

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - 2018

Atendendo o item 6.3.7 do Capítulo 1 (Normas Gerais), anexo da Resolução Normativa - RN nº 435 de 23 de novembro de 2018, da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, apresentamos o Relatório da Administração da Unimed Sul Mineira referente ao exercício do ano de 2018:

Com o objetivo de dar continuidade no trabalho desenvolvido desde o início de nossa gestão na cooperativa em março de 2016, planejando os passos com cautela e eficiência diante do cenário econômico instável. O ano de 2018 nos trouxe inúmeros desafios, principalmente sob o ponto de vista global. Nosso país continua enfrentando desafios político-econômicos que trazem incertezas ao investidor. No cenário da saúde, a inflação supera qualquer outro índice econômico.

Administramos nossa cooperativa com a ponta dos dedos, tendo a certeza que oferecemos aos nossos clientes saúde de qualidade, investindo na prevenção, promoção e melhor atendimento.

Intensificamos nossa atuação por diversos setores: auditoria, financeiro, mercado, atenção integral à saúde e principalmente confluímos com a estratégia que acreditamos que seja o interesse da maioria dos nossos cooperados.

A Unimed Sul Mineira preza por um relacionamento transparente, justo e igualitário com seus públicos de relacionamento, pois estes são os pilares da Governança. Os nossos públicos são valorizados e respeitados, como expressa a vocação do Sistema Unimed, que é cuidar de pessoas.

Iniciamos a construção/ampliação da nossa sede administrativa, praticamente duplicando o espaço já existente na certeza que podemos oferecer atendimento diferenciado em medicina preventiva, psicologia, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição e muito mais. Nossos clientes merecem o melhor!

Para a Unimed Sul Mineira é muito importante valorizar e estreitar o relacionamento com os médicos cooperados, a fim de retribuir e agradecer-lo pela dedicação com a cooperativa, com a qual ele é dono.

Visando valorizar cada vez mais o cooperado e proporcionar excelência no acesso à assistência em saúde, tendo como base o compromisso entre cooperado e cooperativa e assegurar a sustentabilidade do negócio, em 2018 a Unimed Sul Mineira deu início às tratativas com a Federação das UnimedS do Estado de Minas Gerais, com objetivo de implantar o programa de Relacionamento com o Cooperado.

Este programa foi cuidadosamente preparado com foco no relacionamento com o cooperado, que propõe a ativação da percepção do cooperado com a cooperativa,



www.unimedsulmineira.com.br
Av. Marechal Castelo Branco, nº 75
Bairro Cel. Evaristo Azevedo Junqueira
CEP 37550-275 Pouso Alegre/MG
0800 940 1820

estruturado em quatro pilares que poderão fundamentar as ações propostas: Governança, Cooperativismo, Confiança e Bem Estar e Saúde, criando uma relação de confiança, admiração, credibilidade e proximidade.

A Unimed Sul Mineira também iniciou as negociações com a empresa responsável pelo aplicativo Mobile, para personalização e operacionalização do uso do APLICATIVO MINHA UNIMED. Através do aplicativo, o cooperado terá acesso às informações da cooperativa, como por exemplo, à produção médica, comunicados, circulares, notícias, atualização cadastral, relatórios, número de clientes, guia médico, Estatuto Social, benefícios dos cooperados, quota parte atualizada, panorama da cooperativa, e muito mais.

A Unimed Sul Mineira foi premiada no "Prêmio Experiência de Sucesso Comercial" durante a XIV Convenção de Mercado e Encontro de Comunicação e Marketing da Unimed Federação Minas. Em sua 5ª edição, esta foi a mais disputada do prêmio, com 140% a mais de campanhas inscritas. A Unimed Sul Mineira apresentou o case de sucesso "Medicina Preventiva e Setor de Mercado: Uma Fusão de Sucesso".

O tema sustentabilidade é extremamente importante para a Unimed Sul Mineira e, por isso, a cooperativa investe cada vez mais na excelência, com foco nos resultados. Alinhada às diretrizes das Políticas Nacionais do Sistema Unimed, o Planejamento Estratégico e as diversas ações desenvolvidas no decorrer de 2018, a cooperativa reforça o compromisso com as boas práticas de gestão. Para Unimed Sul Mineira, ser sustentável é muito mais que se manter ativa é conservar o equilíbrio entre os aspectos sociais, ambientais e econômicos, garantir a saúde, bem-estar e segurança de seus clientes, cooperados e colaboradores, além de tentar reduzir as vulnerabilidades da comunidade onde está inserida.

Preocupada em contribuir para um presente sustentável, que proporcionará uma melhor qualidade de vida para as gerações futuras, a Unimed Sul Mineira já adotou os compromissos listados nos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio - ODM e agora tem trabalhado para aderir aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS. São metas estabelecidas pela Organização das Nações Unidas - ONU - juntamente dos governos e da sociedade civil e têm como objetivo agir em prol do fim da pobreza, promover a prosperidade e bem estar de todos, proteger o meio ambiente e enfrentar as mudanças climáticas.

Para alcançar as metas propostas a Unimed Sul Mineira se orienta pelas determinações da Unimed do Brasil e realiza ações sociais com foco nesses objetivos.

Em abril de 2018 os trabalhos de três grandes pilares estratégicos tiveram início. São eles: Planejamento Estratégico, implantação do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ - através do Programa Qualifica Unimed e o acompanhamento do Planejamento Orçamentário Anual, com o objetivo de melhorar, cada vez mais, os serviços prestados.



O Programa Qualifica Unimed, foi elaborado pela Unimed do Brasil com apoio da Faculdade Unimed e SESCOOP, o programa é embasado nas normas RN 277 da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar - e NBR ISO 9001:2015. Tem duração de um ano e meio e conta com metodologia própria para que os requisitos das normas sejam cumpridos de forma satisfatória. A Diretoria Executiva nomeou 27 colaboradores para atuar ativamente no programa, os demais colaboradores participarão de forma pontual, conforme a necessidade durante todo o processo.

Com a posse da Diretoria Executiva, em 2016, observou-se a necessidades de reavaliar alguns projetos e os dirigentes perceberam a necessidade de retornar com o Planejamento Orçamentário, que havia sido criado como projeto piloto em 2015.

A retomada desse projeto foi incluída como meta do Planejamento Estratégico. Houve um treinamento e posteriormente foi feita uma reunião com os diretores, para apresentar as novas ideias e necessidades orçamentárias. A área de Planejamento e Qualidade foi designada para conduzir todo o Planejamento Orçamentário e foi criada uma ferramenta para que as demais áreas consigam realizar suas projeções. No final de outubro de 2018, a área de Planejamento e Qualidade, em conjunto com as gerências Administrativa e de Mercado, apresentaram à Diretoria Executiva todas as projeções orçamentárias, sendo: despesas administrativas, receitas operacionais, receitas financeiras, receitas patrimoniais, custos com a operação e os investimentos para o ano de 2019.

A Política da Qualidade da Unimed Sul Mineira foi criada em abril de 2018 para orientar em decisões que levarão a alcançar resultados mensuráveis, ou seja, é uma declaração formal do que é qualidade para cooperativa. Ela deve ser formalizada para que ajude as pessoas a tomarem decisões sobre processos e produtos.

✓ NOVA IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Desde 2015 a Unimed Sul Mineira tem pensado em novas formas de atuação e com a formalização do Planejamento Estratégico foi criada uma nova identidade organizacional da cooperativa.

O objetivo dessa mudança é adequar a postura que a Unimed Sul Mineira tomará com base nos desafios que surgirão nessa nova forma de gerir da operadora.

✓ PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Para a Unimed Sul Mineira, a Política da Qualidade significa trabalhar com sustentabilidade pela melhoria contínua de processos, segurança assistencial, com foco na satisfação de cooperados, clientes, colaboradores e no relacionamento com prestadores e fornecedores.



Após um levantamento da liderança da Unimed Sul Mineira sobre a necessidade de se adotar uma gestão estratégica, foi implantado o Planejamento Estratégico e contratada a empresa IAG Saúde para prestar uma consultoria e auxiliar na elaboração deste plano.

Em janeiro de 2018 foi formalizada a implantação do Planejamento Estratégico e realizada a análise SWOT por todos os líderes e gerências da Unimed Sul Mineira. Cada um teve a oportunidade de mostrar a sua visão em relação aos pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças que cada um visualiza. Essa etapa foi feita à distância com base no preenchimento de planilhas modelo disponibilizada pela empresa contratada.

O segundo passo começou na segunda semana de abril de 2018, no desdobramento do resultado da análise dos ambientes interno e externo. A consultoria definiu com cada área as ações necessárias para cumprir os objetivos estratégicos definidos. Foram criadas mais de 70 ações e projetos, sendo de curto, médio e longo prazo, baseados nas necessidades apontadas por cada envolvido.

Após a construção desse trabalho, o Planejamento Estratégico, com a nova identidade organizacional e vigência para 2018-2020, foi apresentado para a Diretoria Executiva. Foi aprovado com algumas ressalvas, que foram resolvidas na mesma reunião. O Conselho de Administração também aprovou o plano. Os primeiros resultados do Planejamento Estratégico já apareceram. Um dos exemplos é a criação do setor SAC que iniciou os trabalhos em novembro de 2018, formalizando ainda mais o atendimento em primeira instância. Agora é realizado o registro de todas as interações feitas pelo cliente, sendo possível gerenciar essa demanda com base em números e promover de melhorias pontuais com base nos indicadores.

O setor de Relacionamento com a Rede foi criado em 2018 para nortear ações e melhorar as rotinas operacionais. O objetivo é disponibilizar uma rede qualificada para atender aos clientes, gerar ações de qualificação aos seus prestadores de serviços credenciados e auxiliar nas informações relacionadas ao credenciamento. Isso facilita a execução dos trabalhos dos prestadores de serviços, com foco na qualificação, insuficiência de rede, controle e análise de documentos, controle das distribuições geográficas, de acordo com número de clientes. As configurações de pagamento e cobrança também estão centralizadas neste setor.

Em abril de 2018 a Unimed Sul Mineira implantou o serviço de autorização de exames via Whatsapp. Com essa nova ferramenta, os clientes têm mais uma facilidade, podendo autorizar seus pedidos de exames de qualquer lugar. Para atender ao aumento significativo da demanda, a cooperativa investiu na aquisição de um software para administrar, acompanhar e avaliar essas mensagens.

A criação do Comitê de Relacionamento com o Cliente foi uma das ações estabelecidas pelo Planejamento Estratégico e efetivada em 10 de agosto de 2018. A função do comitê



é implantar políticas e desenvolver procedimentos documentados para registrar, analisar, responder e gerenciar as manifestações dos beneficiários feitas por todos os canais de comunicação e pontos observados pelos colaboradores e cooperados.

É composto por representados pelas áreas de Atenção Integral à Saúde, Autorizações, Call Center, Centro de Especialidades Unimed, Comunicação e Marketing, Mercado, Ouvidoria e Regulação em Saúde. Nas reuniões do comitê são discutidos assuntos e propostas estratégicas pertinentes aos documentos, registros, processos, normas e legislações pertinentes e necessárias às diretrizes estabelecidas pela gestão da Unimed Sul Mineira assegurando a promoção da conscientização sobre a importância do cliente.

Com o objetivo de aproximar os cooperados e proporcionar experiências entre a Unimed e seus associados, oferecendo assim conhecimento e transparência, no ano de 2018 a diretoria executiva promoveu reuniões itinerantes nas cidades de Ouro Fino e Cambuí. Além de abordar temas como incorporação de novas tecnologias, judicialização da saúde, foram apresentados também indicadores e aplicações financeiras, evolução da carteira de clientes e o panorama geral da cooperativa. Os participantes tiveram a oportunidade de esclarecer suas dúvidas e se confraternizaram em um clima muito agradável.

Para se aproximar ainda mais dos seus clientes a Unimed Sul Mineira promoveu várias ações com o intuito de estreitar o relacionamento e fortalecer cada vez mais o vínculo entre beneficiário e cooperativa. Durante todo o ano realizou eventos, ações e treinamentos voltados para esse público. Além disso, disponibilizou diversos meios de atendimento ao beneficiário e treinamento e capacitação das secretárias e atendentes que trabalham nos locais que oferecem atendimento aos clientes, como, por exemplo, os consultórios dos cooperados.

Cuidar da saúde das pessoas está no DNA da Unimed Sul Mineira e o Espaço Viver Bem, com o intuito de promover a melhoria contínua da qualidade de vida de seus clientes, estimula hábitos mais saudáveis.

Neste local são desenvolvidos programas de promoção à saúde, gerenciamento de crônicos e de doenças. Todas as atividades contam com o suporte de uma equipe multiprofissional (médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas), preparada para auxiliar o cliente a desenvolver competências e comportamentos saudáveis, favorecendo a manutenção da saúde.

O cliente Unimed Sul Mineira pode ser encaminhado pelo médico cooperado de referência, ou, ainda, buscar atendimento espontâneo. Em todos os momentos, o beneficiário é orientado e estimulado a manter o acompanhamento com o seu médico e seguir o tratamento prescrito.



O Espaço Viver Bem possui diversos programas, com objetivos específicos de acordo com o perfil do cliente, ou seja, com atendimento personalizado e respeito pela vida. Um espaço que visa oferecer educação em saúde e cuidado centrado na pessoa.

✓ **O Programa Gerenciamento de Doença - GD**

Foi criado para orientar e promover saúde, com ações focadas no controle adequado da condição crônica do cliente. É destinado aos beneficiários portadores de doenças crônicas, sem limitações funcionais e não transmissíveis, como diabetes e hipertensão por exemplo. O GD conta com acompanhamento da equipe multiprofissional (médico, técnico de enfermagem, fisioterapeuta, nutricionista e psicólogo), atividade física orientada por fisioterapeuta, caminhada ao ar livre supervisionada, palestras educativas e pilates. Para participar, o cliente Unimed Sul Mineira (0146) deve comparecer ao Espaço Viver Bem e passar por uma triagem para identificar se atende aos critérios pré-estabelecidos.

✓ **Programa Gerenciamento de Casos Especiais - GC**

São ações de promoção à saúde e prevenção de doenças, focadas no treinamento do cuidador e orientações para reabilitação no domicílio do paciente. É realizado por uma equipe multiprofissional e para participar do Programa de Gerenciamento de Casos Especiais (GC) o responsável ou familiar do cliente deve entrar em contato com o Espaço Viver Bem. Será agendada uma visita domiciliar para avaliação dos critérios pré-estabelecidos

✓ **Sala de Vacina - Parceria com a Secretaria de Saúde**

O Espaço Viver Bem da Unimed Sul Mineira, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, possui uma sala de vacinas e disponibiliza todas as imunizações do calendário básico do SUS (exceto BCG) para crianças e adultos. O atendimento é para toda comunidade, sem custo. Também disponibiliza para as empresas clientes uma equipe multiprofissional para atualizar o cartão vacinal de seus colaboradores, sem custo e nas dependências da empresa.

✓ **Treinamento Para Cuidadores**

Para a Unimed Sul Mineira, ter cuidadores preparados e seguros garante o bem estar e a qualidade de vida do beneficiário. Por isso é disponibilizado esse treinamento, que é ministrado pela equipe multiprofissional do Espaço Viver Bem para os cuidadores dos pacientes do Programa Gerenciamento de Casos Especiais (GC). Visa atender uma das exigências da RDC 11, de 26 de janeiro de 2006. Oferece todas as informações essenciais para preparar o cuidador de pacientes com limitações, que perderam sua independência e autonomia, total ou parcial. É realizado semestralmente, em três encontros, com



informações práticas e teóricas. É aberto para a comunidade e tem como público-alvo os cuidadores dos clientes atendidos no Espaço Viver Bem.

✓ **Projeto Idoso Bem Cuidado**

Em 2018, o Projeto Idoso Bem Cuidado foi lançado e inscrito na Agência Nacional de Saúde Suplementar, conforme diretrizes estabelecidas pela ANS.

As atividades do Projeto são:

- Oficina da Memória
- Oficina de Psicologia
- Oficina com Nutricionista
- Acompanhamento com Médico da Família
- Acompanhamento com Nutricionista
- Atividade Física
- Pilates

O público-alvo do Projeto Idoso Bem Cuidado são os clientes Unimed Sul Mineira (0146) acima de 60 anos, classificados em baixo risco, potencialmente robusto e médio risco, potencialmente em risco de fragilização. Os interessados devem procurar o Espaço Viver Bem e passar por triagem com a equipe multiprofissional.

✓ **Mapeamento De Risco**

As ações que compõe os programas são determinadas de acordo com o perfil de saúde, levando em consideração uma adesão de, no mínimo, 85% da carteira da empresa cliente. Para este público, a Unimed Sul Mineira oferece programas que são trabalhados pela equipe multiprofissional do Espaço Viver Bem, dentro da própria empresa, com objetivo de conscientizar sobre a importância da mudança de hábitos, por meio da medicina preventiva e humanizada.

Programas trabalhados:

- Programa Cessação de Tabagismo
- Programa Postura Saudável
- Programa Reinvente-se
- Programa Viver bem
- Programa Viva Leve

✓ **PARTO ADEQUADO**

O Programa Parto Adequado, desenvolvido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar -ANS, o Hospital Israelita Albert Einstein - HIAE - e o Institute for Healthcare Improvement - IHI, com o apoio do Ministério da Saúde, teve início no segundo semestre



de 2017. O objetivo é identificar modelos inovadores e viáveis de atenção ao parto e nascimento, que valorizem o parto normal e reduzam o percentual de cesarianas sem indicação clínica na saúde suplementar. Visa oferecer às mulheres e aos bebês o cuidado certo, na hora certa, ao longo da gestação, durante todo o trabalho de parto e pós-parto. Considera a estrutura e o preparo da equipe multiprofissional, a medicina baseada em evidência e as condições socioculturais e afetivas da gestante e da família.

Os cuidados no puerpério são individualizados e em domicílio, para atender às necessidades da mãe e do bebê, respeitando as opiniões da mulher e de sua família sobre os cuidados nessa fase da vida. Esta visita é realizada por uma Médica de Família e Comunidade que atua no Espaço Viver Bem. Na visita tem avaliação física e observação da mãe e da criança, cuidados com o recém-nascido, checagem de vacinação e avaliação do aleitamento materno, empoderamento da família para os cuidados com o bebê e promoção de bem-estar fisiológico e emocional da família, além do eficiente reconhecimento de problemas relacionados ao período, que devem ser adequados e oportunamente avaliados.

Durante o curso Unibebê há um momento muito especial: A Roda de Conversa com a Gestante. É realizada a troca de experiências, onde uma gestante que aderiu ao Parto Adequado é convidada para conversar com os participantes do curso. Ela partilha conhecimentos e dicas que ajudam a lidar com os desafios da gestação, parto, amamentação, maternidade e paternidade.

✓ UNIBEBÊ SOCIAL

O Unibebê Social é um curso preparado às gestantes pacientes da rede pública de saúde. A equipe da Atenção Integral à Saúde da Unimed Sul Mineira ministra o curso com informações sobre diversos aspectos como gestação, parto e cuidados com o recém-nascido. As gestantes participantes recebem brindes e certificado de participação.

No ano de 2018, a equipe de saúde da Atenção Integral à Saúde realizou três cursos, beneficiando 50 gestantes da comunidade.

✓ CENTRO DE ESPECIALIDADES UNIMED - EXTREMA

A cidade de Extrema conta com um moderno e amplo espaço que abriga o CEU - Centro de Especialidades Unimed. No local, os clientes da Unimed Sul Mineira e particulares encontram uma estrutura completa e os principais profissionais de saúde da região, como:

- Equipe multidisciplinar: psicologia, nutrição e fisioterapia
- Laboratório de Análises Clínicas
- Médicos de várias especialidades
- Autorizações de guias, exames e internações
- Venda de Planos de Saúde Familiar e Empresarial



www.unimedsulmineira.com.br
Av. Marechal Castelo Branco, nº 75
Bairro Cel. Evaristo Azevedo Junqueira
CEP 37550-275 Pouso Alegre/MG
0800 940 1820

A estrutura também atende ao compromisso de cuidado e segurança que a Unimed Sul Mineira tem com seu cliente e suas instalações são totalmente acessíveis, permitindo atendimento adequado às pessoas que têm algum tipo deficiência.

Outro benefício oferecido pelo espaço é a instalação de um moderno serviço de imagem. O projeto conta com a parceria entre o CEU e a Santa Paula Imagens, da cidade de Pouso Alegre e facilita o acesso a um serviço de saúde completo para a população de Extrema e região.

✓ **IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA DRG**

A Unimed Sul Mineira aderiu ao projeto da Federação Minas Gerais, o DRG Brasil - Grupos de Diagnósticos Relacionados, que é uma nova metodologia para gestão e melhoria da qualidade dos serviços hospitalares.

Os tratamentos hospitalares são definidos em categorias através da combinação dos dados coletados na internação dos pacientes: diagnósticos (principal e secundário), comorbidades, idade e procedimentos.

Cada categoria do DRG Brasil é um produto, clínico ou cirúrgico, que tem a quantidade de recursos necessários para cada tipo de tratamento hospitalar: materiais, medicamentos e diárias, bem como os resultados assistenciais esperados, incluindo mortalidade e complicações associadas ao tratamento.

A partir da categorização é possível definir o perfil nosológico, avaliar o desempenho assistencial em comparação com referenciais internacionais e nacionais e criar condições para a gestão clínica e de custos hospitalares.

Para a definição do DRG o auditor faz a leitura do prontuário, na alta hospitalar, e levanta diagnósticos e procedimentos realizados.

Para este trabalho, a Unimed solicitou atenção aos cooperados para que as evoluções médicas estejam claras e em conformidade com a Resolução Nº1.638/02: identificação do paciente (nome, sexo, data de nascimento, filiação, endereço); anamnese; exame físico; exames complementares; diagnósticos; anotações diárias sobre a evolução do estado do paciente.

✓ **SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

A satisfação do cliente é o resultado de um trabalho bem feito, por isso a Unimed Sul Mineira tem o compromisso constante de investir na qualificação de seus profissionais, na estrutura, em serviços de qualidade e no melhor cuidado com os seus clientes.



Esse é um compromisso constante, que exige dedicação e envolve todos os setores da cooperativa. Os números demonstram que o empenho tem surtido em resultados positivos.

✓ PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Unimed Sul Mineira, comprometida em garantir a satisfação dos clientes, realizou de janeiro a março de 2018, pesquisa de satisfação para identificar as questões e preocupações dos beneficiários. A pesquisa foi realizada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente e avaliou beneficiários da cooperativa, maiores de 18 anos, que tiveram qualquer utilização nos últimos 12 meses.

A pesquisa apontou que referente à obtenção de cuidados de saúde, 76,8% avaliaram o plano positivamente.

Com relação à atenção imediata, 84,2% dos entrevistados mencionam que conseguem “sempre” ou “na maioria das vezes”.

A percepção de qualidade de saúde recebida é positiva para 86,1% dos entrevistados.

Quanto à facilidade de compreensão e acesso à lista de credenciados, 81% dos respondentes mencionam estarem satisfeitos. No item “Atendimento Multicanal”, que avaliou o atendimento recebido considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava, a percepção de um atendimento de boa qualidade ocorre em 89,5% dos entrevistados, um ótimo indicador de qualidade no atendimento.

Ao avaliar a resolutividade, 81,7% dos entrevistados mencionaram que tiveram demandas resolvidas pela operadora quando realizaram uma reclamação.

A qualificação dos usuários para o plano tem 86,9% de menções positivas. Dos respondentes, 81,2% recomendariam o plano, sendo que 7,2% o fariam definitivamente.

No geral, o resultado alcançado ao longo do estudo indica que a maior parte dos beneficiários está satisfeita com o plano que possui da Unimed Sul Mineira, o que comprova o compromisso da cooperativa em cuidar e garantir serviços de qualidade a seus beneficiários

✓ 3º ENCONTRO DE PRESTADORES DE SERVIÇO EM SAÚDE

Anualmente a Auditoria em Saúde proporciona um encontro com os prestadores de serviços hospitalares para atualizar quanto ao correto faturamento das contas hospitalares, auditoria e utilização dos sistemas GW e SOPME. Em 2018 foi sua 3ª edição e teve a participação de 52 pessoas.



Os assuntos apresentados foram:

- Regras de autorização, informações importantes e retorno das informações;
- Boas práticas de faturamento e auditoria;
- Regras e boas práticas de utilização da ferramenta SOPME;
- Informações importantes da auditoria médica.

✓ ENCONTRO DE SECRETÁRIAS

Pelo 13º ano consecutivo a Unimed Sul Mineira realizou Treinamento para Secretárias, em Pouso Alegre, para as secretárias de cooperados e rede credenciada. O evento foi realizado nos dias 25 e 26 de setembro, na semana em que se comemora o Dia do Profissional do Secretariado, celebrado no dia 30 de setembro. Foi ministrado por colaboradores das áreas de Relacionamento com a Rede - Adriano Capozoli, Call Center, Fernanda Cruz da Silva - Autorizações - Gabriela Scodeler - Secretaria Executiva - Maria José Floriano de Oliveira Costa e Ouvidoria - Tatiana Aparecida Marques Leal Schmidt.

O objetivo do treinamento é estreitar relacionamentos, compartilhar informações e promover mais interação entre os prestadores e a cooperativa, embora no decorrer do ano, sempre que necessário, outros treinamentos também são disponibilizados à rede.

Na edição de 2018, além de informações referentes à autorização, foram abordados temas sobre Cooperativismo, Sistema Unimed, ações e projetos implantados na cooperativa, visando à qualificação dos serviços prestados e a busca pela excelência.

O evento contou com a participação de 158 profissionais de clínicas, hospitais, consultórios, laboratórios e centros de diagnósticos parceiros, que receberam brindes personalizados da Unimed Sul Mineira. A Unimed Sul Mineira acredita que informação, conhecimento, parceria e colaboração são as melhores maneiras de fornecer um serviço humanizado e qualificado aos seus clientes.

✓ PESQUISA DE SATISFAÇÃO - REDE CREDENCIADA

Engajada em promover um relacionamento cada vez mais próximo e de qualidade com seus públicos de relacionamento, a Unimed Sul Mineira realizou uma pesquisa para avaliar a satisfação da rede credenciada com a Central de Atendimento 24 horas - Call Center, que é o canal de comunicação mais utilizado por este público.

A pesquisa online, realizada de 21 de novembro a 21 de dezembro de 2018 foi disponibilizada no mural informativo do Sistema Autorizador Hylum, utilizado por toda a rede credenciada. Ao todo foram registradas 112 respostas válidas.

De modo geral o atendimento do Call Center foi avaliado com ótimo ou bom por 96,4% dos respondentes.



www.unimedsulmineira.com.br
Av. Marechal Castelo Branco, nº 75
Bairro Cel. Evaristo Azevedo Junqueira
CEP 37550-275 Pouso Alegre/MG
0800 940 1820

A resolutividade dos atendentes do Call Center obteve 99,1% de avaliações como ótima ou boa. Este também foi o percentual avaliado para o quesito “cordialidade dos atendentes do Call Center”.

O quesito “Como você avalia o esclarecimento de suas dúvidas e questionamentos pelos atendentes do Call Center?”, obteve 96,4% de avaliações como ótimo ou bom.

O resultado desta pesquisa mostra que o setor de Call Center da Unimed Sul Mineira está comprometido com a qualidade do serviço prestado e reforça a busca pela melhoria contínua, disseminada pela cooperativa.

✓ **COMUNIDADE**

O relacionamento da Unimed Sul Mineira com a comunidade é norteado por uma conduta ética e solidária. Sendo assim, sempre que possível, a cooperativa busca reduzir desigualdades sociais em sua área de ação, além de contribuir para o desenvolvimento local.

✓ **SAÚDE AMBIENTAL**

Responsabilidade Socioambiental é um dos Valores da Unimed Sul Mineira, por meio do qual a cooperativa reitera seu intuito de “Comprometer-se com a sociedade e com a preservação do ambiente”.

✓ **CONSUMO CONSCIENTE**

Uma iniciativa para engajar os colaboradores em ações em prol da preservação do meio ambiente e promover o uso consciente de recursos como água, energia e materiais, como papel.

Os setores de Comunicação e Marketing e Gestão de Pessoas são responsáveis por gerenciar esta ação, visto que o engajamento dos colaboradores é a única forma de obtenção de bons resultados para esta campanha.

Os colaboradores recebem informações, por meio das diversas ferramentas de comunicação disponíveis, sobre como otimizar o uso dos materiais e cuidados com o meio ambiente.

Por não utilizar água como insumo no processo produtivo, a Unimed Sul Mineira não afeta significativamente nenhuma fonte pela retirada de água.

Em 2018, considerando todas as unidades (Sede Administrativa, Centro de Especialidades Unimed, UCA's e Espaço Viver Bem), foram utilizados 1.861 m³ de água proveniente da rede pública e 100.750 m³ da captação da água da chuva.



✓ RESÍDUOS DE SAÚDE

A Unimed Sul Mineira realiza o gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde (RSS) por meio de procedimentos de gestão com bases científicas e técnicas, normativas e legais. O objetivo do gerenciamento dos RSS é minimizar a produção de resíduos e proporcionar aos resíduos gerados, um encaminhamento seguro e eficiente.

Para destinação correta dos RSS a cooperativa possui contrato com duas empresas especializadas, que são responsáveis pela disposição destes resíduos: a Stericycle, em Pouso Alegre e a Agit - Soluções Ambientais, em Extrema. Ambas as empresas realizam a coleta, tratamento e destinação final dos RSS em conformidade com os regulamentos e normas vigentes.

✓ DEMAIS RESÍDUOS

▪ Coleta Seletiva

A Unimed Sul Mineira possui coleta seletiva em sua Sede Administrativa, no Espaço Viver Bem e no Centro de Especialidades Unimed (CEU).

Em Pouso Alegre, o material reciclável é doado para Associação de Catadores de Materiais Recicláveis de Pouso Alegre (ACAMPA), o que auxilia no aumento da renda dos associados, reforçando o cuidado da cooperativa com o desenvolvimento da comunidade local. Em Extrema, o material reciclável é recolhido pelo município, que disponibiliza coleta seletiva.

▪ Reciclagem

A Unimed Sul Mineira não utiliza insumos recicláveis na produção de seus principais produtos e serviços, por isso, investe no consumo de papel com certificação FSC (Forestry Stewardship Council - Conselho de Manejo Florestal), que é o selo verde reconhecido internacionalmente.

Garante que a madeira utilizada é originada de um processo produtivo manejado de forma ecologicamente adequada, socialmente justa, economicamente viável e cumpre as leis vigentes, além de doar todo material reciclável para uma associação de catadores do município. Em 2018, a cooperativa destinou para associação todo papel passível de ser reciclado. Além do papel, também foram doados plásticos e papelão, garantindo, assim, a destinação correta de 100% do material reciclável produzido durante as operações da Unimed Sul Mineira.



✓ **COMITÊ DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE**

A criação do Comitê de Relacionamento com o Cliente foi uma das ações estabelecidas pelo Planejamento Estratégico e efetivada em 10 de agosto de 2018. A função do comitê é implantar políticas e desenvolver procedimentos documentados para registrar, analisar, responder e gerenciar as manifestações dos beneficiários feitas por todos os canais de comunicação e pontos observados pelos colaboradores e cooperados.

É composto por nove membros representados pelas áreas de Atenção Integral à Saúde, Autorizações, Call Center, Centro de Especialidades Unimed, Comunicação e Marketing, Mercado, Ouvidoria e Regulação de Saúde. As reuniões do comitê são mensais e nelas são discutidos assuntos e propostas estratégicas pertinentes aos documentos, registros, processos, normas e legislações pertinentes e necessárias às diretrizes estabelecidas pela gestão da Unimed Sul Mineira assegurando a promoção da conscientização sobre a importância do cliente.

✓ **COMITÊ DO IDSS - ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR**

Foi solicitado pelo diretor de mercado a formação do comitê para melhorar a nota do IDSS da operadora. Descrição: O IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, é conhecido como a “nota das Operadoras”. A avaliação de desempenho das operadoras é realizada por meio do IDSS, calculado a partir de indicadores definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

O Comitê se reúne com o objetivo de analisar as notas dos indicadores e estabelecer ações para melhoria da nota final das dimensões. Também foi aprovado pela Diretoria a contratação da empresa IBRC para realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO). A pesquisa foi realizada em fevereiro de 2018 e a operadora teve o prazo de até o dia 30 de abril de 2018 para aplicar, divulgar e informar à ANS os resultados da Pesquisa referente ao ano-base 2017. A pesquisa foi feita para obter pontuação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS e foi aplicada de acordo com as diretrizes previstas no documento técnico elaborado pela ANS.

✓ **COMITÊ DO PPR**

A Comissão de PPR atual foi criada em 2017 para atender às exigências da Convenção Coletiva imposta pelo Sindicato. Tem como função a criação de ideias, junto da Diretoria Executiva, com o intuito de auxiliar na distribuição de lucros da cooperativa.

A comissão é composta por oito colaboradores e a renovação dos membros acontece a cada dois anos, por livre adesão.



✓ GRUPO DO PROGRAMA DE MELHORIA DA QUALIDADE - GPMQ

O Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade - GPQM - tem a finalidade de implantar, desenvolver e aperfeiçoar o PMQ - Programa de Melhoria da Qualidade - para conquistar a certificação frente a norma NBR ISO 9001:2015. Sendo um dos requisitos da dimensão 1 da RN 277:2011 PMQ, considera-se o conjunto de ações que buscam o aperfeiçoamento e melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ - da Unimed Sul Mineira.

O SGQ é um conjunto de elementos que funcionam para atender à Política da Qualidade e os objetivos da cooperativa, resultando em produtos e serviços que correspondam às expectativas dos clientes. Este sistema funciona com base na utilização de ferramentas de qualidade, por exemplo, o 5W2H, PDCA, Diagrama de Ishikawa, Procedimento Operacional Padrão (POP), Fluxogramas, entre outros. A Cadeia Cliente Fornecedor (CCF) é uma das ferramentas que foi utilizada para a definição dos processos e suas interações, negociando seus requisitos para conclusão. O grupo possui 18 membros representando diversas áreas da Unimed Sul Mineira e o colaborador Felipe Campos da Silva foi nomeado representante do grupo pela Diretoria Executiva. O diretor de mercado foi convidado para participar ativamente das reuniões periódicas, que são realizadas uma vez por mês.

A primeira reunião foi realizada no dia 2 de agosto de 2018. O regimento interno do grupo, ato de nomeação assinado pelo diretor presidente e plano de trabalho do segundo semestre de 2018 foram assuntos apresentados nesta reunião.

A terceira reunião do grupo, realizada no dia 21 de setembro e teve a presença da consultora Daniele Barbosa Guedes, responsável em conduzir a frente 2 do Programa Qualifica Unimed, auxiliando no cumprimento dos requisitos exigidos na resolução normativa nº 277:2011.

Em dezembro de 2018 foi realizada uma reunião com a alta direção e foram apresentados os trabalhos realizados durante o ano e propostas melhorias para 2019.

✓ RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

Visando valorizar cada vez mais o cooperado e proporcionar excelência no acesso à assistência em saúde, tendo como base o compromisso entre cooperado e cooperativa e assegurar a sustentabilidade do negócio, em 2018 a Unimed Sul Mineira deu início às tratativas com a Federação das UnimedS do Estado de Minas Gerais, com objetivo de implantar o programa de Relacionamento com o Cooperado.

Este programa foi cuidadosamente preparado com foco no relacionamento com o cooperado, que propõe a ativação da percepção do cooperado com a cooperativa, estruturado em quatro pilares que poderão fundamentar as ações propostas:



Governança, Cooperativismo, Confiança e Bem Estar e Saúde, criando uma relação de confiança, admiração, credibilidade e proximidade.

O lançamento do programa está sendo cuidadosamente preparado e está previsto para 2019.

A Unimed Sul Mineira também iniciou as negociações com a empresa responsável pelo aplicativo Mobile, para personalização e operacionalização do uso do APLICATIVO MINHA UNIMED. Através do aplicativo, o cooperado terá acesso às informações da cooperativa, como por exemplo, à produção médica, comunicados, circulares, notícias, atualização cadastral, relatórios, número de clientes, guia médico, Estatuto Social, benefícios dos cooperados, quota parte atualizada, panorama da cooperativa, e muito mais.

✓ CURSOS DE COOPERATIVISMO

Com intuito de fortalecer o cooperativismo, um dos pré-requisitos para admissão de novos cooperados é a participação no Curso de Cooperativismo, ministrado pelos diretores da Unimed Sul Mineira. Em 2018 dois cursos foram realizados para 25 novos cooperados.

✓ REUNIÕES ITINERANTES

Com o objetivo de aproximar os cooperados e proporcionar experiências entre a Unimed e seus associados, oferecendo assim conhecimento e transparência, no ano de 2018 a diretoria executiva promoveu reuniões itinerantes nas cidades de Ouro Fino e Cambuí.

Além de abordar temas como incorporação de novas tecnologias, judicialização da saúde, foram apresentados também indicadores e aplicações financeiras, evolução da carteira de clientes e o panorama geral da cooperativa. Os participantes tiveram a oportunidade de esclarecer suas dúvidas e se confraternizaram em um clima muito agradável.

✓ TREINAMENTO SOLICITAÇÃO ON LINE

Para incentivar a utilização do sistema de solicitação *online* para Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT) e procedimentos médicos, a Unimed Sul Mineira ministrou três edições do treinamento para capacitar seus cooperados, entre os meses de outubro a dezembro DE 2018. E para os cooperados que não puderam comparecer nos treinamentos ocorridos, a cooperativa disponibilizou colaboradores para viabilizar o treinamento nos consultórios.

✓ INTERESSE PELA COMUNIDADE

A Unimed Sul Mineira está comprometida com o propósito do cooperativismo de "transformar o mundo em um lugar mais justo, feliz, equilibrado e com melhores oportunidades para



www.unimedulmineira.com.br
Av. Marechal Castelo Branco, nº 75
Bairro Cel. Evaristo Azevedo Junqueira
CEP 37550-275 Pouso Alegre/MG
0800 940 1820

todos.". Por isso, são feitos investimentos em projetos e ações que valorizam as características regionais e auxiliam no desenvolvimento da comunidade local.

Conheça as boas práticas que beneficiam a comunidade da área de ação da Unimed Sul Mineira.

✓ **AÇÕES E PROJETOS**

Desde 2014, a Unimed Sul Mineira é parceira do Inatel Cas@Viva, por intermédio do projeto Ação Sustentável. Este projeto conscientiza para a preservação do meio ambiente na promoção do descarte correto de lixo eletrônico (exceto lâmpadas e geladeiras).

Para facilitar o descarte correto deste tipo de material a cooperativa disponibiliza para a comunidade um ponto de coleta na Sede Administrativa, em Pouso Alegre. Para pilhas e baterias, além da Sede Administrativa, também está disponível um ponto de coleta no Centro de Especialidades Unimed - CEU, na cidade de Extrema.

✓ **DIA MUNDIAL DO MEIO AMBIENTE**

A Unimed Sul Mineira realizou a 3ª edição do Concurso Cultural Pequenas Atitudes Grandes Impactos, com os alunos do Centro Educacional Reis Magos. O objetivo foi conscientizar sobre a preservação do meio ambiente, por meio do descarte correto do lixo.

Crianças do 5º, 6º e 7º anos fizeram uma ilustração com base no tema: "Dia Mundial do Meio Ambiente: como as crianças podem ajudar os adultos a destinar corretamente o lixo?".

Os desenhos ficaram expostos na sede da cooperativa durante a semana do meio ambiente e os colaboradores foram convidados a votar nas ilustrações que melhor representavam o tema proposto.

Os três desenhos mais votados foram premiados com troféus e todos os alunos participantes receberam certificados e brindes personalizados da Unimed Sul Mineira.

✓ **DIA C**

A Unimed Sul Mineira realizou no dia 30 de junho o Dia de Cooperar - Dia C, na Praça Senador José Bento, no centro de Pouso Alegre. O evento contou com 62 voluntários, entre cooperados, colaboradores, familiares e parceiros.

Com o tema "Compartilhar alegria e valorizar a vida. #esseéoplano", a ação promovida pela Unimed Sul proporcionou entretenimento e diversão para crianças e adolescentes e atividades de saúde para toda comunidade. O evento possibilitou a arrecadação de 511



litros de leite que foram doados à Associação de São Rafael, mantenedora da Casa de São Rafael, entidade de apoio ao paciente com câncer.

No Dia C, foram realizados mais de 1.800 atendimentos à população de forma gratuita, como aferição da pressão arterial, cálculo de IMC (Índice de Massa Corporal) e orientações sobre saúde e prevenção de doenças, alongamento com a fisioterapeuta do Espaço Viver Bem da cooperativa e aula de dança com a Academia Armação Atlética.

✓ DIA DA INFÂNCIA

A Unimed Sul Mineira promoveu no dia 24 de agosto, data em que se comemora o Dia da Infância, um momento especial para as crianças da creche Irmã Esther do Movimento Social de Promoção Humana, do bairro São João de Pouso Alegre.

As 180 crianças atendidas pela creche tomaram um delicioso lanche na hora do intervalo, oferecido com muito carinho pela Unimed Sul Mineira.

✓ DIA DA ÁRVORE

A Unimed Sul Mineira comemorou o Dia da Árvore com uma ação para neutralizar suas emissões de gases de efeito estufa (GEE), referentes ao ano de 2017.

Ao todo, foram emitidas 50,85 toneladas de CO₂e (gás carbônico equivalente), o que resultou na adoção de 3,39 hectares de área de floresta nativa do Bioma Caatinga, por meio do Programa Adote uma Floresta, da Cooperflorest - Cooperativa de Florestamento do Nordeste do Brasil.

O Adote Uma Floresta é um programa socioambiental de ajuda ao sertanejo. Com a adoção de floresta do Bioma da Caatinga, a Unimed Sul Mineira contribui para a preservação florestal, sequestro de carbono e diminuição do aquecimento global, além de empoderar 12 famílias diretamente e indiretamente.

Esta iniciativa reitera um dos Valores da Unimed Sul Mineira: a Responsabilidade Socioambiental.

✓ DIA DO IDOSO

Para celebrar o Dia do Idoso, comemorado em 1º de outubro, a Unimed Sul Mineira realizou uma tarde descontraída para os idosos do Asilo Nossa Senhora Auxiliadora e contou com o apoio do curso de Gastronomia da Univás e de colaboradores voluntários.

O Asilo Nossa Senhora Auxiliadora, localizado em Pouso Alegre, acolhe atualmente 43 idosos, que desfrutaram de um delicioso café colonial, preparado pelos alunos de Gastronomia, sob a coordenação da nutricionista Ana Carolina Brasil.



www.unimedulmineira.com.br
Av. Marechal Castelo Branco, nº 75
Bairro Cel. Evaristo Azevedo Junqueira
CEP 37550-275 Pouso Alegre/MG
0800 940 1820

Além do café colonial e dos brindes da Unimed Sul Mineira distribuídos aos moradores do Asilo, a UniBanda, formada por colaboradores da cooperativa, proporcionou muita alegria durante a tarde com boa música.

✓ **5ª CAMPANHA NATAL DOS SONHOS**

Com o objetivo de proporcionar um Natal mais feliz, a Unimed Sul Mineira realizou no dia 7 de dezembro, a 5ª edição do “Natal dos Sonhos” para os alunos da Escola Municipal São Benedito, do bairro rural Maçaranduba, de Pouso Alegre.

Como forma de agradecimento, os alunos apresentaram o “Auto de Natal” e canto coral. A Unimed Sul Mineira proporcionou um dia dos sonhos com futebol de sabão, cama elástica, escorregador inflável, piscina de bolinhas e pintura facial. Além de toda a diversão, um delicioso almoço foi servido para os participantes deste dia especial.

Para encerrar as comemorações, o momento mais aguardado, a chegada do Papai e da Mamãe Noel, foi pura magia. As 145 crianças receberam presentes, abraços carinhosos e se encantaram com o bom velhinho e sua gentil assistente.

Para a Unimed Sul Mineira, a maior recompensa é ver o sorriso e a alegria no rosto de cada uma das crianças. Iniciativas como esta reforçam o compromisso com a sociedade, e a vocação da cooperativa, que é cuidar de pessoas.

✓ **DOAÇÃO DE PÃES E LEITE**

A Unimed Sul Mineira realiza doações mensais de pães e leites para o Centro de Educação Infantil Padre Pavoni - “Clube do Menor” e de leites para Creche Jesus, Maria, José, desde 2011.

Esta ação ajuda a cuidar das crianças da comunidade, com oferta de uma alimentação de qualidade.

✓ **DOAÇÃO DE COBERTORES**

No dia 2 de maio, a Diretoria Executiva da cooperativa reforçou a parceria com a Associação Pastoral de Rua de Pouso Alegre/MG, doando 200 cobertores novos para distribuição durante o inverno.

Está é uma das ações promovidas pela Unimed, para aquecer o coração e corpo dos moradores em situação de rua.



✓ DOAÇÕES DE COMPUTADORES

Em 2018, foram doados 30 computadores provenientes da renovação do parque tecnológico da cooperativa. Ao todo, a Unimed Sul Mineira já doou 83 computadores para utilização da comunidade.

A Unimed Sul Mineira reforça, por intermédio desta ação, o interesse em promover a inclusão e o desenvolvimento dos jovens da comunidade.

✓ DOAÇÕES DE TECIDOS

Pelo 5º ano, durante as ações realizadas para fomentar a campanha de prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama - Outubro Rosa, a Unimed Sul Mineira doou 34 metros de tecidos para a confecção de lenços, para o Grupo de Apoio às Causas Solidárias - Lencinho com Carinho, de Pouso Alegre.

A entrega aconteceu na sede da Unimed Sul Mineira em Pouso Alegre, pela Diretoria Executiva e Comissão de Responsabilidade Social às representantes do Grupo Lencinho com Carinho.

✓ CAMPANHAS

▪ CAMPANHA DE AGASALHO

A edição de 2018 arrecadou uma quantidade muito significativa, mais de 2 mil peças em bom estado de conservação entre roupas, cobertores e sapatos.

A campanha começou em 30 de abril e contou com alguns parceiros nesta corrente do bem, foram eles: Hospital das Clínicas Samuel Libânio, Centro Médico de Pouso Alegre e Unilever, além dos pontos de arrecadação nas Unidades da Unimed Sul Mineira, em Pouso Alegre, Santa Rita do Sapucaí, Ouro Fino, Cambuí e Extrema, possibilitando a doação de colaboradores, clientes e comunidade.

As doações arrecadadas durante a campanha foram entregues pela Comissão de Responsabilidade Social às instituições: Associação Pastoral de Rua de Pouso Alegre e Escola Municipal São Benedito, localizada no bairro rural Maçaranduba.

▪ EU AJUDO NA LATA

A Unimed Sul Mineira entregou, em dezembro de 2018, as cinco cadeiras de rodas adquiridas com a campanha “Eu Ajudo Na Lata”.

O objetivo da campanha é arrecadar lacres de latas de alumínio e com o valor adquirido com a venda, comprar o equipamento que proporcione mais acessibilidade de pessoas



com deficiência. A arrecadação dos lacres é contínua e conta com a contribuição de clientes, colaboradores, comunidade e parceiros.

Em 2018, foram arrecadados 751 garrafas Pet (de dois litros) e 466 quilos de lacres. O resultado de toda a ajuda e solidariedade foi a aquisição de cinco cadeiras de rodas doadas para as seguintes instituições: Hospital Antônio Moreira da Costa, de Santa Rita do Sapucaí; Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Cambuí; Asilo São Vicente de Paulo, de Extrema; Projeto Social Cidade Jardim - PROSCIDJAR e Unidade de Apoio à Pessoa com Deficiência - UADE, ambos de Pouso Alegre.

Para a Unimed Sul Mineira, atitudes como esta reforçam a sua vocação, que é cuidar de pessoas, além de proporcionar à sociedade a oportunidade de ajudar ao próximo.

▪ DIA NACIONAL DE COMBATE AO CÂNCER

Em comemoração ao Dia Nacional de Combate ao Câncer (27/11), a Unimed Sul Mineira promoveu, no dia 26 de novembro, uma ação de corte de cabelo gratuito na sede da cooperativa, em Pouso Alegre, e no Centro Especialidades Unimed, em Extrema. Os cortes foram realizados por cabeleireiros profissionais voluntários.

O resultado da campanha deste ano foi impressionante, mais de 400 doações e 127 metros de mechas de cabelos arrecadas.

Houve a participação ativa da comunidade, clientes e colaboradores, especialmente das cidades de Pouso Alegre, Ouro Fino e Extrema.

Todo cabelo arrecadado foi doado para a Casa de São Rafael, que oferece apoio aos pacientes em tratamento de câncer, além de distribuir gratuitamente perucas para quem necessita.

Para estar saudável é muito importante prestar atenção em vários fatores e administrar bem as finanças é um deles. Por isso, a Unimed Sul Mineira preza por manter a saúde financeira da cooperativa, promovendo a gestão das finanças, sempre mantendo a equiparação das despesas com as receitas.

Este relatório reflete os pontos positivos do desempenho na gestão da Unimed Sul Mineira, permitindo uma avaliação equilibrada dos indicadores apresentados.

Fundamental para toda organização, a Unimed Sul Mineira preza pela ética e transparência com todos os públicos de relacionamentos. Ratifica importância dos valores da cooperativa para toda comunidade.

A Unimed Sul Mineira possui situação financeira saudável e equilibrada. Encerrou o ano de 2018 com **74.100 clientes**. O faturamento da Unimed Sul Mineira registrou uma



www.unimedsulmineira.com.br
Av. Marechal Castelo Branco, nº 75
Bairro Cel. Evaristo Azevedo Junqueira
CEP 37550-275 Pouso Alegre/MG
0800 940 1820

evolução de 15,08%. Com todos os esforços da administração, o grande impacto financeiro no Sistema Unimed continua sendo a utilização de novas tecnologias no setor de saúde. Em 2018 houve redução das despesas administrativas, frente à receita da cooperativa. O novo modelo de gestão, conta com controle rígido das despesas.



Dr. Marcelo Couto Luna de Almeida
Diretor Presidente



Dr. Paulo Magalhães Fernandes
Diretor Administrativo



Dr. Ronaldo César Rios
Diretor Financeiro



Dr. Luciano Martins Riêra
Diretor Comercial

