de uma cadeira de rodas a um asilo da cidade. Nossos trabalhos em prol da APAE, Creche Irmãos do Caminho, São Miguel Arcanjo, Colégio Passionista Santa Luzia, entre outros, merecem destaque e reconhecimento.

Buscamos novas formas de aproximação de nosso Cooperado, mantendo meios de comunicação eficazes, como APP Minha Unimed, o Espaço do Cooperado e Prestador em nosso site, a newsletter Ponto Coop que traz quinzenalmente notícias de interesse da classe, além de uma comunicação mais direcionada com a utilização de ferramentas como E-mail Marketing, SMS e WhatsApp.

Focados na rentabilidade, crescimento sustentável e cuidados com nossa carteira de clientes, nossa equipe de vendas 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 1,28%. Mantivemos a estratégia e foco nos clientes PME – Pequenas e Médias Empresas, mercado potencial em nossa área de atuação.

O Espaço Viver Bem continua em expansão, com os programas: Gerenciamento de Casos Especiais–GCE (Atenção Domiciliar), Intervenção Domiciliar

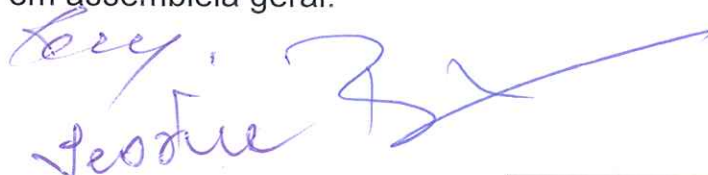


(desospitalização, medicações); Acompanhamento de Crônicos – AC, Peso saudável, Educação Alimentar e Saúde no Trabalho, em consonância com a ANS, Unimed do Brasil e Unimed Federação Minas. Contamos ainda com ações pontuais, como o curso para gestantes, ações de promoção à saúde nas empresas parceiras, Saúde em Dia, Saúde do Colaborador e apoio aos ostomizados, atendendo um total de 3643 beneficiários no ano de 2018. No programa de rádio “Momento Viver Bem”, enfatizamos as informações sobre qualidade de vida e hábitos saudáveis, através de entrevistas e dicas com médicos cooperados e profissionais de saúde.

Seguimos com a reforma e documentação necessária para implementação da Unidade Assistencial Unimed, que visa aumentar a capacidade de atendimento aos beneficiários e disponibilizará atividades de hidroterapia, sala de reabilitação e atividades fisioterapêuticas e cozinha demonstrativa. Entregaremos a área para Atenção Primária à Saúde (APS) buscando oferecer aos nossos beneficiários uma linha assistencial de cuidados integral, em consonância com as diretrizes da Agência reguladora.”

Focados na melhoria contínua, proporcionamos aos nossos cooperados, colaboradores e prestadores de serviço uma série de atividades de capacitação, como os workshop sobre Margem de Solvência e Essência do Cuidado, a palestra com João Leite e os ensinamentos sobre o cooperativismo na serra da Canastra, a palestra Bioética e o fim da vida, com doutora Luciana Dadalto e a presença da jornalista Cris Guerra em dois eventos falando sobre protagonismo e superação. Além disso nossos dirigentes, cooperados e colaboradores são incentivados a estudar e se capacitar constantemente, incentivo que nos rendeu a premiação na categoria ouro do Selo de Excelência Educacional, reconhecimento da Unimed Federação Minas as Unimeds com as melhores práticas no âmbito administrativo e pedagógico que visem o desenvolvimento educacional e pessoal de conselheiros, dirigentes e colaboradores.

Nossa cooperativa encerrou o exercício de 2018 com trezentos e oito cooperados, 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, 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 78 colaboradores em 31/12/2018 (eram 75 em 31/12/2017 e 73 em 31/12/2016), distribuídos da seguinte forma: 06 na área comercial, 13 na área de promoção à saúde (contamos ainda, nesta área, com 1 profissional terceirizado) e 59 distribuídos nas funções administrativas. O nível educacional de nossos colaboradores é: 02 ensino fundamental, 03 ensino médio incompleto (aprendizes), 13 nível médio, 02 nível técnico, 20 superior completo, 06 superior em curso, 28 pós-graduação e 04 pós-graduação em curso. O processo de contratação de novos colaboradores é realizado por uma equipe de profissionais de Recursos Humanos da Federação das Unimed de Minas Gerais, mostrando maior transparência no processo e colocando à nossa disposição profissionais com o perfil adequado para cada setor.

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, cujo investimento em de 2018 foi de R\$ 944.161,12 - novecentos e quarenta e quatro mil, cento e sessenta e um reais e doze centavos (R\$ 934.510,96 em 2017 e R\$828.296,49 em 2016 )e o incentivo à melhoria do nível educacional de nossos colaboradores, reembolsando 30% do valor da mensalidade dos cursos de graduação e/ou pós-graduação.

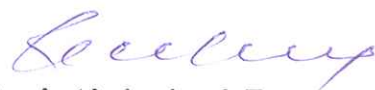
Para encerrar, consideramos de fundamental importância e gostaríamos de frisar que todas as reservas técnicas exigidas pela Agência Nacional de Saúde estão compostas contábil e financeiramente, de acordo com as determinações legais, o que traz solidez e tranquilidade para nossa Cooperativa.

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

Barbacena, 25 de março de 2019.



Dr. Benedito de Oliveira Veiga  
Diretor Presidente



Dr. Antônio José Fonseca de Paula  
Diretor Financeiro



Dr. Sessue M. P. Ferreira Lopes  
Diretor Administrativo