Unimed
Gerais de Minas

Relatório de Gestão 2018

Identidade Organizacional

Negócio

- Prover soluções em saúde.

Missão

- Propiciar assistência médica de qualidade oferecendo mercado de trabalho ao médico cooperado.

Visão

- Ser reconhecida pelos clientes, cooperados e funcionários como empresa referência na área de saúde, valorizando o trabalho dos cooperados, funcionários e satisfazendo os clientes.

Valores

- Ética
- Compromisso
- Profissionalismo.
- Respeito aos cooperados, clientes, funcionários e credenciados
- Legalidade
- Transparência

Governança Cooperativista

Diretoria 2017/2020

Diretoria Executiva

- **Diretor Presidente**
  Dr. Antônio Carlos Vilela
- **Diretor Administrativo/Financeiro**
  Dr. Delandre Coelho Duarte
- **Diretor de Integração. Rede Credenciada e Recursos Próprios**
  Dr. Rafael Machado Ferreira
- **Diretorde Marketing e Vendas**
  Dr. Ronaldo Gonçalves de Freitas

Conselho Administração

Dr. Agnelo Figueiredo Marcos Franco
Dr. Carlos Magno de Oliveira
Dr. Fábio Henrique Machado Costa
Dr. Fernando Brasil Paez
Dr. Rodrigo César Carvalho
Dra. Rosamaria Pinto Silva
Dr. Saulo Afonso Ivo de Figueiredo

Conselho Fiscal

Dr. Alvaro Hermínio da Silveira Machado Filho (Suplente)
Dr. Henrique Vasconcelos Faria (Suplente)
Dr. Leonardo Fonseca Vieira (Efetivo)
Dr. Wilson Matos Almada (Suplente)
Dra. Analice Vianna Damásio de Sales (Efetivo)
Dra. Bruna Rausch Fernandes (Efetivo)

Conselho Técnico Ético

Dr. Aluízio da Costa Ribeiro Júnior (Efetivo)
Dr. Aurélio José de Abreu Neto (Efetivo)
Dr. Thiago Gonçalves Ferreira (Efetivo)
Dr. Carlos Henrique Amaral (Suplente)
Dr. Fernando Antônio Lopes Magnanni (Suplente)
Dr. Marco Aurélio Ferreira Pimenta (Suplente)

Mensagem da Diretoria Executiva

Prezado(a) Cooperado(a),

Findando o ciclo desta Diretoria Executiva, entregamos este relatório de gestão com a sensação de termos cumprido de forma satisfatória o nosso papel de gestores desta Cooperativa de Trabalho Médico. Sempre acreditamos que juntos teríamos força suficiente para superar barreiras que, a princípio, se mostravam intransponíveis. Quebrar o paradigma de aumentar a remuneração em um momento de crise econômica, aumento do rol de procedimentos pela ANS e a judicialização dos contratos de saúde parecia impossível.

Este Relatório de Gestão, que temos a satisfação de lhe apresentar, detalha o desempenho da Unimed Gerais de Minas nas diferentes dimensões da gestão em que atuamos para realizar nossa visão de futuro. As páginas a seguir não tratam apenas de números, embora exibam sempre cifras robustas. Elas tratam dos frutos de uma atitude inovadora, da busca constante por eficiência e competitividade, dos investimentos em relacionamentos duradouros e nas pessoas como razão da nossa atuação.

Saudações cooperativistas

Diretoria Executiva da Unimed Gerais de Minas

Principais ações desenvolvidas em 2018

- Realização das reuniões itinerantes do Programa de Organização do Quadro Social.
- Realização das reuniões de Análise Estratégica (RAE).
- Cumprimento de todas as exigências com a Agência Nacional de Saúde (ANS).
- Contínuo crescimento da receita operacional bruta.
- Continuidade da política de remuneração variável para o cooperado com melhor remuneração na consulta médica e no procedimento médico.
- Apuração e Premiação do PIC (Programa de Integração do Cooperado).
- Realização do 1º Encontro com a Imprensa.
- Realização do evento "Boas Vindas" com os novos médicos cooperados.
- Revisão do regulamento do PIC (Programa de Integração do Cooperado).
- Lançamento do produto ambulatorial "Unimed POP".
- Remuneração da quota parte dos cooperados em 12%.

- Manutenção do Selo Ouro de Excelência Educacional promovido pela Unimed Federação Minas.
- Manutenção do Selo Prata de Governança Cooperativa e Sustentabilidade da Unimed do Brasil.
- Implantação da política de investimento.
- Gratificação por desempenho para o médico cooperado.
- Implantação do Setor de Qualidade.
- Implantação do Setor de Recursos Humanos.
- Implantação do E-social com o apoio da Federação Minas.
- Reestruturação do setor de Tecnologia da Informação.
- Preparação para acreditação conforme RN 277 da Agência Nacional de Saúde (ANS).
- Continuidade das ações do Programa Relacionamento com Médico Cooperado.
- Continuidade do trabalho de gerenciamento de rede credenciada.
- Construção e início das operações da Usina Fotovoltaica.
- Participação da Unimed Gerais de Minas nas mídias digitais.
- Continuidade do gerenciamento eletrônico de documentos (GED).

- Inauguração do Núcleo de Especialidades Médicas no Centro de Promoção da Saúde.
- Constituição do “Comitê Uniatentos” que tem por objetivo avaliar as ações judiciais e NIPs recebidas e analisar as guias de autorização pendentes.
- Aplicação da pesquisa de clima organizacional.
- Criação e lançamento do Programa Secretária Excelente.
- Capacitação da equipe de atendimento ao cliente.
- Implantação do setor de comunicação e marketing.

O Mercado

Nos últimos anos, o cenário econômico e político vem apresentando diversas oscilações que, por sua vez, refletem no segmento de saúde suplementar.

O ano de 2018 demonstrou importantes avanços que sinalizaram uma evolução positiva em relação ao mercado. Observamos a retomada na produção dos nossos principais clientes empresarial, resultando no aumento do volume de inclusões no plano de saúde.

Investimos esforços no lançamento do produto Unimed Pop com a finalidade de atender às necessidades do mercado, diversificando os tipos de produtos oferecidos e, assim, garantindo mais opções de contratação, além disso, contamos com o apoio da consultoria comercial da Unimed Federação Minas na elaboração e acompanhamento do planejamento comercial.

Marcamos presença nos principais eventos realizados em Curvelo e região através das campanhas, ações comerciais, patrocínios aos eventos e entidades sociais. Realizamos o posicionamento institucional da Unimed Gerais de Minas em rádios, outdoors, mídias digitais e site, atendendo às diretrizes da Unimed do Brasil.

Obtivemos o resultado de 530 mil reais nas operações comerciais, alcançando 65% da meta proposta para o ano. Apesar do aumento significativo das inclusões de beneficiários, que superou em 38% a previsão para o ano, o valor foi insuficiente para absorver o impacto do volume de exclusões.

Em 2019, serão revistos os processos de exclusão dos clientes com foco na retenção.

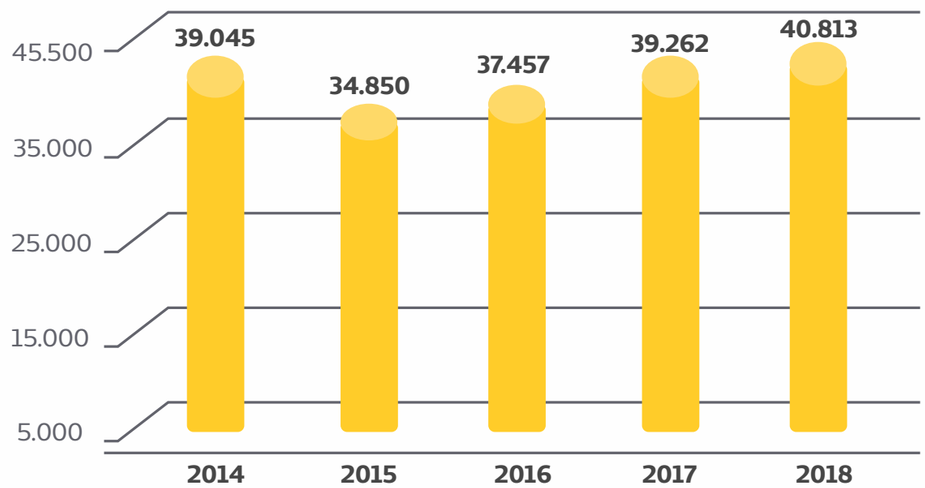
DIRETORIA DE MARKETING E VENDAS

Crescimento da Carteira de Clientes (2014 a 2018)

Nos últimos anos, a carteira de clientes da Unimed Gerais de Minas apresentou constante evolução e, pela segunda vez na história da cooperativa, superou 40 mil vidas.

A variação positiva entre os anos de 2015 e 2018 foi de 17%, ou seja, um crescimento de 5.963 clientes.

Em 2018, obtivemos o saldo de 1.551 clientes que corresponde à evolução de 3,95% em relação ao ano anterior. A média mensal foi de 129 vidas, apesar do elevado número de cancelamentos.

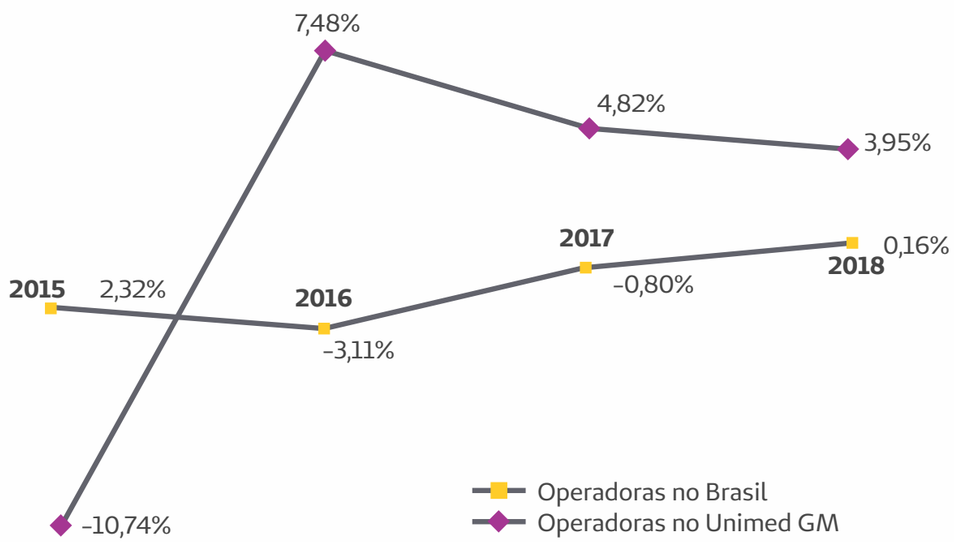


Crescimento da Carteira Unimed Gerais de Minas X Cenário Brasil (2015 a 2018)

O posicionamento da Unimed Gerais de Minas em relação ao mercado de saúde suplementar no Brasil se manteve conforme demonstra o gráfico abaixo.

Em 2018, o mercado apresentou crescimento de 0,16%. Nos anos anteriores, houve retração.

Desde 2016, a carteira da Unimed Gerais de Minas vem apresentando crescimento.



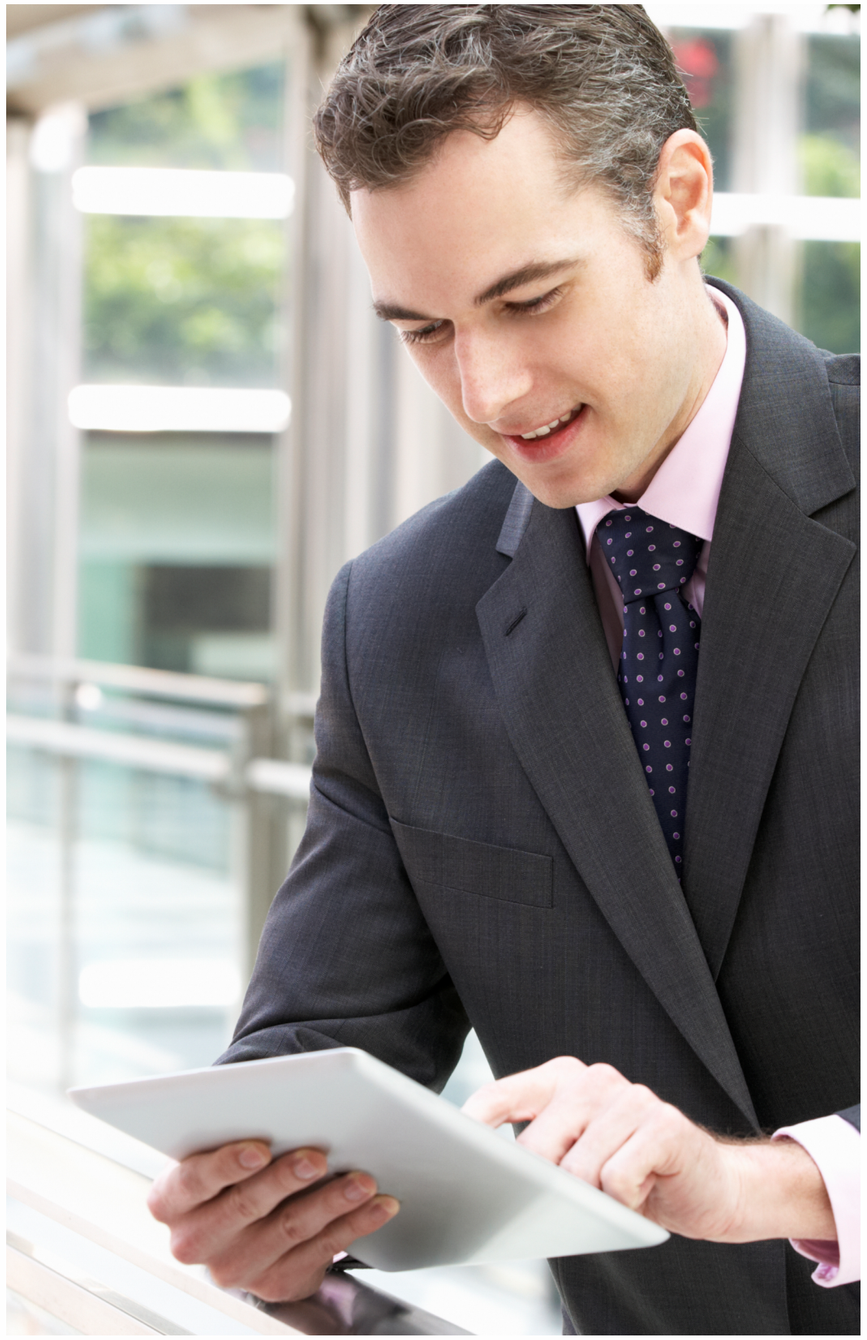
Comparativo da carteira de clientes por tipo de contratação (2014 a 2018)

Em consonância com o mercado, a carteira de clientes na modalidade Coletivo Empresarial representa a porção mais densa se comparada com as demais modalidades. Tivemos uma evolução no período compreendido entre 2015 e 2018 de 35%, iniciando com 21.832 clientes em 2015 e finalizando com 29.465.

Os contratos com autogestões contribuem fortemente para a diversificação da carteira de clientes, apresentando-se como o segundo maior tipo de contratação.

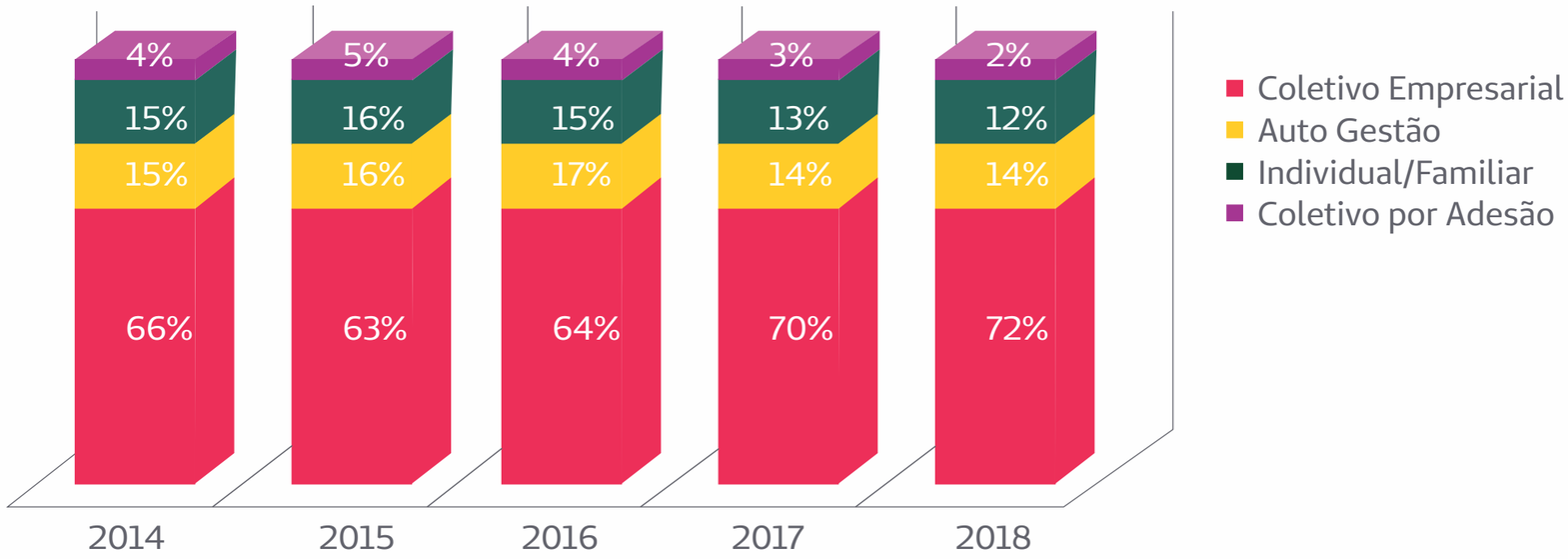
Nos últimos anos, não tivemos oscilações importantes no volume de vidas desses contratos, no entanto, a sua proporcionalidade reduziu, tendo em vista principalmente o crescimento dos contratos coletivos empresariais.

Mantivemos a comercialização de planos individuais/familiares com o intuito de oxigenação da carteira para minimizar o impacto do envelhecimento populacional. Contudo, tivemos uma redução de 415 clientes em 2018, finalizando o ano com 4.783.



Os contratos coletivos por adesão que respondem por 2% da carteira global apresentaram uma redução de 391 clientes. Atualmente, a modalidade responde por 854 clientes com grande potencial de crescimento, tendo em vista as ações que serão realizadas em parceria com as administradoras de benefícios.

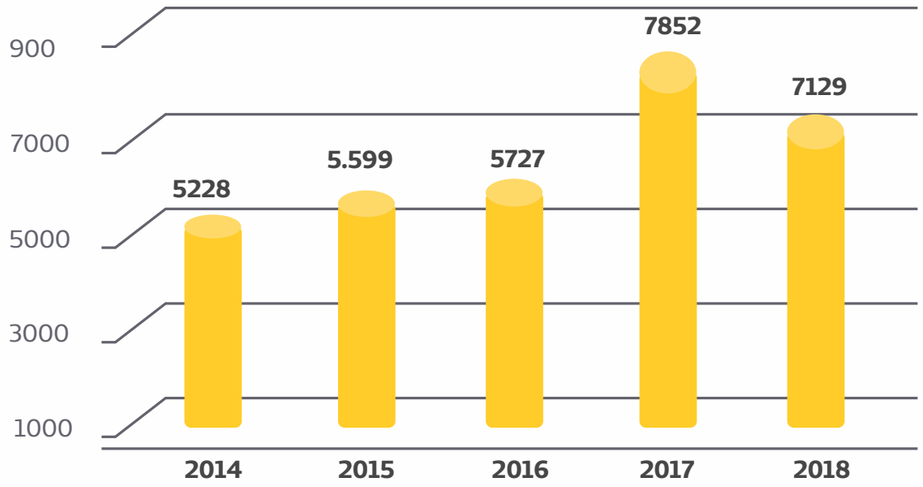
TIPO DE CONTRATAÇÃO

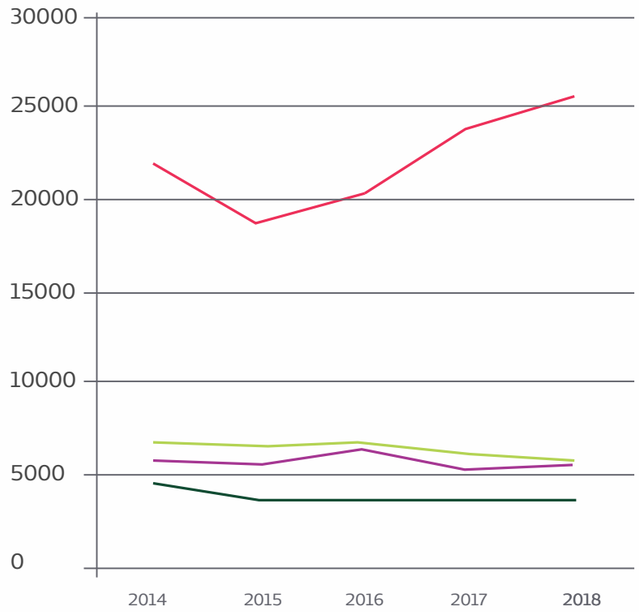


No ano de 2018, foram incluídos 7.129 clientes. Desde 2014, alcançamos um crescimento progressivo no volume de vendas. Cabe destacar que em 2017 houve a entrada de um contrato de grande porte, fato que não ocorreu nos demais anos.

Seguimos com uma estrutura comercial mista, composta pela equipe própria de vendas e revenda terceirizada. Estabelecemos parcerias comerciais, buscando atender novos mercados na área de atuação da Cooperativa.

Concentramos os esforços nas vendas de pequenas e médias empresas, contribuindo assim para o crescimento de nossa carteira.





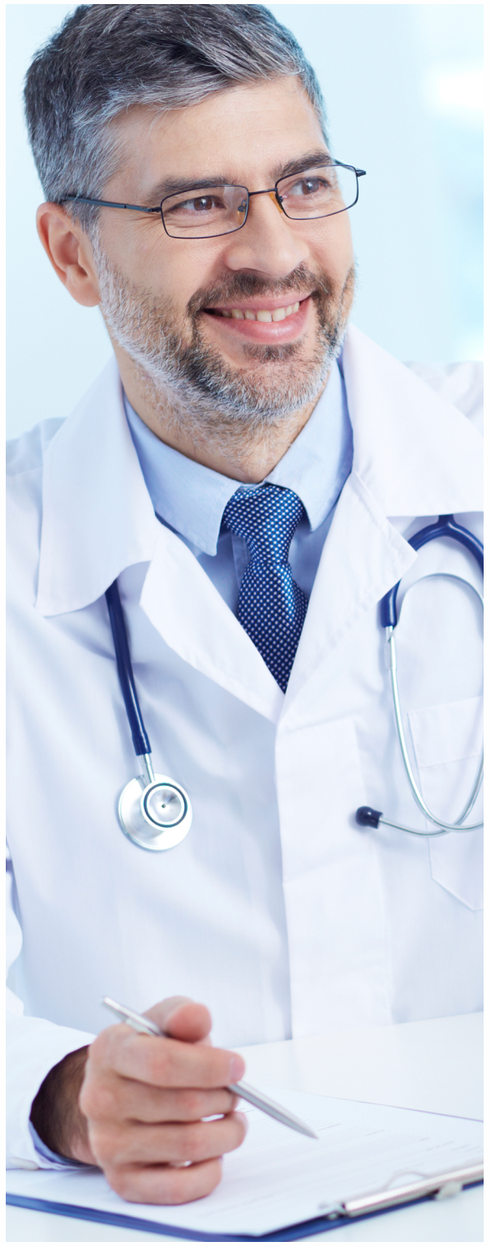
Evolução da distribuição da carteira de clientes por produto (2014 a 2018)

- Custo Operacional
- Participativo
- Pré-Pagamento
- Auto gestão

O plano coparticipativo, no ano de 2018, correspondeu a 63% da carteira total garantindo atendimento a mais de 25 mil vidas.

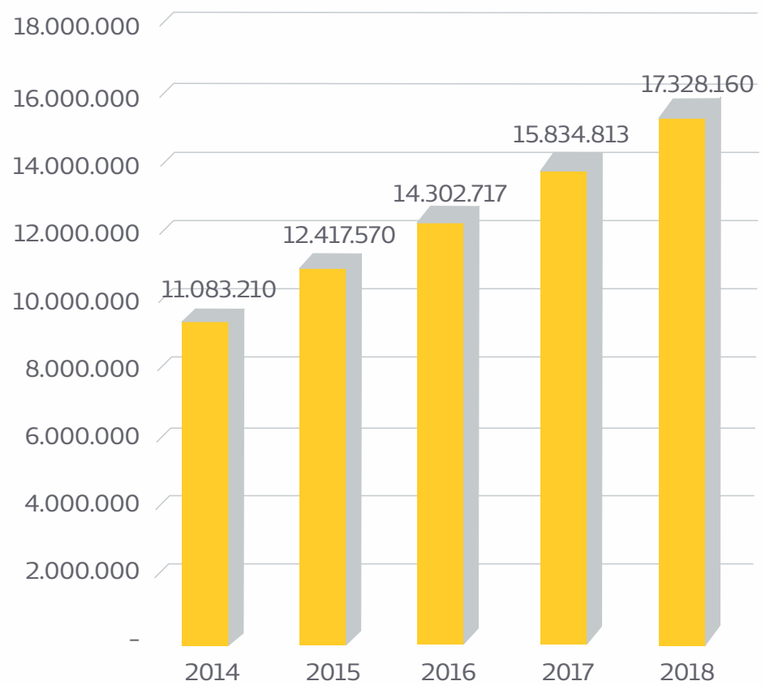
Trata-se de uma opção mais vantajosa para o cliente, tendo em vista o menor valor de mensalidades.
A modalidade de plano em pré-pagamento, sem coparticipação, vem se demonstrando a cada dia mais inviável para o cliente, tendo em vista a ausência do fator moderador. Nessa modalidade, temos 6 mil clientes que representam 14% da carteira total.

Outra modalidade de contrato é o custo operacional, na qual a empresa contratante assume a integralidade do pagamento tendo como base a utilização. Os contratos em custo operacional possuem 3.600 clientes.
Por fim, os contratos de autogestão apresentaram aumento de 332 vidas em relação ao ano de 2017. Atualmente, respondem por 14% da carteira total composta por mais de 5.700 vidas que utilizam a rede de atendimento Unimed.



Trabalho Médico

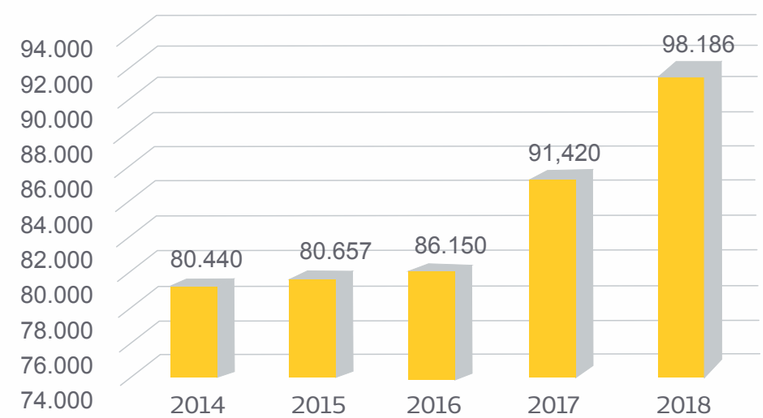
Valores brutos referentes a produção médica (2014 a 2018)



Em 2017, a produção médica bruta teve crescimento de 10% em relação ao ano de 2017. Aumento de R$ 1.593.347,00

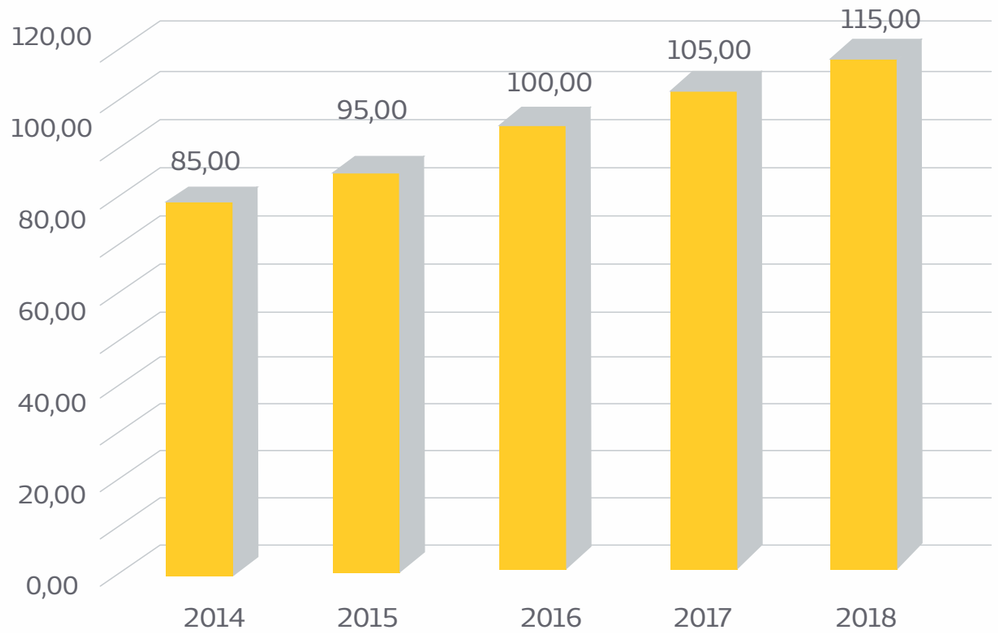
Consultas em Consultório

Evolução do número de consultas em Consultório nos últimos cinco anos (2014 a 2018)



Houve um aumento de 7,4,% no número de consultas feitas em consultórios em relação a 2016.

Evolução do valor da consulta para os Médicos Cooperados (2014 a 2017)



Sendo o valor básico da consulta em 2017 **R$84,00** e a média anual da consulta paga a **R$105,00**, foi pago na média um valor de **25%** maior que o valor básico, com o maior valor pago no ano de **R$110,00** para cooperado que participa do AOL.

Para a tabela de procedimentos médicos, foi adotada a CBHPM 2015 deflator de **–12%**, mesma tabela adotada no Intercâmbio Nacional do Sistema Unimed.

Esses números significaram **R$ 1.865.469,00** distribuídos a mais no ano de 2017 em consultas.

Em 2017, a Unimed Gerais de Minas continuou a promover a valorização do médico cooperado através de uma remuneração mais justa.

Para a tabela de procedimentos médicos, foi adotada a CBHPM 2015 deflator de -6%, tabela maior do que a adotada no Intercambio Nacional do Sistema Unimed.

Esses números significaram R$ 2.895.999,00 distribuídos a mais no ano de 2018 em consultas em relação ao valor de intercâmbio.

Em 2018, a Unimed Gerais de Minas continuou a promover a valorização do médico cooperado através de uma remuneração mais justa, primando sempre pela equidade.

Além dos valores adicionados às consultas, novamente foi distribuído aos cooperados, um Bônus por desempenho no valor de R$ 1.339.081,74. Somando-se a isso, houve uma distribuição no PIC (Programa de Incentivo ao Cooperado) no valor de R$ 195.611,70 e mais o subsídio de 48% recebido pelo cooperado no plano de saúde contratado que totalizou no ano o valor de R$ 2.081.646,22 . Somando-se todos esses valores em 2018, foram destinados ao cooperado a mais em relação à sua produção normal, R$ 6.356.755,27

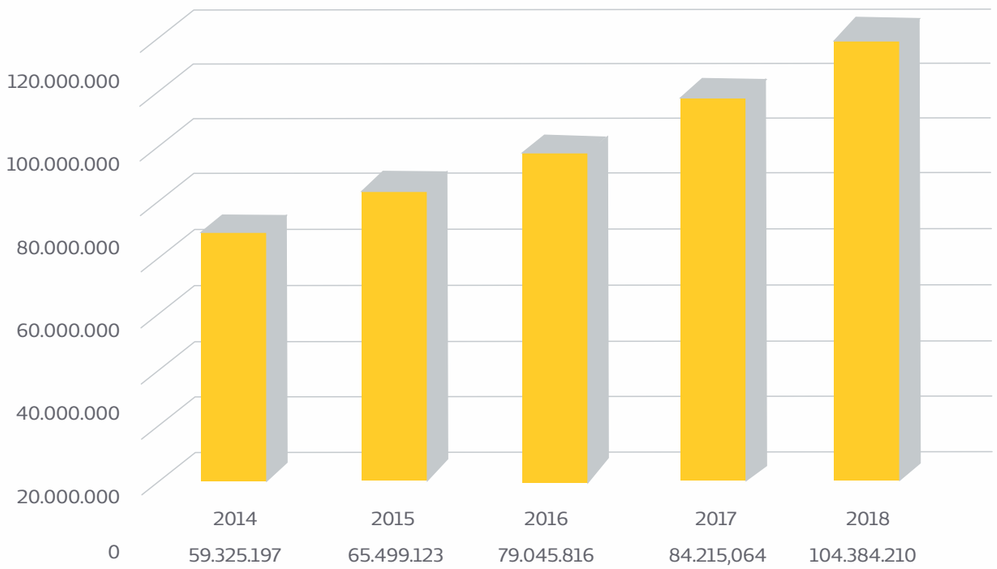
Foram distribuídas de forma antecipada pela Unimed Gerais de Minas 57% das sobras totais. Todos esses valores citados acima, incorporados ao valor médio pago em 2018 para a consulta em consultório, significaria pagar uma consulta no valor de R$ 179,76.

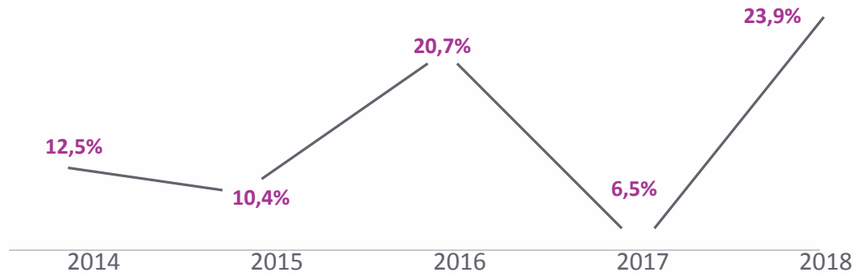
CONSOLIDAÇÃO FINANCEIRA

Receitas Financeiras Totais

Em 2018, a Unimed Gerais de Minas teve receitas financeiras totais no valor de R$ 104.384.210 milhões.

Aumento de 23,96% em relação ao ano de 2017.

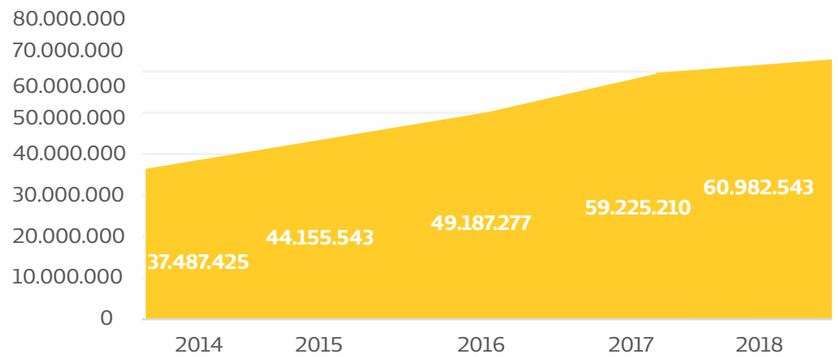




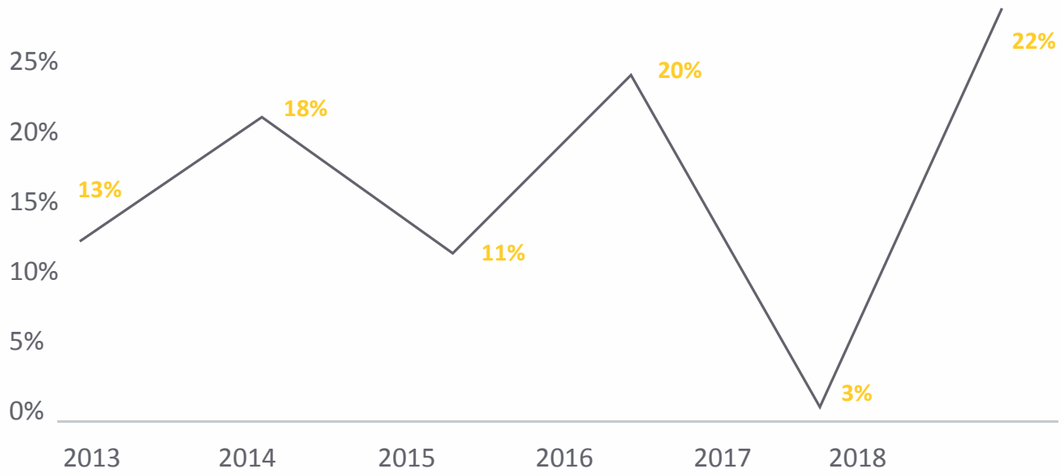
O gráfico acima demonstra a taxa de crescimento das receitas financeiras nos últimos 5 anos.

Despesas Assistencial

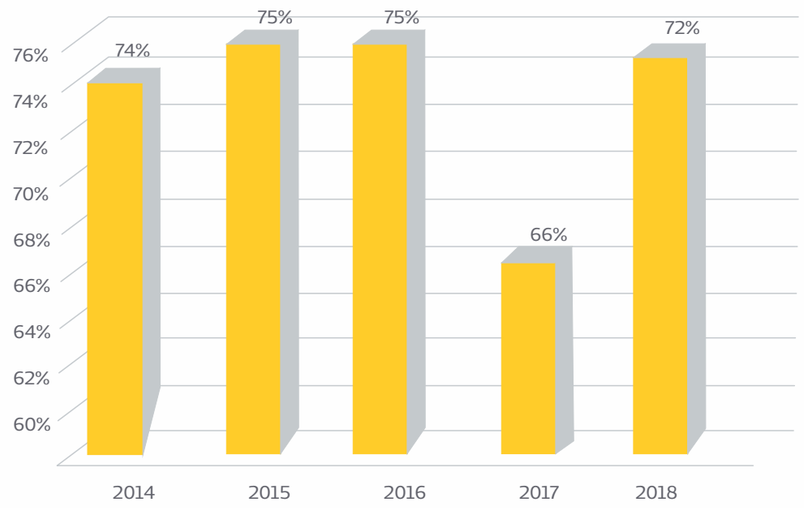
Tivemos 2018 um alto crescimento nos valores financeiros despendidos com as Despesas Assistenciais na ordem 22%. Significando em números absolutos R$ 13.468.457,00. O que significou uma sinistralidade financeira de 71,3%.



Abaixo o gráfico mostra o histórico em percentual do crescimento do Custo Assistencial em relação ao ano anterior.

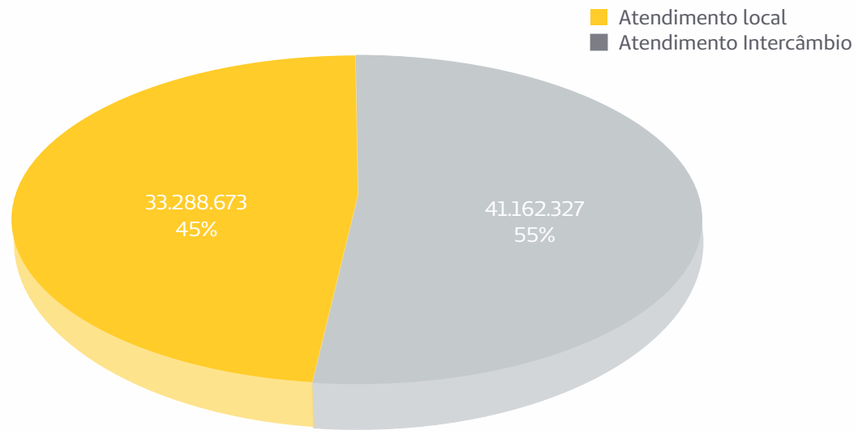


Este gráfico demonstra o índice de utilização (sinistralidade) dos últimos 5 anos, podemos observar que houve um aumento de 6 pontos percentuais em relação ao ano de 2017.

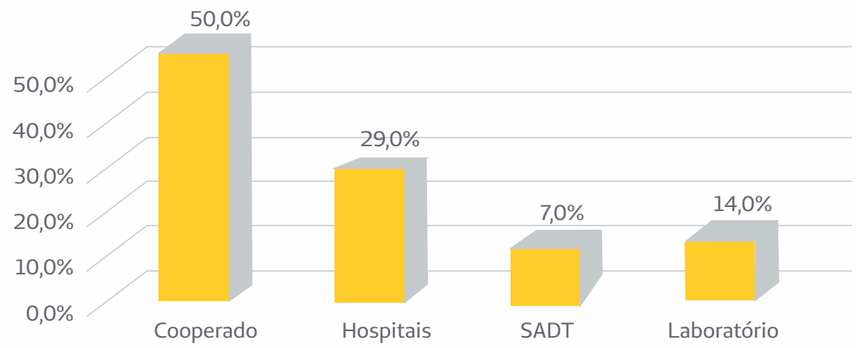


No ano de 2018, os atendimentos aos nossos clientes via intercâmbio entres Unimeds teve uma despesa total de R$ 41,1 milhões e os atendimentos locais tiveram uma despesa de R$ 33.2 milhões como demostra o gráfico.

Distribuição Custo Assistencial

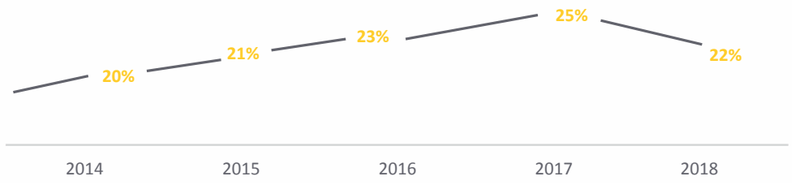


Nos valores gastos com as despesas assistenciais locais, o valor destinado ao médico cooperado correspondeu a 50%, em valores absolutos, R$ 17,3 milhões. Totalizando um aumento de 10%.



Despesas Operacionais

No gráfico abaixo, segue a evolução das despesas operacionais da Unimed Gerais de Minas. Nota-se que houve uma queda de 3 pontos percentuais se comparado com o ano de 2017. As despesas operacionais correspondem às despesas administrativas que tiveram recuo em relação a 2017 de 2,5%; e as demais despesas que são necessárias a operação da empresa.



Em 2018, tivemos um crescimento das nossas receitas financeiras na ordem de 23,9% se comparado ao ano de 2017. Esse aumento de receita deve-se a manutenção da nossa carteira de cliente já existente, a entrada de novos clientes, aos reajustes liberados pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), ao trabalho da equipe comercial da Unimed Gerais de Minas na condução dos reajuste das nossas contratantes PJ (Pessoa Jurídica) à recuperação de créditos e o baixo índice de inadimplência. Com relação às Despesas Administrativas, houve uma leve queda no percentual em relação ao ano de 2017, recuo de 2,5%, como já dito anteriormente.

As despesas assistenciais em 2018 tiveram um forte crescimento de 22% em comparação com o ano anterior, tanto para os atendimentos locais, quanto para os atendimentos no intercâmbio, registrando a maior alta. Porém, o índice de sinistralidade, que é a relação do valor gasto com assistência ao beneficiário e a receita arrecadada com mensalidades de planos de saúde, ficou em 72%, índice considerado bom pela Agência que regula os planos de saúde no Brasil.

Alguns indicadores como liquidez e endividamento tiveram resultados muito bons para os parâmetros do setor de saúde suplementar. Liquidez Geral refere-se às obrigações que a empresa tem no curto e longo prazo. Esse indicador foi de R$ 1,88, ou seja, para cada R$ 1,00 de obrigação sobram R$ 0,88. A Liquidez corrente, que tem o mesmo conceito, está com o índice de R$ 2,59. O grau de endividamento total da cooperativa está com índice de 0,42 e o parâmetro da ANS é de 0,77. Assim, não é endividamento financeiro, mas são as obrigações que a empresa tem a cumprir, englobando obrigações de curto e longo prazo.

A Rentabilidade da empresa ficou em 6% enquanto a média do setor de Saúde Suplementar é de 2%, demonstrando que, embora o cenário político e econômico desfavorável, a Direção da empresa está agindo de forma correta.
O ROA (retorno sobre o ativo), capacidade que uma empresa tem de gerar lucros a partir de seus ativos, em 2018 foi de 24%, Nesta perspectiva , recursos da Unimed aplicados no negócio renderam 24%, ao passo que no mercado, os rendimentos alcançaram apenas 6,50%.

Já o ROE (retorno sobre o patrimônio), indicador financeiro percentual que se refere à capacidade de uma empresa em agregar valor a ela mesma utilizando os seus próprios recursos, foi de 17%, ou seja, foi gerada riqueza e incorporada ao seu patrimônio solidificando mais a saúde econômica/financeira da empresa.

A Unimed Gerais de Minas, perante ANS, está com todas as suas obrigações referentes às Reservas Técnicas e os Ativos Garantidores dessas reservas.
A Margem de solvência, que é uma reserva prudencial exigida pela ANS para suportar possíveis oscilações da nossa operação, é uma reserva crescente, além disso, temos até o ano de 2022 para constituí-la integralmente.

Todos os números demostrados neste relatório mostram a capacidade da Unimed Gerais de Minas em se manter no mercado de Saúde Suplementar com suas operações estabilizadas, assegurando aos seus cooperados solidez e segurança do investimento e um mercado de trabalho.

Aos seus funcionários, estabilidade no emprego e benefício; aos seus credenciados, uma parceria solida e aos seus clientes, segurança na cobertura dos serviços contratados.

Selo de Governança e Sustentabilidade

O processo de certificação do Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade, conferido pela Unimed do Brasil, tem como objetivo principal estimular o Sistema Unimed à prática da Governança Cooperativa e à gestão para a Sustentabilidade como um diferencial.

O Selo direciona o Sistema Unimed para a melhoria contínua de sua gestão, através da busca pelo equilíbrio econômico, social e ambiental.

Na edição 2018 do Selo de Governança e Sustentabilidade, a Unimed Gerais de Minas esteve entre as 182 singulares participantes e no diagnóstico final conquistou o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade, que reforçou a perspectiva de que a cooperativa está no caminho correto, rumo às melhores práticas, atenta à transparência e à conduta ética.

Selo de Excelência Educacional

A Unimed Gerais de Minas encerrou o ano com mais um reconhecimento. Durante evento realizado em Belo Horizonte, nos dias 14 e 15 de dezembro, a Cooperativa recebeu o Selo Ouro de Excelência Educacional. O prêmio é concedido pela Federação das Unimeds de Minas Gerais com o objetivo de reconhecer e homenagear as Unimeds mineiras que investem na capacitação dos médicos cooperados, conselheiros, dirigentes e funcionários.

Nesta terceira edição foram reconhecidas nove das 31 Unimeds inscritas no programa, com Selos Bronze, Prata, Ouro e Diamante. Elas foram avaliadas por uma consultoria externa, que classificou as cooperativas de acordo com a pontuação. A Unimed Gerais de Minas recebeu a segunda maior pontuação.

Responsabilidade Social

Unimed Gerais de Minas – Compromisso com a Comunidade

A Unimed Gerais de Minas realizou importantes ações de cunho social durante o ano de 2018, em apoio aos projetos sociais do Adolescente Aprendiz do Rotary Club de Curvelo, Achilles Diniz Couto (Irmã Mônica) e eventos "Viver Bem", que visam ao incentivo de práticas saudáveis e cuidados com a saúde.

A primeira ação realizada em 2018 foi a I Caminhada Unimed, em comemoração ao Dia Mundial da Saúde (7 de abril). Na ocasião, a comunidade foi convidada a participar de uma manhã saudável na Praça da Basílica de São Geraldo. Os participantes realizaram atividades, dinâmicas e caminhada por alguns bairros de Curvelo.

Posteriormente, a Cooperativa iniciou os trabalhos de divulgação do Dia de Cooperar (Dia C) nas redes sociais, a fim de conscientizar a sociedade sobre a importância da realização de ações voluntárias em prol de quem precisa. Disseminando a ideia de que é possível construir um mundo mais justo e transformar a vida de pessoas com atitudes simples, o Dia C é comemorado em todo Brasil no mês de julho, quando foram iniciadas as ações de divulgação e convite para o "Arraiá do Bem", festa junina solidária em prol dos projetos sociais apoiados pela Cooperativa, que buscou parceria de fornecedores, funcionários e clientes para arrecadar os ingredientes do cardápio da festa. Toda a renda arrecadada com o evento foi dividida entre os projetos.

A Copinha Kids foi realizada em duas edições (fevereiro e setembro) em parceria com a equipe do Bruno Ribas, assim como o Grande Sertão e o passeio ciclístico Outubro Rosa, que teve o objetivo de incentivar a prática de esportes e hábitos saudáveis em todas as idades.

O Encontro com o idoso, em comemoração ao Dia do Idoso, foi outra importante ação de relacionamento com o cliente, que incentivou a autoestima de clientes idosos da Unimed.

O evento foi realizado no Centro de Promoção da Saúde e contou com a presença de aproximadamente 40 clientes de 65 a 90 anos.

Meio Ambiente

Usina Fotovoltaica

O crescimento da tecnologia fotovoltaica no Brasil e no mundo vem se tornando cada vez mais crescente devido ser fonte de energia alternativa e apresentar as vantagens de autossuficiência, não poluição, facilidade de instalação, retorno do investimento, entre outras.

A Unimed Gerais de Minas visando a essas vantagens como melhoria e consequência da sua sustentabilidade ambiental e econômica optou em investir na tecnologia e inaugurou a Usina Fotovoltaica no dia 19 de março de 2018 com instalação na sua sede na Avenida Soares dos Santos, nº 607 – Bairro Vila Nova – Curvelo/MG

No ano de 2018, a usina produziu energia de 57,15 MWh (mega watts hora), que representou uma redução na despesa com energia elétrica de R$ 41.375,08. Para o ano de 2019, há previsão de produzir 97,71 MWh (mega watts hora).

Os resultados apresentados mostram que em 2018 a Unimed Gerais de Minas deu início ao Payback (retorno financeiro) do valor investido, que será de quatro anos, além de ter como consequência dessa aquisição a satisfação dos públicos internos e externos.

Centro de Promoção da Saúde

O Centro de Resultado Promoção da Saúde – CRPS – da Unimed Gerais de Minas foi criado para desenvolver ações integradas de assistência interdisciplinar, prevenção de doenças e promoção da saúde – resultado de um trabalho que envolve médico, equipe de enfermagem, nutrição, fisioterapia e auxiliar administrativo.

A promoção da saúde define-se como um conjunto de atividades, processos e recursos orientados a propiciar o melhoramento de condições de bem-estar e acesso a bens e serviços sociais, que favoreçam o desenvolvimento de conhecimentos, atitudes e comportamentos adequados ao cuidado da saúde e o desenvolvimento de estratégias que permitam a população um maior controle sobre sua saúde e suas condições de vida, em termos individual e coletivo.
Esse é o conceito que a Promoção da Saúde da Unimed Gerais de Minas vem buscando a cada dia aprimorar: o cuidado com seus clientes.

Durante o ano de 2018, demos sequência aos programas que já estávamos desenvolvendo como o Gerenciamento de Casos Especiais (GCE), Saúde no Trabalho, Programa do Idoso e Programa de Gestantes. Participamos de vários eventos solicitados pelas nossas contratantes em diversas localidades.

O Gerenciamento de casos especiais é um atendimento que assiste o cliente portador de doenças crônicas com limitações e também seus cuidadores em domicílio. São realizadas visitas domiciliares e contatos telefônicos, com o objetivo de capacitá-los a lidar com as complicações existentes com o conhecimento e praticidade, evitando assim os agravos à saúde e internação desnecessária, além de promover o bem-estar e a satisfação dos clientes.

Durante o ano, o Centro de Resultado Promoção da Saúde promove o "Encontro de Cuidadores". Com abordagens atuais, esclarecimento de dúvidas para que o cuidador se sinta mais confiante e ofereça melhores cuidados para seus pacientes. É o programa que existe há mais tempo em atividade e o que segue com aprovação da ANS. Finalizamos o ano de 2018 com 82 pacientes visitados mensalmente em domicílio.

O Programa de Saúde no Trabalho é destinado aos colaboradores das empresas contratantes da Unimed Gerais de Minas visando minimizar o adoecimento através de atividades voltadas para o combate do sedentarismo, obesidade, controle das comorbidades e hábitos alimentares inadequados, além de objetivar a melhora da qualidade de vida e fortalecer as relações interpessoais.

O Programa para Gestantes é desenvolvido para as clientes da Unimed Gerais de Minas de qualquer idade gestacional, com intuito de oferecer a elas e aos seus companheiros informações e treinamentos para que tenham uma gravidez tranquila e bem orientada.

O Programa de Atenção à Saúde do Idoso visa ao desenvolvimento de ações mais assertivas às necessidades dos beneficiários idosos no que diz respeito à promoção da saúde, prevenção e gerenciamento de fatores de riscos de doenças crônicas, além da manutenção da capacidade funcional e autônoma. Destinado a todos clientes da Unimed Gerais de Minas a partir de 60 anos que não possuem restrições físicas.

No ano de 2019, serão implantados novos programas como o Gerenciamento de Doenças Crônicas para todos os clientes portadores de doenças crônicas não transmissíveis e o programa de Cessação do Tabagismo, que é destinado para os clientes, não só os tabagistas, como os que não possuem o vício, para demonstrar também os perigos de dependência. Continuaremos com Núcleo de Especialidades que conta com Endocrinologista, Neurologista e Clinico Geral, gerando assim maior assistência para nossos clientes e pretendemos ampliar as especialidades conforme a necessidade.

Relacionamento com o Cooperado

Fazemos parte do maior sistema de cooperativismo médico do mundo. Em nossa instituição, nossos médicos são os donos do negócio e, por isso, além de atender aos beneficiários, eles também gerenciam a cooperativa.
Assim, nossa administração precisa estar cada vez mais próxima deles. Para fortalecer ainda mais os nossos laços, implantamos diversas ações focadas em nossos cooperados. Veja, abaixo, quais são:

Programa de Relacionamento com o Cooperado

No ano 2018, a Unimed Gerais de Minas iniciou o Programa de Relacionamento com os Cooperados, desenvolvendo ações que buscam ouvir, conhecer, engajar, aproximar, sensibilizar, integrar, valorizar e capacitar o médico cooperado, fazendo com que ele perceba a sua importância na vida da cooperativa e, ao mesmo tempo, contribuindo para o alcance de resultados, ainda melhores, em seu cotidiano. As ações estão ligadas aos pilares: Cooperativismo, Governança, Confiança, Bem-Estar e Saúde. Conheça um pouco do trabalho realizado, ligado a cada pilar:

Cooperativismo: Programa Seja Bem-Vindo - incluindo informações sobre a cooperativa, política de benefícios, estatuto social e regimento interno.
Governança: Assembleias e encontros, panorama Unimed, campanha de atualização cadastral e o aplicativo mobile para os cooperados.
Confiança: Envio de presente no dia do aniversário do cooperado, campanha de benefícios, Programa Secretária Excelente, festa de confraternização de final de ano e dia do médico.
Bem-Estar e Saúde: A Unimed Gerais de Minas oferece um plano de saúde aos médicos cooperados no qual subsidia 48%, além de proporcionar ações de lazer, e promoção da saúde, estimulando o pertencimento e o orgulho de ser Unimed.

Área de Relacionamento com o Cooperado

Para manter o relacionamento ainda mais próximo com o cooperado e executar todas as ações, a Unimed Gerais de Minas criou o setor de Relacionamento com o Cooperado, que é responsável por desenvolver ações e trabalhar para garantir que a experiência seja sempre a melhor possível.

Melhorando a comunicação

Em 2018, a Unimed Gerais de Minas aderiu ao aplicativo para os cooperados. É mais uma forma de comunicação rápida e eficaz, além de receber solicitações dos cooperados e preservar a interação.

Programa Secretária Excelente

O Programa Secretária Excelente tem como objetivo dinamizar as ações de aproximação das secretárias dos cooperados com a cooperativa e, consequentemente, ampliar o conhecimento delas sobre os processos da cooperativa além de torná-las uma acilitadora nas interlocuções com o cooperado e cliente.

Trata-se de uma iniciativa de pontuação premiada. As secretárias acumulam pontos participando dos eventos e reuniões, agendamento online de consultas e realização de cursos online promovidos pela Faculdade Unimed.

No ano de 2018, tivemos um total de 99 secretárias participando do programa. Destas, 49 ficaram na categoria OURO e 17 secretárias ficaram na categoria PRATA. Com o programa, observamos maior participação das secretárias, além do engajamento notório nas rotinas de trabalho, melhorando o atendimento ao cliente Unimed.

OQS – Organização do Quadro Social

A Organização do Quadro Social é mais uma ação de interação, que busca aproximar o cooperado da cooperativa, aplicando a transparência da gestão. Trata-se de reuniões quadrimestrais que acontecem nos núcleos das cidades com maior número de cooperados: Abaeté/Pompéu, Curvelo, Diamantina e Três Marias.
A pauta das reuniões é fixa seguindo a seguinte ordem: Cooperativismo, Pauta Financeira, Pauta Comercial e Extra Pauta. Caso algum cooperado tenha interesse em discutir algum assunto que achar pertinente, a palavra fica à disposição. Após o desenvolvimento da OQS na cooperativa, a participação dos cooperados aumentou bastante, em assembleias e encontros que são promovidos.

Monitoramento das Garantias de Atendimento

O Monitoramento do Risco Assistencial é uma iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que tem por objetivo a prevenção de anormalidades que ponham em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde prestado pelas operadoras de planos privados de saúde aos seus beneficiários. É constituído por dois eixos: o **Mapeamento do Risco Assistencial**, **Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento.**

O eixo **Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento** consiste na análise do cumprimento das regras previstas na RN nº 259, de 17 de junho de 2011, que avalia o atendimento às necessidades de saúde dos beneficiários de forma adequada e em tempo oportuno, sendo uma maneira indireta de aferição da adequação da rede assistencial das operadoras.

O eixo **Mapeamento do Risco Assistencial** é feito com base em indicadores que aferem aspectos assistenciais, atuariais, estruturais e operacionais dos produtos (planos de saúde). Como resultado, as operadoras são estratificadas em faixas segundo os indícios de Risco Assistencial.

Destaca-se que a Unimed Gerais de Minas não teve qualquer um dos seus produtos relacionados nestes ciclos de monitoramento, mantendo-se classificada na "nota 0" (melhor faixa).

Principais ações a serem desenvolvidas em 2019

Para alcançar a Visão

- Remuneração da quota parte dos cooperados em 12%.
- Continuidade das reuniões itinerantes dos núcleos de Organização do Quadro Social.
- Continuidade na participação do Selo de Excelência Educacional promovido pela Federação Minas.
- Continuidade na participação do Selo de Governança e Sustentabilidade promovido pela Unimed do Brasil.
- Participação no Programa de Desenvolvimento de Gestão Cooperativista (PDGC) promovido pelo sistema OCEMG (Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais).
- Ampliação e reestruturação do Pronto Atendimento Unimed 24 horas.
- Participação da Unimed Gerais de Minas nas mídias digitais.
- Revisão do planejamento comercial com a assessoria da Federação Minas.
- Realização das Reuniões de Análise Estratégica (RAE).
- Manutenção do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).
- Busca do contínuo crescimento da receita operacional bruta.
- Busca do contínuo crescimento da receita operacional bruta.
- Revisão do plano de cargos e salários.
- Implantação do comitê de monitoramento do custo assistencial.
- Implantação da avaliação de desempenho dos funcionários por competência.
- Implantação do projeto “Autorização Condicionada”.
- Implantação do Projeto A+.
- Reestruturação do planejamento orçamentário.
- Implantação da área da contratante.
- Implantação do levantamento patrimonial da Unimed.
- Continuidade do Programa Relacionamento com Médico Cooperado.
- Implantação do CPS (Centro de Promoção da Saúde) em Pirapora.
- Implantação do Projeto de Telemonitoramento.
- Realização do workshop para revisão do planejamento estratégico.
- Implantação do plano diretor de TI.
- Implantação do Projeto Mais.