



www.unimedsulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - 2020

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 2020:

### **a) Política de destinação de lucros / superávits / sobras:**

- A Unimed Sul Mineira, submete-se ao regime jurídico das sociedades cooperativas na forma da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, sendo operadora classificada na modalidade de cooperativa médica as sobras do exercício, nos termos da legislação tem como característica o retorno das sobras líquidas do exercício, proporcionalmente às operações realizadas pelo associado, salvo deliberação em contrário em Assembleia Geral, bem como aplicação em fundos de reserva.
- A política de destinação de sobras da operadora segue estritamente a legislação cooperativista e, também o Código Civil Brasileiro, de modo que em 2020, a administração da cooperativa tendo ciência da importância de capitalização da operadora e, de forma prudencial, propôs em assembleia geral a aprovação da destinação do resultado positivo da cooperativa fosse incorporado ao capital social e em fundos de reserva. Deste modo, foi aprovado em assembleia geral a incorporação do valor ao Capital Social dos cooperados e fundos.

### **b) Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na “performance” da sociedade/entidade e/ou no resultado do exercício:**

#### **• MANUTENÇÃO DA ISO**

Entre os dias 24 e 26 de novembro de 2020, a Unimed Sul Mineira passou por mais uma auditoria externa. Esta avaliação foi focada na manutenção da certificação ISO 9001:2015, voltada ao Sistema de Gestão da Qualidade. A instituição acreditadora foi a DNV GL, representada pela auditora líder, Elaine Fraga. A auditoria foi realizada de forma remota, por meio da ferramenta Zoom. Diante disso, foi um grande desafio para todos os envolvidos e, apesar do contexto, a auditoria garantiu um resultado muito positivo.

#### **• SELO UNIMED DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE CATEGORIA PRATA**

Em 2020, a Unimed Sul Mineira conquistou o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade, concedido pela Unimed do Brasil, categoria Prata. O Selo reconhece as cooperativas do Sistema Unimed que incorporam os temas essenciais da sustentabilidade em sua gestão, nos âmbitos social, econômico e ambiental, alinhando-se às principais tendências de mercado para operadoras de planos de saúde somadas às especificidades das características do cooperativismo.

#### **• OUVIDORIA DE EXCELÊNCIA:**

Em 2019, a Ouvidoria da Unimed Sul Mineira participou do Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil e conquistou o mais alto nível de classificação: a Excelência. A certificação tem validade por dois anos e ratifica os valores da Cooperativa.



www.unimed-sulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

- **DIA C - 2020**

A Unimed Sul Mineira, mais uma vez, recebeu a homenagem do Sistema Ocemg por sua participação no maior movimento cooperativista de voluntariado do país, o Dia de Cooperar - Dia C.

No dia 4 de julho, celebramos o Dia de Cooperar, exclusivamente on-line, criando uma grande corrente do bem com o Unianjos - grupo de voluntários da Cooperativa, que foi denominada: (UNI) Anjos em AÇÃO.COM.

A festa foi digital, com conteúdo nas redes sociais o dia todo, o Dia C On-line foi compartilhado e engajou toda a comunidade com frases de superação e dicas para ressignificar este momento.

- **ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA**

- Disponibilização de um vídeo sobre a higienização correta das mãos em:  
<https://www.unimed.coop.br/web/sulmineira/espaco-viver-bem>;

- TELECONSULTA: Plantão Médico, sete dias da semana, das 7h às 18h, com orientações, esclarecimentos sobre a Covid-19, por meio de Teleconsulta. Este serviço esteve ativo no período de 22/03/2020 a 01/09/2020, atendendo mais de 5.000 pessoas. Estas orientações foram abertas para toda a comunidade e não somente aos clientes da Unimed Sul Mineira;

- TELEMEDICINA: Desde setembro a Unimed Sul Mineira oferece o serviço de TELEMEDICINA, em que os médicos fazem o primeiro atendimento via telefone. O serviço funciona de segunda a sexta-feira. Neste período foram realizados cerca de 1.000 atendimentos.

- Monitoramento da COVID-19: Para os clientes Unimed positivados, os médicos entravam em contato para entender se o paciente já estava em acompanhamento médico, identificar e sanar dúvidas, quais os sintomas, dentre outras informações para orientá-los, tanto o cliente quanto os seus familiares. Este serviço esteve ativo de 22/03/2020 a 01/08/2020, em que foi possível acompanhar mais de 2.000 clientes.

- Treinamento constante com os profissionais de Saúde: Por vivenciar um momento atípico provocado pela pandemia do coronavírus (COVID-19) que, além de gerar sentimentos como medo, angústia, impotência e incerteza, exige a prática da responsabilidade social, em que a situação requer organização, cuidado, compromisso e preparo. Desta forma, cuidar da saúde mental e do bem-estar dos profissionais da saúde é tão importante quanto preservar sua saúde física. Para isso, vários treinamentos foram realizados com o objetivo de alinhar conhecimentos.

- Orientações aos colaboradores da Unimed Sul Mineira: Para os colaboradores que estão trabalhando no presencial, foram realizadas algumas ações, como orientações sobre o uso adequado de máscaras, higienização das mãos, higienização da estação de trabalho, distanciamento, aferição de temperatura para todos os colaboradores em todas as entradas e para os clientes também.

- Palestras on-line para colaboradores e clientes: Foram realizadas palestras, por meio da plataforma Zoom, com os profissionais do Espaço Viver Bem para atender às demandas solicitadas. Dentre elas, as mais procuradas.



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

- Doação de EPIs: A campanha de doação de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) foi lançada para auxiliar os profissionais de saúde da rede pública e privada de Pouso Alegre, no enfrentamento da COVID-19, em 2020. Os itens arrecadados foram doados para Hospitais, Clínicas, Asilos, Consultórios, Laboratórios, dentre outros, como: \* Cliever Shield protetor facial, óculos de proteção, máscara descartável tripla, máscara N95, máscara cirúrgica, avental cirúrgico gramatura 40, álcool em gel. Ao todo, foram 12.000 itens doados.

- Disque Corona: Canal de comunicação criado, inicialmente, para os clientes Unimed com o objetivo de sanar dúvidas e dar orientações antes de procurar atendimento presencial. O serviço foi estendido para toda a população, como responsabilidade social. O Disque Corona funciona por meio do 0800, das 7h às 18h, todos os dias da semana.

- Ações Emergências de Responsabilidade Social - Super Ação - Covid-19.

A Unimed Sul Mineira tem como um de seus Valores a Responsabilidade Socioambiental e, em 2020, destinou um orçamento específico, de abril a dezembro, para ações socioassistenciais de prevenção ao contágio da Covid-19, bem como para mitigar os impactos causados pela pandemia, corroborando com o compromisso da Cooperativa com a sociedade e com o meio ambiente. O investimento foi destinado a ações sociais emergenciais: compra de produtos alimentícios, de produtos diversos, como, por exemplo, álcool em gel, e de EPI's. Os itens adquiridos foram doados para pessoas em vulnerabilidade social por meio de instituições e projetos assistenciais da área de ação da Unimed Sul Mineira. Foram beneficiados: Arquidiocese de Pouso Alegre, Paróquia São João Batista e Paróquia São José Operário, Asilo Nossa Senhora Auxiliadora (São Vicente), Asilo São Vicente de Paulo, Associação de Apoio a Pessoas com Câncer Bem Viver - AAPCBV, Associação de Caridade de Pouso Alegre - Betânia da Previdência (Asilo), Associação de Proteção do Menor (Centro de Educação Infantil - CEI - Irmão Alexandre e Projeto Zoé de Castro Marques - Oficinas Educativas), Associação de Apoio aos Portadores de Necessidades Especiais de Minas Gerais - SHINE, Associação dos Catadores de Material Reciclável de Pouso Alegre - ACAMPA, Associação de Integração da Criança Creche CL Antônio Rafael Andere (Clube Lions), Associação Emaus (Mosteiro Popular Pe. Mário / Vicentinos), Associação Pastoral de Rua, Associação São Rafael, CAP - Comunidade de Ação Pastoral, Comunidade do Bom Pastor (Asilo), Associação Congregação das Irmãs dos Sagrados Corações - Instituto Filippo Smaldone, CRIE - Centro de Integração Social, Coletivo Brilho Azul - Grupo de Pais e Amigos de Altistas de Pouso Alegre e Região, Escola Municipal São Benedito (Maçaranduba), Fundação Santa Terezinha - Lar dos Idosos, Igreja Sal da Terra, Movimento Social São José - Pró-Tuberculosos, Obra Social Nossa Senhora da Glória - Fazenda da Esperança Nossa Senhora de Guadalupe, Prefeitura Municipal de Pouso Alegre: Secretaria de Políticas Sociais / CRAS Sudeste (São Geraldo), Projeto "Vem Cum Nós", Projeto "Unidos por Monte Sião", PROSSAN - Projeto Social Santo Antônio e S.O.S Fraldas Descartáveis.

#### • REFORÇAMOS NOSSA PRESENÇA NAS MÍDIAS DIGITAIS

A pandemia forçou todo mercado a reformular suas estratégias de comunicação.

O objetivo foi desenvolver conteúdos digitais que gerassem impacto, engajamento e conhecimento de marca para todos os públicos, com projetos especiais, como: Cuidando de Você On-line, Precisamos falar sobre, Dia das Mães, Dia de Cooperar - Dia C, Festa Julina em Casa, Dia dos Pais e entre outras ações nas redes sociais.



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



Veiculando vídeos com dicas de saúde, fotos dos colaboradores em casa com seus familiares, transmissões ao vivo com especialistas e muitos posts.

- **LANÇAMENTO DO APP UNIMED CLIENTE**

Uma ferramenta atualizada, moderna, intuitiva e completa para tornar os cuidados com sua saúde ainda mais práticos. Esse é o novo app Unimed, um aplicativo exclusivo e gratuito que oferece diversas funcionalidades e vantagens para os beneficiários.

A Unimed Sul Mineira encerrou o ano de 2020 com mais de 2.270 downloads do aplicativo, entre os seus clientes. Ciente dos desafios de se lançar um App, no próximo ano, o trabalho para a sua utilização será reforçado ainda mais, disponibilizando ferramentas cada vez mais essenciais para o dia a dia dos clientes.

- **IMPLANTAÇÃO DE NOVO SISTEMA PARA A GESTÃO DA QUALIDADE**

Durante o ano de 2020, a partir de fevereiro, a Unimed Sul Mineira realizou a implantação do novo sistema para auxiliar na gestão da qualidade. Diante da avaliação dos diversos sistemas existentes no mercado, a equipe do setor Planejamento e Qualidade optou pelo sistema Qualiex, da empresa ForLogic. O sistema auxiliará nos seguintes temas: Gestão de Documentos (Docs), Gestão de Não Conformidades (Tracker), Gestão de Planos de Ação (Action), Gestão de Reuniões (Meeting), Gestão de Indicadores (Indicators), Gestão de Auditorias (Audit) e Gestão de Riscos (Risks).

- **TELEMEDICINA**

O aprimoramento de novas tecnologias tem provocado inúmeras mudanças no setor de saúde, que exprimem mais conforto, segurança e facilidades nas relações entre os médicos e seus pacientes. A nova forma de atendimento, por meio da telemedicina, foi uma das novidades que ganhou espaço, principalmente durante a pandemia da COVID-19.

Considerando a Lei no 13.989/20 de 16 de abril de 2020 e a Portaria no 467/2020 do Ministério da Saúde, que dispõe, em caráter excepcional e temporário enquanto durar a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2), sobre o uso e ações da telemedicina e recomendações da ANS para que as operadoras adequem suas redes para disponibilizarem recursos de tecnologia de informação e comunicação, o Conselho de Administração da Unimed Sul Mineira, em reunião realizada no dia 19 de maio de 2020, decidiu pela contratação da empresa SOFTCLYN e disponibilizou gratuitamente aos seus cooperados a plataforma para atendimento médico remoto (telemedicina), a partir de 01 de junho de 2020. Nesta contratação estão inclusos os módulos de prontuário eletrônico, telemedicina, agenda e financeiro. Os cooperados que utilizam outro sistema podem migrar para o SoftClyn com total apoio operacional do mesmo.

Para utilização da plataforma e prescrição de receitas, solicitação de exames e procedimentos, bem como, fornecer atestados médicos, é necessário que o cooperado possua certificado de assinatura digital A1.

É certo que a prática da Telemedicina é uma opção complementar enquanto perdurar a pandemia e não substitui a consulta presencial.



www.unimedsulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

Foram elaboradas e disponibilizadas as regras contingenciais para teleconsulta no Intercâmbio Nacional e um manual que contém os requisitos de segurança e privacidade, com um conjunto mínimo para o uso em telemedicina.

De acordo com essas regras contingenciais para teleconsulta, destacamos as seguintes premissas:

- Os atendimentos deverão ser realizados exclusivamente por médicos cooperados;
- Uma vez disponibilizado o serviço para o beneficiário local, a Unimed Executora é obrigada a disponibilizar para o beneficiário de intercâmbio, sendo que a prerrogativa de liberar ou não o atendimento é da Unimed Origem;
- A plataforma eleita pela Unimed Singular deve ser capaz de gerar relatórios em meios que validem a realização dos atendimentos aos beneficiários pelo médico assistente e permita a realização de auditorias quando necessário. Além disso, passado o período de crise, a plataforma deverá estar apta para desenvolver integrações com o sistema de gestão da Unimed, utilizando o padrão TISS;

Com esta iniciativa a Unimed Sul Mineira trabalha, no atual cenário, com um único objetivo: garantir, por meio da telemedicina, o trabalho médico, a assistência e o cuidado aos clientes.

#### • CRIAÇÃO DA ÁREA DE GESTÃO DE GOVERNANÇA, RISCO E COMPLIANCE

Em 2020 foi criado o setor de Governança, Risco e Compliance (GRC), que tem como objetivo assegurar o cumprimento das regras estabelecidas, sejam estas de mercado, de clientes, de fornecedores ou de órgãos reguladores, desenvolvendo em conjunto com as demais áreas da organização, controles e adequações em processos, buscando atender a essas expectativas.

#### • GOVERNANÇA

- **Transparência:** apresentar aos interessados quaisquer informações que sejam de seu interesse e não somente as exigidas por regulamentos e leis.
- **Equidade:** tratamento imparcial e justo de todas as partes interessadas e cooperados, considerando seus deveres, direitos, necessidades, expectativas e interesses.
- **Prestação de Contas:** prestar contas do seu desempenho de forma clara, objetiva e compreensiva, agindo com responsabilidade e diligência de acordo com suas funções.
- **Responsabilidade Corporativa:** cuidar da viabilidade econômico-financeira das organizações, diminuir eventuais impactos de suas operações (social e ambiental), zelar pela longevidade da organização.

#### • GESTÃO DE RISCO

Uniformizar o conhecimento entre os administradores quanto aos principais riscos das suas atividades, em especial aqueles relacionados aos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, legais e operacionais, servindo como input ao processo de auditoria interna.

Conduzir tomadas de decisão que possam dar tratamento e monitoramento dos riscos e, conseqüentemente, aperfeiçoar os processos organizacionais e controles internos da Cooperativa.

Promover a garantia do cumprimento da missão da Cooperativa, sua continuidade e sustentabilidade alinhadas aos seus objetivos. As práticas de gestão de riscos evoluem e se adequam à estrutura e aos controles internos da Cooperativa, de forma a possibilitar o seu aperfeiçoamento e monitoramento contínuo.

- **COMPLIANCE**

Vem do verbo em inglês “to comply”, que significa “cumprir, executar, satisfazer, realizar o que lhe foi imposto”, ou seja, compliance é o dever de cumprir, estar em conformidade e fazer cumprir regulamentos internos e externos impostos às atividades da instituição. Atuando sempre de forma ética, cumprindo o programa de integridade e atuando de forma integral no desdobramento de investigações.

- **AUDITORIA INTERNA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Entre os dias 21 e 25 de setembro de 2020, ocorreu o segundo ciclo de auditoria interna do sistema de gestão da qualidade. A equipe de auditores internos, composta por seis colaboradores, enfrentou um grande desafio neste ano. Devido ao cenário de pandemia, a auditoria interna foi realizada de forma mesclada, dividindo o presencial com o remoto, a fim de garantir a qualidade do trabalho e a segurança de todos os envolvidos. O resultado da auditoria interna foi muito positivo.

- **ANÁLISE CRÍTICA DA ALTA DIREÇÃO (ACAD)**

Ocorreram, entre os meses de outubro e novembro, oito encontros voltados para a análise crítica do sistema de gestão da qualidade pela alta direção. Os encontros foram divididos em pequenas reuniões individuais, entre o gestor imediato do setor avaliado, a diretoria executiva, as gerências e o responsável pelo setor de planejamento e qualidade. Cada gestor apresentou os resultados alcançados em 2020 e o planejamento para o próximo ano, 2021. De todas as reuniões realizadas, foram geradas mais de 60 macroações para o próximo ciclo.

- **IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA PLANEJAMENTO E GESTÃO (PPG)**

No início do segundo semestre de 2020, em 30 de julho, foi realizada a implantação formal do novo grupo para auxiliar e monitorar o planejamento e gestão de toda a organização. O intuito da criação do grupo é unir e integrar todos os projetos e monitoramentos da Unimed Sul Mineira, auxiliando na gestão organizacional. O grupo é composto por colaboradores multiprofissionais e as reuniões ocorrerão a cada dois meses, focada no monitoramento dos projetos em andamento e análise dos indicadores críticos/estratégicos.

- **CONCLUSÃO DO PROGRAMA QUALIFICA UNIMED**

No mês de julho de 2020, ocorreu a conclusão do Programa Qualifica Unimed. O programa teve início em julho de 2018, representado pela consultora Daniele Guedes. Foram dois anos de projeto, com diversos treinamentos e encontros presenciais.

O objetivo da iniciativa é a implantação de um sistema de gestão da qualidade, por meio de duas certificações: a RN nº277 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e a ISO 9001:2015.

O principal objetivo foi conquistado de forma antecipada.

Fato ocorreu em dezembro de 2019, por meio da certificação ISO 9001:2015. Já a acreditação na RN nº277, foi prejudicada pela publicação da revisão dessa normativa, que ocorreu em março de 2020. A partir desse momento, as lideranças da Unimed Sul Mineira definiram que o foco deveria ser voltado à acreditação RN nº452 (número definido para a revisão da RN nº277). Foram momentos de aprendizado e alcance de grandes objetivos.



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

- **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

O ano de 2020 foi repleto de desafios, mas mesmo assim a Unimed Sul Mineira deu continuidade às diversas ações voltadas ao planejamento estratégico. Do total de ações planejadas para o período, cerca de 92 ações, 74% foram concluídas conforme o determinado. Destas, é possível destacar como exemplos, a implantação do Programa de Relacionamento com o Cooperado; implantação de uma nova ferramenta para análise dos números da Cooperativa, por meio do Power BI; implantação de um novo sistema para gerir a qualidade, pelo sistema Qualiex; reestruturação do setor de Relacionamento com a Rede, com objetivo de otimizar o processo e implantação dos requisitos da RN 452; investimento em recurso próprio com a aquisição do Laboratório Imune; entre outros.

- **ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR - IDSS 2020 (ANO BASE 2019)**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, desenvolveu o Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), uma iniciativa para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde. Os objetivos são: estímulo da qualidade setorial e a redução da assimetria de informação, promovendo maior poder de escolha para o beneficiário e oferecendo subsídios para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS.

Os resultados da avaliação das operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). O IDSS é um índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões e é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

O IDSS permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente e a redução da assimetria de informação, falha de mercado que compromete a capacidade do consumidor de fazer suas escolhas no momento da contratação ou troca de um plano de saúde e a ampliação da concorrência baseada em valor no setor.

O IDSS da Unimed Sul Mineira em 2020 (ano-base 2019) foi 0,7320.

A Unimed Sul Mineira conquistou a nota máxima na avaliação da dimensão 3: Sustentabilidade no Mercado (IDSM). O resultado traz segurança aos clientes da cooperativa, especialmente frente ao cenário de pandemia do Coronavírus.

- **LANÇAMENTO DO SETOR DE RELACIONAMENTO COM O COOPERADO**

No dia 27 de outubro a Unimed Sul Mineira realizou o lançamento do Programa de Relacionamento com o Cooperado. A iniciativa foi criada para facilitar o dia a dia do cooperado e manter um relacionamento mais próximo.

O programa possui ações para garantir que a experiência do médico, como cooperado, seja sempre a melhor possível.

Algumas ações foram implantadas com objetivo de acolher o cooperado e elucidar questões da cooperativa. O Espaço do Cooperado, na nova sede administrativa, especialmente planejado para que o(a) médico(a) possa ser atendido e realizar reuniões. O Manual do Cooperado aborda informações importantes e esclarecedoras, como a estrutura da cooperativa, benefícios, responsabilidades e orientações sobre o cooperativismo e o Sistema Unimed.



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

O aplicativo da Unimed para o cooperado foi disponibilizado com o intuito de facilitar a comunicação e a transmissão de informações estratégicas entre a Unimed e os cooperados, bem como disponibilizar recursos de forma simples.

O Programa de Relacionamento com o Cooperado oferece um atendimento humanizado. Os contatos podem ser feitos pelos canais de atendimentos: telefone (35) 3449-1803 e (35) 3449-1804, WhatsApp (35) 98818-2121 ou e-mail [relacionamentocooperado@unimedulmineira.com.br](mailto:relacionamentocooperado@unimedulmineira.com.br).

- **PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O COOPERADO**

A Unimed Sul Mineira realizou durante o período de 25 de junho a 24 de julho de 2020, a segunda Pesquisa de Satisfação destinada aos médicos cooperados. Essa ação teve como objetivo apresentar os dados coletados à administração para avaliação do relacionamento entre cooperados e Cooperativa, identificar seus anseios, visando a melhoria contínua dos resultados.

Por meio de questões fechadas, o formulário foi composto por 41 perguntas que tratavam sobre a valorização das ideias e autonomia, mercado de trabalho e remuneração, comunicação, orgulho do cooperado e benefícios.

O resultado da pesquisa apontou uma satisfação do cooperados com a cooperativa de 96,7%, aumento de 4% em relação à pesquisa anterior. A Unimed Sul Mineira busca estreitar o relacionamento entre cooperado e cooperativa com o aprimoramento dos processos, eficiência no atendimento com foco na satisfação e sentimento de pertencimento de seus cooperados.

- **DIA DO MÉDICO**

O papel do médico como responsável pela promoção à saúde; incentivo à vida saudável e prevenção; diagnóstico e tratamento de doenças, é imprescindível. Por isso, nada mais justo do que dedicar um dia em sua homenagem. No Brasil, comemora-se o “Dia do Médico” em 18 de outubro e para destacar a importância desses profissionais, ainda mais em meio à pandemia da COVID-19, no ano de 2020 a Unimed Sul Mineira celebrou de forma diferente essa importante data, sem aglomeração, mas com uma homenagem cheia de afeto, respeito e gratidão.

No dia 18 iniciou-se a entrega de brindes. Uma elegante caixa contendo duas lindas taças e uma garrafa de vinho, escolhida com muito carinho, para demonstrar a valorização e a gratidão da Cooperativa aos seus cooperados.

Na esperança de dias melhores e diante da impossibilidade de um abraço, essa foi a forma que a Unimed Sul Mineira escolheu para desejar que seus cooperados brindassem a vida junto de quem amam.

- **KIT DE NATAL**

Com intuito de agradecer e surpreender seus cooperados, nos dias que antecederam as festividades natalinas no ano de 2020, a Unimed Sul Mineira os presentou com um delicioso e farto kit de Natal.

- **EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA**

Visando 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 2020 o Curso de Cooperativismo aconteceu no dia 1º de setembro, às 18h30, e os líderes dos setores envolvidos na admissão ministraram o Treinamento Operacional no dia 3 de setembro, às 18h30.

- **REUNIÕES ITINERANTES ON-LINE**

Com o objetivo de aproximar os cooperados e proporcionar experiências entre a Unimed e seus associados, oferecendo assim conhecimento e transparência, no ano de 2020 a Diretoria Executiva promoveu uma reunião de forma on-line, com a participação dos cooperados das cidades vizinhas.

Foi apresentado o panorama atual econômico financeiro da Cooperativa, evolução da carteira de clientes e verticalização. Os participantes tiveram a oportunidade de esclarecer suas dúvidas.

- **COLABORADORES**

Em 2020, o cuidado e a capacitação foram itens essenciais trabalhados pela Unimed Sul Mineira junto aos seus colaboradores. Exigiu fortalecer os princípios do cooperativismo, além de reconhecer e valorizar a importância de cada um, por meio de ações voltadas à promoção à saúde e na transformação do atendimento, tornando-os peças-chave no cenário pandêmico ao ressignificar o acolhimento e contribuir com o desenvolvimento da Cooperativa.

- **AÇÕES E EVENTOS**

- PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL:

De 8 a 12 de junho, foi realizada Pesquisa de Clima Organizacional, por meio de coleta de dados, com nove fatores avaliados, de Remuneração e Benefícios à Satisfação Geral, fornecendo informações importantes sobre a percepção dos colaboradores em relação aos fatores que afetam os seus níveis de motivação e desempenho. O resultado foi divulgado no dia 20 de julho, durante a 7ª edição da Sincronicidade Organizacional.

O resultado da Pesquisa de Clima de 2020 mostrou uma satisfação de 86,41% entre os itens apurados. Este é o melhor resultado desde 2014, que apresentou uma satisfação de 76%.

Mesmo com resultado tão positivo, foram criados planos de ações para os indicadores que ficaram abaixo de 70%, que serão tratados no decorrer deste ano.

- PREMIAÇÃO POR TEMPO DE CASA:

A premiação dos colaboradores por tempo de casa é uma forma de agradecer àqueles que passaram tanto tempo das suas valiosas vidas na Cooperativa, investindo as suas forças e colaborando com a construção da história da Unimed Sul Mineira.

Os colaboradores são premiados com dias de folga por tempo de casa. O colaborador que completa cinco anos de casa, ganha cinco dias de folga; 10 anos, 10 dias de folga; 15 anos, 15 dias de folga. Já aqueles que completam 20, 25, 30, 35 e 40 anos, ganham 20 dias de folga como reconhecimento por compartilharem seus talentos em prol da Cooperativa por tanto tempo.

Além disso, todos ganham um Pin personalizado para colocar com seu crachá que identifica há quanto tempo seu talento faz parte da família Unimed Sul Mineira. Estas ações contribuem para a satisfação dos colaboradores que, orgulhosamente, reconhecem a homenagem da Cooperativa.



www.unimed-sulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

#### - COMEMORAÇÃO DE ANIVERSÁRIO:

Simple gestos e atitudes proporcionam motivação e produtividade aos colaboradores dentro da Cooperativa.

Para demonstrar estima pelo colaborador no dia do seu aniversário, o setor de Gestão de Pessoas envia um cartão de aniversário personalizado por e-mail ao colaborador. O objetivo da ação é agradecer ao colaborador por todo empenho e dedicação e, assim, dar mais motivação para alcançar as metas propostas à Cooperativa e ao setor. É uma forma de demonstrar que o colaborador tem valor como pessoa, não apenas como profissional.

O objetivo é garantir satisfação pessoal, sentimento de pertencimento, que resultará em um sentimento de prazer em estar ali diariamente, num ambiente agradável.

Outra ação praticada é o day-off, dia em que o aniversariante fica de folga para curtir seu aniversário, deixando a pessoa livre para comemorar, descansar ou fazer o que lhe traz felicidade nesse dia especial.

- **DATAS COMEMORATIVAS**

#### - DIA INTERNACIONAL DA MULHER:

Para comemorar o Dia Internacional da Mulher, 8 de março, a Unimed Sul Mineira organizou diversas atividades para enaltecer as colaboradoras da Cooperativa.

Na manhã da quinta-feira, dia 5 de março de 2020, as colaboradoras se reuniram no Auditório da Sede Administrativa, onde foram recepcionadas com um café especial, alongamento com fisioterapeuta e presenteadas com uma Havaiana personalizada pela Cooperativa.

Para completar este dia especial, as colaboradoras desfrutaram da Reflexologia Podal, massagem relaxante nos pés e um momento para cuidar de seus cabelos, com penteados simples; ações realizadas pelos profissionais do Bella Spa.

Participaram do evento 74 colaboradoras, que avaliaram as ações como ótima na pesquisa de satisfação.

#### - DIA DO COLABORADOR UNIMED:

Apesar da distância, a Unimed Sul Mineira buscou surpreender seus colaboradores no seu dia, por meio da troca do Wallpaper de todos.

A iniciativa apresentou uma mensagem, em que agradeceu e exaltou o profissionalismo e comprometimento de cada um.

#### -DIA DAS MÃES

Mesmo longe, amar e cuidar, nunca estiveram tão próximos. Reinventando. Palavra de ordem na Unimed Sul Mineira. E foi assim a comemoração do Dia das Mães. Os desafios da maternidade dobraram nesta quarentena, mas também aproximou mães e filhos, casais, possibilitou almoços em família e valorizar os momentos com os colegas de trabalho.

No dia 8 de maio, a Cooperativa reuniu todas as mães pelo aplicativo Zoom para um bate-papo com a psicóloga, que conduziu de forma cativante e sensível o encontro.



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

## COMEMORAÇÃO DE ANIVERSÁRIO DA UNIMED SUL MINEIRA - 32 ANOS

Reunidos pelo Zoom, a Unimed Sul Mineira não passou a data em branco.

### - FESTA JULINA EM CASA

Tradicionalmente, todos os anos a Unimed Sul Mineira promove um happy hour junino com os colaboradores, com comidas típicas e muita conversa boa entre os colegas. Este ano não seria diferente, mesmo neste período de isolamento social, a Cooperativa deu um jeitinho de incentivar a comemoração julina, só que desta vez dentro de casa, mas com muita alegria.

Os setores de Marketing e Gestão de Pessoas se uniram para promover a “Festa Julina em Casa”, incentivando os colaboradores a comemorem e enviarem fotos da festança dentro de casa, para um concurso que valeu uma cesta típica.

Para a ação, o colaborador foi convidado a vestir um traje julino, enfeitar a sua casa e preparar um delicioso prato típico, fazer uma foto bem legal e enviar para a Gestão de Pessoas. Para aqueles que autorizaram, as fotos foram postadas no Facebook da Unimed Sul Mineira e as duas imagens mais curtidas ganharam uma cesta. Ao todo, foram preparadas quatro cestas, duas para as fotos mais curtidas do Facebook e duas sorteadas entre todos os participantes. Ao todo, foram 16 participantes.

Além da festa em casa, os colaboradores puderam participar do Correio Elegante On-line. Um formulário foi disponibilizado na Intranet e foram recebidos 243 recadinhos. Entre eles, tivemos mensagens de reconhecimento, amizade, recados descontraídos e também de coração.

### - DIA DOS PAIS:

Tradicionalmente, a Unimed Sul Mineira promove um evento em comemoração ao Dia dos Pais, mas este ano não foi possível realizá-lo presencialmente. Pensando na comemoração, os colaboradores pais foram convidados a enviarem um vídeo criativo com seus filhos, para serem compartilhados nas redes sociais e participar de um concurso, em que os três vídeos mais votados ganharam prêmios da O Boticário.

Momentos felizes acontecem todos os dias, basta reparar nos detalhes. Ainda não existem máquinas do tempo para poder reviver esses momentos, mas é possível eternizá-los por meio de vídeos e fotos.

### - OUTUBRO ROSA

Todos os anos, a Unimed Sul Mineira realiza ações e eventos no mês de Outubro para conscientização e prevenção do câncer de mama, além de ser liberado o uso de uma camiseta rosa em todas as sextas-feiras do mês.

Em 2020, por conta do isolamento social, as ações foram em formato virtual. No dia 13 de outubro, houve palestra com o tema “Prevenção ao Câncer de Mama”.

Ainda falando sobre prevenção, outra ação voltada aos colaboradores foi o corte de cabelo gratuito para doação, incentivando as colaboradoras a renovar o visual, mudando o corte de cabelo e, ainda, ajudar outra mulher a recuperar a sua autoestima e vontade de sorrir.



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

Esta é uma ação que acontece todos os anos e conta com a parceria de alguns salões de beleza de Pouso Alegre. Além disso, com foco ainda na prevenção, as colaboradoras e dependentes diretas, puderam realizar alguns exames e consulta isentos de coparticipação.

#### - NOVEMBRO AZUL

A Unimed Sul Mineira também se preocupa com a saúde do homem e, no mês de novembro, buscou alertar mais uma vez sobre a importância da prevenção de doenças que acometem o gênero. Para incentivar o cuidado, a Cooperativa ofereceu isenção de coparticipação de alguns exames e consulta para os colaboradores e dependentes direto, visando sempre orientar sobre os cuidados que se deve ter com a saúde.

Além disso, também foi proposto que todos colaboradores usassem uma camiseta azul nas sextas-feiras do mês e foi realizada uma palestra para falar da Saúde do Homem, ministrada pelo Dr. Lucas Fernandes, no dia 10 de novembro.

#### - MENSAGEM DE FINAL DE ANO

Mesmo com tantos desafios, a Unimed Sul Mineira teve muitos motivos para comemorar a conclusão de 2020.

Pensando nisso, o Diretor Presidente, solicitou um minuto da atenção dos colaboradores, momento em que agradeceu a todos, incentivou o foco nas coisas boas e exaltou positividade para o ano que está chegando.

Mesmo sem festa, os colaboradores ganharam uma completa e recheada cesta de Natal, com frios e sobremesas, além de participarem do sorteio de presentes.

#### - TREINAMENTOS

Entre os papéis fundamentais da área de Gestão de Pessoas estão as funções de treinar, desenvolver, reter e atrair as pessoas. Promovendo a gestão do conhecimento, a Unimed Sul Mineira promove qualificação e a atualização de seus colaboradores.

Em 2020, a Unimed Sul Mineira investiu no desenvolvimento das pessoas.

#### - TREINAMENTO DE LIDERANÇA

O Programa de Desenvolvimento da Liderança é voltado para o desenvolvimento dos gestores da Unimed Sul Mineira, instruindo para uma liderança educadora, objetivando uma equipe cada vez mais coesa.

No ano de 2020, o programa foi dividido em três módulos e totalizou 37,5 horas de treinamento. Os ensinamentos aconteceram por meio de 10 encontros on-line e um presencial, ministrados pelo educador executivo, Fábio Donato.

Entre os assuntos abordados, estavam os módulos: Comunicação Eficaz - Persuasão e Influência aplicada à liderança, Gestão da Execução: MASP - Método, Análise e Soluções de Problemas, Gerenciamento de Área/Análise de Desempenho dos Processos e Como ser um Líder de Resultado: Líder Educador e Produtividade.



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

#### - SINCRONICIDADE ORGANIZACIONAL

O evento teve como objetivo promover a integração, disseminar informação e visão sistêmica de todos os projetos, ações, processos, programas e políticas da Cooperativa, proporcionado, desta forma, uma atuação estratégica coerente com a Identidade Organizacional da Unimed Sul Mineira.

Este ano foram realizadas três edições, todas via Zoom, abordando os seguintes temas:

5° Edição da Sincronicidade Organizacional, realizada no dia 4 de junho de 2020:

Cuidados de Saúde na Rotina Presencial de Trabalho, RN 452, Identidade Organizacional;

6° Edição da Sincronicidade Organizacional realizada no dia 2 de julho de 2020:

Lançamento do Programa de Incentivo a Novas Ideias - Programa Gestalt Unimed;

7° Edição da Sincronicidade Organizacional, realizada no dia 20 de julho de 2020:

Divulgação do resultado e plano de ação da Pesquisa de Clima 2020.

#### - OFICINA PERFIL COMPORTAMENTAL

No dia 13 de agosto de 2020 foi realizada a Oficina “Conhecendo o Meu Perfil Comportamental”, apresentada pela colaboradora, Fernanda Souza, com objetivo de explicar aos colaboradores a melhor forma para entender seu relatório do Profiler. Classificar pessoas de acordo com perfis pode parecer algo novo, mas já é uma teoria existente desde a década de 1920, quando o psicólogo, William Moulton Marston, desenvolveu conceitos comportamentais para os indivíduos. Esses conceitos foram a base para o que hoje conhecemos como a metodologia DISC.

No final dos ensinamentos, foi oferecido aos participantes um curso na Universidade Solides, que explica em mais detalhes o relatório e cada perfil comportamental.

O objetivo da Oficina foi enfatizar a importância de trabalhar as diferenças comportamentais e como elas podem contribuir para a melhoria dos processos e outras que devem ser mais desenvolvidas, além de reforçar a não rotular as pessoas e respeitar todos os perfis.

#### - ATUAÇÃO EM COMBATE AO CORONAVÍRUS

O alerta começou em nove de março de 2020, quando o Diretor Presidente convocou os colaboradores para orientações e estabelecimento de medidas de segurança, com o objetivo de precaver a propagação do novo Coronavírus (COVID-19).

O Diretor Presidente reforçou a importância da lavagem das mãos, pelo menos oito vezes ao dia e utilização de álcool em gel, sempre que possível. Evitar cumprimentos de abraços, apertos de mãos e sempre que espirrar ou tossir, proteger a boca e nariz usando o cotovelo, pois, diferentemente das mãos, essa é uma área de pouco contato.

A Unimed Sul Mineira continua a monitorar de perto o status do novo Coronavírus e garante que intensificará suas atitudes para prevenção e segurança de cooperados, colaboradores, clientes e comunidade.

Em meados de março de 2020, 100% dos colaboradores da Cooperativa foram trabalhar em home office. Para isso, a Unimed Sul Mineira ofereceu todo o suporte necessário de material, inclusive a cadeira do escritório, que fez total diferença para os eles.

- Aqueles que fazem parte do grupo de risco, permanecem em home office;



www.unimedsulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

- Colaboradores que necessitam de transporte público tiveram mudança de horários, para evitar horários de pico;
- Férias para aqueles que tinham período aquisitivo e compensação do banco de horas;
- Distribuição de álcool em gel para todas as mesas, entradas, corredores, banheiros, refeitório;
- Entrega de máscaras de tecido para todos os colaboradores;
- Assistência médica on-line e orientação por telefone: os médicos do Espaço Viver Bem da Unimed Sul Mineiro monitoram todos os colaboradores do grupo de risco e os que testaram positivo, a fim de evitar atendimento presencial e, assim, os casos pudessem ser controlados em isolamento domiciliar;
- Todos os colaboradores poderiam acionar o Unimed Fone, 24h por dia, recebendo orientações de saúde diretamente com um médico, em casos de dúvidas sobre a Covid-19;
- Aquisição da ferramenta Zoom para aumento dos integrantes em reuniões e para todos os demais eventos que ocorressem no decorrer do ano;
- Reuniões semanais com a liderança;
- Pesquisa para saber o que os colaboradores estavam achando do home office - 84,6% apontaram que gostaram da modalidade de trabalho.

#### • PROGRAMA QUALIDADE DE VIDA

A Unimed Sul Mineira considera fundamental o investimento em ações que promovam a qualidade de vida e saúde dos colaboradores. Por isso, em 2020, mesmo diante da pandemia, o cuidado com a saúde se fez ainda mais importante:

- Atividade física para os colaboradores: trata-se de uma parceria com o Bella Spa, em que o colaborador pode praticar Pilates e Yoga, incluindo dependentes diretos.
- Incentivo à prática de esportes: o custeio da inscrição em atividades esportivas, como corridas e passeios ciclísticos. Além de uma camiseta que identifica a adesão ao movimento #Mude1Hábito
- Análise ergonômica: a Análise Ergonômica do Trabalho permite buscar, identificar, averiguar e aferir perfeitamente as funções e objetos usados por todo profissional em seu local de trabalho, assim como medir os impactos que a utilização, esforço e repouso interferem direta ou indiretamente os colaboradores em sua rotina de trabalho. Ainda durante a pandemia enfrentada pela COVID-19, os colaboradores que tiveram que migrar seus trabalhos em formato home office foi oferecido todo material necessário para o trabalho, como cadeira, apoio de pé, computador etc.

Portanto, são vistos os riscos ergonômicos que os equipamentos utilizados na realização das atividades podem oferecer, assim como a forma como elas são utilizadas; avalia-se também o ambiente, o impacto que cada elemento, desde a iluminação até a temperatura, pode causar, prejudicando e até adoecendo os colaboradores.

- Café: A Unimed Sul Mineira disponibiliza aos seus colaboradores um café saudável, devidamente acompanhado pela nutricionista do Espaço Viver Bem.

#### • BENEFÍCIOS PARA COLABORADORES

A Cooperativa oferece os benefícios de Plano de Saúde, Odontológico, Seguro de Vida e Ticket Alimentação. Há também a licença Maternidade/Paternidade, conforme previsão na CLT e



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

Convenção Coletiva, além de Premiação por Tempo de Casa e o Day Off, em que os colaboradores ganham folga.

- **SEGURANÇA NO TRABALHO**

Sobre o treinamento anual: O treinamento para os colaboradores designados para a CIPA aconteceu nos dias 24, 25 e 26 de Junho de 2020, via Zoom, com carga horária de 20 horas.

Está previsto na Norma Regulamentadora 5, item 5.6.4 e foi realizado pelo Engenheiro de Segurança CRA-MG 156.492D - Gustavo Fontes.

Foram abordados os temas: estudo do ambiente, das condições de trabalho, bem como dos riscos originados do processo produtivo; metodologia de investigação e análise de acidentes e doenças do trabalho; noções sobre acidentes e doenças do trabalho decorrentes de exposição aos riscos existentes na empresa; noções sobre a Síndrome da Imunodeficiência Adquirida - AIDS e medidas de prevenção; noções sobre as legislações trabalhista e previdenciária relativas à segurança e saúde no trabalho; princípios gerais de higiene do trabalho e de medidas de controle de riscos; organização da CIPA e outros assuntos necessários ao exercício das atribuições da comissão.

O evento foi muito interativo, em que os colaboradores deram exemplos reais de situações que já vivenciaram.

- **NOSSOS CLIENTES**

O cuidado é a essência da Unimed Sul Mineira. É uma escolha feita todos os dias em prol de uma sociedade mais saudável, bem assistida e com atendimento de qualidade. O ano de 2020 só reforçou o compromisso da Cooperativa com a vida das pessoas, mesmo tendo que se reinventar diante dos desafios, ela busca a cada dia novas maneiras de promover à saúde, ressignificando o valor da sua vocação em cuidar e proporcionando a segurança que os seus clientes necessitam para seguir em frente.

- **SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

De janeiro à março de 2020, a Unimed Sul Mineira realizou pesquisa com seus beneficiários acima de 18 anos, por meio da empresa 121 Labs.

A pesquisa seguiu as premissas estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Como resultado, a Unimed Sul Mineira foi avaliada com mais de 92% de menções entre muito bom e bom quanto à satisfação dos clientes em geral.

Um dos destaques da pesquisa foi a avaliação quanto ao atendimento da Unimed Sul Mineira, como teleatendimento, SAC, presencial ou por meio eletrônico, considerando o acesso à informação que precisava, obteve 93% entre muito bom e bom.

- 86,68% recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares;
- 78,36% avalia como muito bom e bom a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados;
- 91,95% avalia como muito bom e bom a atenção recebida na atenção à saúde;
- 86,42% conseguiu ter acesso aos cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos.



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

- **ATENDIMENTO PRESENCIAL E ON-LINE**

A Unimed Sul Mineira oferece atendimento presencial, telefônico e pelo WhatsApp aos seus beneficiários. Os clientes podem acionar sua demanda via contato telefônico, por meio do nosso Call Center, que disponibiliza atendimento 24x7 (tempo integral).

O atendimento presencial ocorre em horário comercial e pode ser acionado na Sede Administrativa da Unimed Sul Mineira, em suas Unidades Comerciais Administrativas e no Centro de Especialidade em Extrema. Desta forma, o beneficiário pode optar em tratar suas demandas de autorizações e atendimentos de 1ª instância, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), como críticas e/ou sugestões, elogios, dúvidas e reclamações, tanto presencialmente quanto pela Central de Atendimento da Cooperativa.

A Unimed Sul Mineira busca constantemente estar preparada para o atendimento de excelência e resolutividade junto aos seus beneficiários, preocupando-se sempre com a reciclagem de conhecimento e treinamento dos seus atendentes e preparando-os para assertividade e empatia na comunicação e agilidade das tratativas.

Além disso, pensando na facilidade e no aumento da satisfação dos seus beneficiários, a Unimed Sul Mineira implantou o serviço de atendimento via WhatsApp, dedicado às solicitações de autorizações há cerca de três anos e vem aprimorando e reforçando a equipe neste serviço, a fim de garantir a eficácia e satisfação dos usuários diante de um grande número de atendimentos mensais (cerca de 5000 atendimentos/mês).

Os canais de atendimento são disponibilizados também aos clientes de intercâmbio, visando fortalecer as relações entre as demais Singulares do Sistema, para que, assim, reflita na satisfação de forma ainda mais abrangente no Sistema Unimed.

- **SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR**

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um jeito simples e eficiente para se esclarecer dúvidas, fazer sugestões e reclamações, além de permitir maior aproximação entre Cooperativa e beneficiário.

No ano de 2020, foi realizada a pesquisa de satisfação deste serviço.

A amostragem representou um total de 463 protocolos de clientes locais que contataram o SAC para registro de reclamação no período de janeiro a novembro, totalizando uma amostra de 180 clientes para que a pesquisa siga um nível de confiança de 90% e margem de erro de 5%.

O objetivo da pesquisa foi avaliar os requisitos: satisfação do atendimento, resolutividade e recomendação do serviço, baseando-se na métrica Net Promoter Score- NPS, que mensura tanto a satisfação quanto a fidelidade dos clientes ao serviço avaliado.

Com o percentual NPS de 85,8%, considera-se que o serviço avaliado está com classificação “excelente”, mantendo a classificação anteriormente apresentada (ano base 2019).

Desta forma, apesar da pandemia e toda influência externa na área da saúde, o setor buscou atender todas as demandas com qualidade, a fim de eliminar as reincidências.





www.unimedsulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

Muitas questões foram debatidas no Grupo de Relacionamento com o Cliente, para que as áreas de interface participem dos planos de ações.

- **OUVIDORIA**

Apesar da realidade difícil que nossa sociedade passou no decorrer do ano de 2020, a Ouvidoria da Unimed Sul Mineira não mediu esforços para manter a excelência no atendimento, certificada no ano de 2019 pelo programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil.

Ainda sobre o cenário de pandemia que fez com que a Unimed interrompesse os atendimentos presenciais, a Ouvidoria da Cooperativa sempre esteve disponível por meio dos demais canais de atendimento, tendo destaque o WhatsApp, que foi um acesso rápido e fácil ao beneficiário. A pesquisa de satisfação deste serviço em 2020 apresentou um NPS como solução de conflito de 88%, ou seja, um resultado muito positivo.

Sendo assim, a Ouvidoria continua firme no propósito de satisfazer o beneficiário em conformidade com as regras da Cooperativa e da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Para a Unimed Sul Mineira, é uma honra servir seus beneficiários e cooperados, sempre comprometida em manter o título de EXCELÊNCIA EM OUVIDORIA.

- **CALL CENTER**

A Central de Atendimento possui serviço telefônico e via chat, 24 horas por dia e sete dias por semana, para atender todos os públicos, de acordo com as normatizações vigentes da ANS. O Call Center possui foco no atendimento humanizado e de excelência. Com a implantação do processo de qualificação, o setor passou a aderir às demandas do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), registrando elas e informando o andamento, sempre que acionados.

No ano de 2020, diante da pandemia do Coronavírus, a Unimed Sul Mineira fez sua parte para diminuir a propagação do vírus. Para isso, suspendeu o trabalho presencial dos atendentes e incentivou todos os clientes e comunidade a acessarem e utilizarem as demandas digitais.

Ofereceu todo suporte para estruturação do home office, sendo que ainda possui colaboradores nesta modalidade.

O Call Center foi de extrema importância nesse tempo de pandemia, uma vez que os atendimentos foram centralizados neste canal. O Tempo Médio de Atendimento (TMA) para clientes é de 3'27"; já o Tempo Médio em Espera (TME) para clientes é de 1'32". Para prestadores o Tempo Médio de Atendimento (TMA) é de 3'02" e o de Espera (TME) é de 5'54".

- **INTERCÂMBIO**

Um diferencial do Sistema Unimed, o Intercâmbio proporciona aos clientes de outras Cooperativas Médicas um atendimento exclusivo e eficiente. Com agilidade e comprometimento na resolução das demandas, o setor é regulamentado pelo Manual de Intercâmbio Nacional e possibilita a comunicação on-line entre as Unimed, oferecendo comodidade e facilidade para os clientes.

## • REMOÇÃO

O ano de 2020 foi mais um ano de muito trabalho, várias ações, remoções, eventos e mudanças na rotina da Unimed Sul Mineira e em sua forma de trabalhar.

Foi um ano atípico devido a pandemia e, assim, necessitou adaptações, preparação e treino da equipe para melhor atender o cliente, nas mais diversas situações. Apesar de tudo isso, foi também um ano de muito aprendizado e amadurecimento para todos.

Nesse período, a Cooperativa passou por várias mudanças, entre elas, relacionadas à ISO, confecção de novos protocolos, novos documentos, vários POPs e muitas reuniões, que abordaram todos os assuntos referente a esse momento. Reuniões setoriais durante todo ano, reforçando as novas mudanças de cultura da empresa, novas formas de se pensar e trabalhar. Momentos de insegurança, incômodo, frustrações, como também de alegrias, sabedoria, entendimento, aceitação. Pois tudo relacionado à mudança gera desconforto e demanda tempo para a adaptação.

Agora, a Unimed Sul Mineira segue mais fortalecida e forte diante de um ano que foi fora dos padrões normais, muito mais preparada para o enfrentamento desses acontecimentos, dessa nova doença. Sendo assim, é possível prestar um serviço de mais qualidade e segurança para o cliente.

No total, foram realizadas 727 remoções, sendo:

- 567 em característica de suporte básico (condutor + técnico em enfermagem)
- 160 em característica de UTI (condutor + técnico em enfermagem e ou/ enfermeiro + médico)
- Média de 61 remoções mensais
- No total, foram 10 eventos, como: cobertura dos jogos do Pouso Alegre Futebol Clube e eventos de suporte à Univás, na Praça Senador José Bento
- Foram 8 plantões na Cimed para suporte aos estudos de bioequivalência

Dentro das remoções de suporte básico, estão vários clientes levados para consultas externas nas mais variadas cidades, como: Belo Horizonte, São Paulo, São José do Rio Preto, Curitiba, Campinas e outras. Dentro das remoções em UTI, foram realizadas 48 como cortesia ao HCSL, no suporte aos pacientes com Covid-19 e maternidade (mães e recém-nascidos).

O setor de Remoção é composto por três enfermeiros pós-graduados, dois técnicos em enfermagem e quatro condutores socorristas. O trabalho é realizado na escala de 12x36, com duas UTIs móveis, totalmente equipadas e uma incubadora de transportes para recém-nascidos.

A Remoção está sempre em busca de melhorias, de atender da melhor maneira o cliente, de forma mais humanizada e segura possível.

## • TREINAMENTO REMOÇÃO

No dia 20 de junho, os colaboradores do setor de Remoção e a médica do setor de Auditoria em Saúde, participaram do curso de Punção Intraóssea e Inserção de Dispositivos Extraglóticos e Cricotireoidostomia por Punção, com carga horária de 10 horas, sendo elas teóricas e práticas, atingindo a competência e os requisitos necessários para o programa de treinamento.

Toda a qualificação da equipe é feita para prestar o melhor atendimento aos beneficiários, objetivando a segurança dos pacientes de alta complexidade, em situações de emergência.

Os procedimentos são regularizados pelos conselhos de Enfermagem e Medicina, tornando os colaboradores aptos para execução.

O treinamento foi realizado seguindo as orientações de segurança que o momento exige.

- **DESENVOLVIDO O PLANO DE AÇÃO PARA ATENDIMENTO DURANTE PANDEMIA:**

- Banners e cartazes no prédio todo para falar sobre o uso correto da máscara e higienização das mãos, com disponibilização de álcool gel 70% em todas as entradas e estações de trabalho;
- Readequação nas agendas dos médicos cooperados, espaçando os horários para evitar aglomerações, com restrições dos acompanhantes e exceção somente para pacientes menores de 18 anos ou portadores de necessidades especiais ou maiores de 60 anos;
- Higienização constante dos ambientes com detergente e hipoclorito no chão. Demais superfícies e acentos higienizados com álcool 70%.

- **DOAÇÃO DE MÁSCARAS PARA A POPULAÇÃO DE EXTREMA E REGIÃO**

Como forma de zelar pela segurança e saúde de todos durante a pandemia, a Unimed Sul Mineira realizou uma doação de 1500 máscaras que, em parceria com o Hospital e Maternidade São Lucas, foram distribuídas para a população de Extrema. As máscaras de tecido foram distribuídas no complexo hospitalar e também na sede da Unimed Sul Mineira, em Extrema e contou com a participação do Dr. Fabricio Bergamin, diretor clínico do Hospital e Maternidade São Lucas, e de Daniela França, Executiva de Contas e representante da Unimed Sul Mineira.

**c) Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto:**

- À Diretoria Executiva compete, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social, segundo deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração, executar toda matéria administrativa e política fixada pelo Conselho de Administração, as normas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos da Cooperativa, além de supervisionar as atividades da Unimed Sul Mineira.
- A reorganização societária e/ou de controle direto e indireto depende de aprovação em Assembleia Geral. Em 2020 não houve a necessidade de reorganização e/ou alterações societárias, mantendo a estrutura organizacional já existente.

**d) Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguinte(s):**

- Enfrentamos inúmeros desafios, tivemos no início do ano, a pandemia causada pelo coronavírus com suas “terríveis” consequências. Citamos alguns riscos relacionados à pandemia: risco econômico global, aumento da sinistralidade relacionada às internações em UTI, necessidade de apoio financeiro aos cooperados que tiveram sua produção médica reduzida, redução do faturamento das empresas clientes, gerando alto risco de inadimplência e, ainda, demissões que fatalmente comprometem nossa carteira.
- Desde o início da nossa gestão estabelecemos o comprometimento com a solidez econômica-financeira da nossa Cooperativa, desenvolvendo um trabalho focado na satisfação de nossos cooperados e de nossos clientes.



[www.unimedsulmineira.com.br](http://www.unimedsulmineira.com.br)  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

- O binômio cooperado-cliente é o norte de nossa direção, pilar de todas as ações assumidas e pretendidas.
- Mesmo diante de todas as dificuldades, não esquecemos de nosso papel na comunidade e posicionamento social. Sabemos da importância que nossa Cooperativa tem, aliviando o sofrimento daqueles que na maioria das vezes não tem com quem contar. Neste ano totalmente atípico, a solidariedade e união foram essenciais para que a nossa sociedade se sentisse segura e acolhida. Em nossas ações sociais, realizamos doações com a finalidade de minimizar os impactos da COVID-19 em nossa comunidade. Aportamos recursos em instituições que cuidam do próximo, como aquelas que combatem e minimizam a triste jornada dos moradores de rua. Além de alimentos, roupas, cobertores e itens de higiene básica, equipamentos de proteção individual (EPIs) como máscaras, álcool em gel, protetores faciais, luvas descartáveis, óculos, aventais.
- Além destas ações excepcionais, não deixamos morrer aquelas que sempre mantivemos em nossa diretoria. O projeto Natal dos Sonhos, que chegou a sua 7ª edição em 2020, realizado no bairro rural Maçaranduba, contou com uma ação adaptada face à pandemia. Todos os 111 alunos matriculados na Escola Municipal São Benedito foram beneficiados com roupas, calçados, cestas. Estas ações nos enchem de orgulho e nos trazem esperança de dias melhores e mais solidários.
- Durante a pior fase da pandemia, oferecemos aos cooperados auxílio financeiro, na forma da devolução de 10% do capital social, nos meses de maio e julho.
- Não pudemos comemorar como de costume o Dia do Médico, mas lembramos a data, oferecendo aos nossos cooperados a oportunidade de um brinde. Cada um com sua família, no conforto de sua casa.
- Aprovamos também o pagamento da anuidade do CRM, ISSQN e taxas de alvarás de funcionamento e sanitário do ano de 2021.
- Empenhados na melhoria contínua da prestação de serviços, não medimos esforços para estabelecer a rigidez de nossos processos, conseguindo a tão importante certificação pela ISO 9001/2015. Tal conquista nos oferece a certeza de que estamos trilhando o melhor caminho, seguros como nunca antes nesses 33 anos.
- Importante ressaltar o início do projeto para implantação de um serviço de oncologia no prédio novo. Moderno, confortável, repleto de práticas integrativas, em que o acolhimento pleno, caloroso e a qualidade dos tratamentos serão o foco. Nosso jeito de cuidar Unimed estará presente em cada palavra, em cada olhar e em cada ação.
- Adquirimos participação societária no laboratório Imune e estamos em busca da melhor tecnologia existente no mercado, bem como na melhoria contínua do atendimento ao cliente. A implantação de novos postos de coleta e a ocupação de um amplo espaço em nossa sede pelo laboratório principal, são demonstrações claras de que só nos interessa a expansão com excelência.

- A Unimed Sul Mineira, focada em seu desenvolvimento e busca pela excelência, aderiu ao projeto desenvolvido pela Unimed do Brasil. O projeto foi desenvolvido para auxiliar as singulares do Sistema Unimed na implantação/migração da RN nº452.

Uma das primeiras etapas do projeto foi a realização de uma capacitação na interpretação dos requisitos da RN nº 452, realizado em parceria com a DNV GL, a fim de alinhar os conceitos da normativa entre as pessoas envolvidas. Após o treinamento, as singulares ficaram responsáveis pelo autodiagnóstico, cujo objetivo é auxiliar a Unimed do Brasil na identificação das principais fragilidades entre as Singulares, norteando todo o projeto. A iniciativa se estenderá até o próximo ano, com conclusão planejada para junho de 2021.

- Os desafios são evidentes. Precisamos estar preparados para oferecer o melhor produto com o melhor preço. A entrada de novos concorrentes aumenta ainda mais a necessidade da constante excelência. Somos os melhores e, por isso mesmo, líderes de mercado. Facilitar a vida do nosso cliente é fundamental. O atendimento por WhatsApp reduziu a necessidade do presencial. Em um caminho inverso à concorrência, não criamos obstáculos à realização de exames para diagnóstico da COVID-19. Na certeza de ser esse problema de saúde pública, participamos ativamente de seu enfrentamento.
- Nossos números são vultuosos. Atendemos mais de 75.000 clientes de nossa carteira e, se somarmos o intercâmbio, ultrapassamos 100.000 clientes. Nossa responsabilidade é grande. Assumimos, todos nós cooperados, esses números. Abraçamos juntos a causa e enfrentamos esses desafios em defesa da saúde destas famílias. São pais, mães e filhos de alguém que os ama. Respeitamos cada um deles e devotamos atendimento com qualidade e carinho. Criamos em 33 anos, a maior e melhor rede de atendimento. A mais reconhecida por nossa sociedade.

**e) Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes e origens dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde:**

- **ESPAÇO VIVER BEM**

Sabendo da importância da promoção à saúde para prevenção das doenças, a Unimed Sul Mineira, por meio do Núcleo de Atenção Integral à Saúde, desenvolve ações, como Programas de Controle do Tabagismo, Peso Saudável, Reinvente-se, Postura Saudável, Gerenciamento de Crônicos, Gerenciamento de Casos Especiais, Idoso Bem Cuidado, além de Palestras, Blitz de Saúde, Mapeamento de Saúde, Oficinas Terapêuticas, Programa de Desospitalização, dentre outros.

O Espaço Viver Bem conta também com sala de vacina, em parceria com a Secretaria de Saúde da cidade de Pouso Alegre. Em 2020, foram realizadas as aplicações de 810 vacinas para toda a população, não só clientes Unimed. A sala de aplicação de medicamento realizou 1.836 atendimentos. O local também conta com a Farmácia para dispensação de medicamentos oncológicos, reumatológicos e ostomias, com cobertura contratual.

Saúde e cuidado estão no DNA da Unimed Sul Mineira e o Espaço Viver Bem coloca estes princípios em prática, com o objetivo de promover comportamentos saudáveis e favorecer a manutenção da saúde. Trata-se de um serviço exclusivo para os clientes Unimed Sul Mineira, conduzido por uma



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

equipe multiprofissional, composta por: médicos de Medicina da Família e Comunidade e Cardiologia, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogos, nutricionista, farmacêutico, fisioterapeutas, assistente social e fonoaudiólogo.

Mesmo com a pandemia, o Espaço Viver Bem esteve sempre presente no dia a dia dos clientes, por meio do WhatsApp, com interação nos grupos, envio de conteúdos e atividades físicas, além de promover algumas ações, apresentadas no próximo tópico.

Foram gravados e editados mais de 40 vídeos da equipe de saúde do Espaço Viver Bem, disponibilizados nas redes sociais da Cooperativa como forma de continuar sua vocação de cuidar de pessoas, mesmo on-line.

#### AÇÕES E EVENTOS REALIZADOS PELA EQUIPE DO ESPAÇO VIVER BEM, ANTES E DURANTE A PANDEMIA:

##### - UNIBEBÊ ON-LINE E LIVE GESTANTES

Foram readaptadas diversas ações que estavam programadas para as gestantes clientes da Unimed Sul Mineira. Primeiro, foi realizado um bate-papo ao vivo pelo Instagram com o Dr. Benedito Fabiano dos Reis, médico cooperado, responsável pela Obstetrícia do Hospital das Clínicas Samuel Libânio. O bate-papo foi produtivo e esclarecedor para todos os participantes.

O Unibebê aconteceu totalmente on-line, via Zoom, registrando diversas participações e, ainda, presenteou todas as futuras mães com um kit Unibebê.

##### - DIA INTERNACIONAL DA MULHER

Em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, 8 de março, aconteceu, no dia nove, um evento especial dedicado às clientes do Espaço Viver Bem da Unimed Sul Mineira.

Participaram do “Café com Make-up” 58 beneficiárias integrantes dos Programas Idoso Bem Cuidado e Gerenciamento de Crônicos do Espaço Viver Bem. O evento contou com a presença de consutoras da Mary Kay, reforçando a importância a elevação da autoestima por meio dos cuidados diários com a pele e uma maquiagem básica para o dia a dia.

De forma descontraída e com o bom humor, o evento proporcionou às participantes uma experiência de autoconfiança e autovalorização. No término do evento, foram sorteados brindes para as clientes.

- “PRECISAMOS FALAR SOBRE” E “CUIDANDO DE VOCÊ ON-LINE”, SÉRIES DE VÍDEOS NO YOUTUBE  
Visando manter o equilíbrio e bem-estar em tempos de pandemia, a Unimed Sul Mineira preparou uma série de vídeos, junto à equipe multidisciplinar da Atenção Integral à Saúde, com o propósito de trazer dicas e incentivar práticas saudáveis.

“Precisamos falar sobre” foi o título dado a essa série de vídeos, cujo objetivo é proporcionar mais informações a respeito de temas importantes, como alimentação, saúde mental, home office, entre outros temas.

Num segundo momento, foi criada a série “Cuidando de você On-line”, que teve os temas: Substituições simples e saudáveis na alimentação; A importância da vacinação; A importância da



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

doação do leite materno; Queda em Idoso; Insônia e preocupações dos adolescentes na pandemia; Saúde do Homem.

#### - ARRAIÁ VIRTUAL FORDIÉPUCA

Um encontro para descontrair, conduzido pela psicóloga do Espaço Viver Bem, de forma dinâmica e bem-humorada. Todos os participantes estavam vestidos a caráter e a transmissão aconteceu via Zoom, em que foi possível realizar jogos divertidos para animar o encontro, além do show da banda convidada, com músicas temáticas.

#### - OUTUBRO ROSA

Com a intenção de alertar a sociedade sobre o diagnóstico precoce do câncer de mama e a importância dos exames preventivos, sendo este câncer o segundo mais frequente no mundo, a Unimed Sul Mineira, realizou no dia 28 de outubro, às 19h30, uma live especial em seu Instagram, abordando o tema: “Prevenção Contra o Câncer de Mama”, colocando a saúde da mulher em foco e trazendo a reflexão de que, independentemente da idade, todas devem conhecer seu corpo e saber o que é ou não normal em suas mamas.

Deste modo, a fim de compartilhar informações e encorajar mulheres, o evento foi comandado pela Dra. Fernanda Laraia, médica do Espaço Viver Bem e contou com a presença da convidada especial, Dra. Priscilla Furtado, médica oncologista e especialista em psicologia positiva, que tirou diversas dúvidas enviadas durante a transmissão e comentou sobre como os nossos hábitos e estilo de vida influenciam no aparecimento de câncer.

As profissionais reforçaram que dois terços dos casos de câncer de mama são descobertos durante o autoexame, explicou que ele deve ser feito uma semana após a menstruação - se você não menstrua, escolha um dia do mês e repita o exame sempre no mesmo dia de cada mês. Se encontrar qualquer anormalidade, procure imediatamente um mastologista.

Durante o evento foram liberados vouchers de cortes de cabelos para doação, em diversos profissionais parceiros da campanha Outubro Rosa da Cooperativa, além de brindes especiais para as participantes que mais interagiram durante a transmissão.

#### - “HO! HO! HOME! - NATAL EM CASA, VIVER BEM”

Entre os dias 1 e 8 de dezembro, a equipe de Atenção Integral à Saúde deu início as atividades do evento “Ho! Ho! Home! - Natal em Casa, Viver Bem”. O projeto teve como principal objetivo demonstrar aos clientes dos Programas Idoso Bem Cuidado e Gerenciamento de Doenças, o carinho e a atenção da equipe mesmo em tempo de pandemia.

Devido ao distanciamento social, foram realizadas visitas domiciliares aos integrantes dos Programas e o reencontro foi marcado por grandes emoções. Todos foram presenteados com brindes preparados pela equipe.

Foi sugerido a doação de um enfeite natalino de cada cliente. A equipe foi surpreendida com inúmeras contribuições e pôde viver a magia do Natal na lembrança de cada um dos participantes.

Assim sendo, no dia 10 de dezembro, a equipe de Atenção Integral à Saúde, reuniu-se para a decoração natalina do Espaço Viver Bem.



www.unimedsulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

#### - PROGRAMA EMPRESA SAÚDAVEL

É um programa de prevenção de doenças e promoção à saúde, desenvolvido para atuar com colaboradores, visando diminuir o adoecimento, melhorar a qualidade de vida e fortalecer as relações interpessoais nas empresas.

Por meio dele é possível:

- \* Trabalhar os fatores de risco relacionados à saúde dentro e fora do ambiente laboral;
- \* Incentivar a adoção de hábitos e vida saudáveis;
- \* Oferecer acompanhamento de saúde para os portadores de doenças crônicas;
- \* Aumentar a satisfação dos colaboradores com a empresa;
- \* Reduzir o índice de utilização da carteira (utilização racional dos recursos disponibilizados);
- \* Disponibilizar a equipe multiprofissional do Espaço Bem Viver para ministrar palestras sobre assuntos relevantes à saúde Realizar Blitz de Saúde.

Mesmo com a pandemia, os eventos foram adaptados e aconteceram de forma on-line, via Zoom.

#### • RELACIONAMENTO COM A REDE

Buscando pelo estabelecimento e manutenção de vínculo sólido e transparente com a Rede Credenciada, a Unimed Sul Mineira investiu na criação do Setor de Relacionamento com a Rede, responsável pelas tratativas de assuntos relacionados a todos os seus contatos de Pessoa Jurídica e demais profissionais da saúde (exceto os médicos cooperados).

Baseados na ética, agilidade e gestão da qualidade, o Setor de Relacionamento com a Rede é conduzido pelo relacionamento personalizado e pela utilização de contratos de prestação de serviços confeccionados em conformidade aos critérios legais e regulamentares estabelecidos pelos órgãos competentes.

O setor visa promover o desenvolvimento e dar suporte à Rede Credenciada, assegurando a busca pela melhoria contínua dos serviços prestados com foco na satisfação das partes interessadas.

Abaixo, seguem as principais mudanças e projetos do setor:

- Início da implantação do SISPAAC - Software de pacotes, foi criado pelo setor de auditoria uma planilha para cada prestador, onde constam todos os pacotes baseados nos contratos e, por meio dela, os pacotes foram cadastrados no SISPAAC.

- Houve também a revisão dos mesmos no Cardio, no qual, para os pacotes que utilizavam o mesmo código para prestador diferente, foi criada uma codificação específica.

Iniciado o curso Qualificação e desenvolvimento de Rede - Score Rede, que consiste na fixação de atributos de qualificação relevantes para o aprimoramento da atenção à saúde, oferecida pelos prestadores à toda área de atuação da Unimed Sul Mineira, tendo como objetivo diagnosticar a situação da rede prestadora por meio de visitas técnicas qualificadas, contribuindo para a excelência assistencial, o aprimoramento técnico e a sustentabilidade da rede. Término do curso está previsto para abril de 2021, no qual iniciará as auditorias in loco.

- Reestruturação de 100% da equipe do Setor de relacionamento com a Rede.

- Credenciamento de novos prestadores, sendo eles: um psiquiatra para atendimento no CEU em Extrema, dois nutricionistas e dois psicólogos, que atuam em Pouso Alegre, para atender a grande demanda destas especialidades.



- **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA REDE PRESTADORA**

Aconteceu, nos meses de novembro e dezembro de 2020, a Pesquisa de Satisfação com a Rede Prestadora.

Participaram 83 credenciados, que responderam 15 perguntas previamente estipuladas, além de um campo aberto para considerações, sugestões ou críticas.

Os principais quesitos foram: Satisfação com a Cooperativa, que foi muito bem avaliado, sendo 98,8% e o NPS (Net Promoter Score) de 100%.

- **AÇÕES E EVENTOS**

- 2º CUIDANDO COM A GENTE

Em comemoração ao Dia da(o) Secretária(o), celebrado em 30 de setembro, a Unimed Sul Mineira realizou na noite do dia 29 de setembro, a segunda edição do “Cuidando com a gente”, adaptada ao momento para o formato on-line.

O evento contou com profissionais de secretariado dos médicos cooperados e serviços credenciados.

A abertura do evento foi realizada pela Diretoria Executiva da Unimed Sul Mineira, que desejou boas-vindas e parabenizou os profissionais, enaltecendo sua importância.

Em seguida os setores de Relacionamento com o Cooperado, Relacionamento com a Rede, Atendimento ao Cliente, Call Center, Atenção Integral à Saúde, Ouvidoria e SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente realizaram uma breve apresentação e se colocaram à disposição de todos.

Para abrilhantar o evento, Ana Cláudia Vanzelli, psicóloga, foi convidada e transmitiu uma mensagem muito valiosa para o momento, com o tema “Saúde mental em tempos de pandemia”. Ao final, foram sorteados brindes especiais para os participantes.

Mesmo adaptado ao novo normal, o encontro foi surpreendente e muito elogiado pelos participantes.

- 5º ENCONTRO DE PRESTADORES DE SERVIÇO EM SAÚDE

A Auditoria em Saúde promoveu, no dia 11 de março de 2020, o V Encontro de Atualização para Prestadores de Serviços em Saúde, com o tema Gerenciamento do Faturamento de Contas.

O evento contou com a participação de 43 colaboradores dos Hospitais e Clínicas da área de ação da Unimed Sul Mineira.

As informações abordadas foram:

- Como enviar arquivo XML ou digitar via GW
- Como tratar os erros de envio XML
- Como extrair dados gerenciais via GW
- Recurso de glosas: como fazer e acompanhar
- Ferramentas e processos importantes para o processo de envio de contas à Unimed.

#### - TREINAMENTO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

A Unimed Sul Mineira ofereceu um curso sobre Núcleo de Segurança do Paciente, cujo objetivo foi criar cultura e informar as ações de Segurança ao Paciente nos prestadores de serviços da Cooperativa. O público alvo foram os responsáveis técnicos e colaboradores da área da saúde.

#### - CURSO FORMAÇÃO CODIFICADORES EM MODELO DRG

Com o objetivo de sempre oferecer o melhor serviço de auditoria e estar em constante atualização, os médicos e enfermeiros da Auditoria em Saúde estão no Curso de Formação de Codificadores em modelo DRG pela Faculdade Unimed.

O objetivo do curso é criar um processo de análise da codificação da informação coletada, que permita monitorar e avaliar os impactos econômicos e assistenciais do modelo DRG.

O curso tem duração de 11 meses, com 180 horas.

O DRG Brasil - Grupos de Diagnósticos Relacionados é uma nova metodologia para gestão e melhoria da qualidade dos serviços hospitalares, utilizada pela Unimed Sul Mineira, por meio do ao projeto da Federação MG.

#### - TREINAMENTO PADRÃO TISS

Nos dias 9, 10 e 11 de setembro de 2020, aconteceu na Unimed Sul Mineira o curso sobre o Padrão TISS - Troca de Informação de Saúde Suplementar, que teve a participação de vários colaboradores e setores da Cooperativa.

Foi um curso de muita interação e proporcionou a todos uma visão global e os impactos do processo na Unimed Sul Mineira.

O objetivo foi capacitar todos os colaboradores envolvidos no processo de coleta, produção e avaliação dos dados padronizados pela ANS por meio do padrão TISS.

O conteúdo abordado foi:

- O que é Padrão TISS
- O que é TISS
- Legislações envolvidas
- Guias Padrão TISS
- . Onde encontro
- . Estrutura das informações TISS/ TISS
- Como e quando utilizar cada guia Padrão TISS
- . Processo de Autorizações
- . Faturamento Hospitalar e Auditoria
- . Envio de dados aos prestadores
- . Glosa e Recurso de Glosas
- Monitoramento TISS, Radar TISS e COPISS
- Benefícios e impactos da TISS para o meu trabalho e para a Unimed

#### - RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Para estabelecer um bom relacionamento com os fornecedores de produto e serviços, a Unimed Sul Mineira criou o processo de Gestão de Fornecedores, por meio de uma conduta ética nas relações comerciais, atuando em múltiplas etapas do processo, desde a entrega dos insumos até



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

a realização dos serviços, além de preservar a imagem da Cooperativa na relação comercial, por meio de procedimentos que estejam de acordo com as normas éticas previstas e regras utilizadas para selecionar, qualificar e avaliar seu desempenho.

#### - RESPONSABILIDADE SOCIAL NA COOPERATIVA

Conforme Planejamento Anual de Comunicação e Marketing 2020, 16 eventos foram programados e concluídos: 12 eventos on-line (Dia da Luta Indígena, Dia Internacional da Educação,

Dia Mundial do Meio Ambiente, Dia Mundial Contra o Trabalho Infantil, Dia de Cooperar - Dia C, Dia da Infância, Dia Nacional do Voluntariado, Dia Nacional do Livro, Dia Nacional de Combate à Dengue, Dia do Alcolóico Recuperado, Dia Internacional dos Direitos Humanos e Dia da Consciência Negra) e quatro eventos mistos (Outubro Rosa, Dia Internacional do Voluntariado - DIA V, Eu Ajudo na Lata 2020 e 7º Natal dos Sonhos).

Devido à pandemia da Covid-19 algumas estratégias tiveram que ser adotadas, como adaptação de ações e cancelamento de eventos presenciais com objetivo de evitar aglomerações e garantir o cumprimento das normas sanitárias implantadas no município, confirmando a essência da Unimed Sul Mineira: cuidar de pessoas. Neste contexto, foram cancelados seis eventos mistos (Campanha do Agasalho, 5º Concurso Cultural Pequenas Atitudes Grandes Impactos - ação integrante do Dia Mundial do Meio Ambiente, Dia Nacional do Voluntariado - evento para Unianjos, Dia da Árvore, Dia Nacional do Idoso e Dia das Crianças).

Entretanto, a Unimed Sul Mineira, corroborando com seu Valor “Responsabilidade Socioambiental” adotou, como estratégia para mitigar os impactos da pandemia, um investimento fixo mensal para o orçamento da Responsabilidade Social, de abril a dezembro de 2020, para ser investido em ações sociais emergenciais.

#### - DIA DE COOPERAR - DIA C

A comemoração aconteceu no Dia Internacional do Cooperativismo, celebrado no primeiro sábado do mês de julho, sendo dia 4 de julho, em 2020. Há anos a Unimed Sul Mineira promove um dia especial na Praça Senador José Bento, em Pouso Alegre, com o objetivo de proporcionar saúde e diversão para toda a comunidade, especialmente crianças e adolescentes, por meio da troca de um item não perecível por um passaporte com direito a brinquedos, pipoca, algodão-doce e picolé.

Em tempos de pandemia, a Unimed Sul Mineira mudou o jeito de celebrar, mas continuou com o mesmo objetivo: participar da construção de um mundo mais justo, feliz, equilibrado e com melhores oportunidades para todos.

No dia 4 de julho, dia da mobilização nacional do Dia C, o Dia de Cooperar foi celebrado, exclusivamente on-line, criando, com o Unianjos - grupo de voluntários da Cooperativa, uma grande corrente do bem, denominada na Unimed Sul Mineira como “(UNI) Anjos em AÇÃO.COM”. Neste dia, houve a veiculação nas redes sociais institucionais de vídeos dos integrantes do Unianjos, com mensagens para comunidade que objetivavam cuidar, mobilizar, apoiar e motivar as pessoas a praticar atitudes positivas, principalmente, considerando os impactos da pandemia do Covid-19, além de postagens sobre as ações que a Cooperativa adotou desde o início da pandemia como, por exemplo, doação de EPIs e de alimentos para a comunidade. Além das ações próprias, a Unimed Sul Mineira também foi parceira do Hemocentro para campanha de doação de sangue.



www.unimedulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

#### - OUTUBRO ROSA

Com intuito de alertar a sociedade sobre o diagnóstico precoce do câncer de mama e a importância dos exames preventivos, a Unimed Sul Mineira realizou, no dia 28 de Outubro, uma live especial em seu Instagram, abordando o tema: “Prevenção Contra o Câncer de Mama”. Durante o evento, foram distribuídos vouchers de cabeleireiros profissionais, parceiros da ação da Cooperativa, para cortes de cabelos para doação, além de brindes especiais para os participantes que mais interagiram durante a transmissão.

Além da live, a Unimed Sul Mineira doou mais de cinquenta metros de tecido para o grupo GAC-SOL Lencinho com Carinho Pouso Alegre, que confecciona e doa lenços e turbantes para pacientes em tratamento contra o câncer.

#### - DIA INTERNACIONAL DO VOLUNTARIADO - DIA V

Além da ação on-line, divulgada nas redes sociais institucionais, para celebrar a data, os integrantes do Unianjos - Voluntários Unimed Sul Mineira, foram presenteados com uma caneca personalizada.

#### - 7º NATAL DOS SONHOS

No dia 11 de dezembro de 2020, o grupo de voluntários Unianjos - Voluntários Unimed Sul Mineira, realizou a sétima edição do Natal dos Sonhos para os alunos da Escola Municipal São Benedito, no bairro rural Maçaranduba.

Em 2020, devido à pandemia da Covid-19, o Natal dos Sonhos foi adaptado para cumprir as medidas sanitárias sem perder seu objetivo de proporcionar um dia especial para as crianças beneficiadas.

A comemoração começou em novembro, quando cooperados e colaboradores foram convidados a abraçar o Natal dos Sonhos para torná-lo ainda mais especial. Com alegria, além das roupas e calçados comprados e doados pela Unimed Sul Mineira, foi possível acrescentar cesta básica e chocotone ao kit das crianças. Por medida de segurança, o evento foi realizado em etapas: algumas crianças, selecionadas pela direção da escola, receberam os kits, entregues pelo Papai Noel, Mamãe Noel e pelos Unianjos (todos devidamente paramentados), em suas residências. As demais crianças também receberam do Papai Noel seus kits presente, nas dependências da escola (com horário agendado para evitar aglomerações).

Assim, a edição 2020 do Natal dos Sonhos manteve o espírito de cooperação presente em todos os eventos da Responsabilidade Social da Cooperativa e, mais uma vez, cumpriu seu objetivo com muito afeto.

A diretora da Escola, emocionada, disse: “Eu quero agradecer de coração. Hoje nós visitamos algumas casas, entregamos as cestas para as crianças, o Papai Noel e a Mamãe Noel estiveram conosco. Foi um dia extraordinário”. Clóvis, o Papai Noel, membro do Unianjos, disse: “É um sonho para mim desde criança ser um Papai Noel, as crianças daqui estão emocionadas e eu também estou muito emocionado por ser o Papai Noel delas.”

Foi necessário reinventar a forma de demonstrar o compromisso da Unimed Sul Mineira com o cuidado com a comunidade, o carinho e atenção às crianças, mas teve um sentido a mais nesta



www.unimedsulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

edição do Natal dos Sonhos. Um dia incrível e que ficará marcado para sempre na memória de todos os envolvidos.

#### - EU AJUDO NA LATA

A campanha “Eu Ajudo na Lata” é um movimento de solidariedade, que visa arrecadar lacres de latas de alumínio e reverter o valor adquirido com a revenda em itens (cadeira de rodas, bengala, aparelho auditivo, entre outros) que proporcionem maior acessibilidade a pessoas com deficiência.

A edição 2020 da campanha arrecadou 262,200 quilos de lacres de lata de alumínio, o que possibilitou a compra de três cadeiras de rodas. As instituições beneficiadas com a doação das cadeiras foram: C.A.P. Comunidade de Ação Pastoral - Centro de Ação Social Carlo Zappa e Associação de Apoio aos Portadores de Necessidades Especiais de Minas Gerais - SHINE, ambas em Pouso Alegre, além da Associação do Voluntariado de Santa Rita do Sapucaí - Associação Contra o Câncer, em Santa Rita do Sapucaí.

#### - SEU CABELO POR UM SORRISO

O projeto “Seu cabelo por um sorriso” visa arrecadar mechas de cabelo para doação a instituições que confeccionam e doam perucas para pacientes em tratamento contra o câncer.

Desde 2014, a Unimed Sul Mineira realiza a arrecadação de forma contínua e, anualmente, em prol do Outubro Rosa, promove o “Corte solidário de cabelo”, com apoio de cabeleireiros profissionais voluntários, como forma de estimular esse ato de solidariedade.

O projeto já arrecadou 73.161 centímetros de cabelo\*. De 2014 a 2017, a instituição beneficiada foi a Ong Cabeloço, em Canoas-RS. A partir de 2018, as mechas arrecadadas são doadas à Associação São Rafael, em Pouso Alegre-MG.

#### - AÇÃO SUSTENTÁVEL

A Unimed Sul Mineira, em parceria com o Inatel Cas@ Viva, segue dando continuidade ao projeto Ação Sustentável, que aborda o tema “Lixo Eletrônico: não descarte essa ideia”.

O objetivo desta ação, que acontece desde novembro de 2014, é recolher lixo eletrônico de pequeno porte, como computadores, monitores, pilhas, baterias, celulares, mouses, teclados, fontes e carregadores de celular. Não são aceitos descartes de lâmpadas.

O material é encaminhado para o projeto Inatel Cas@ Viva, onde é separado e encaminhado para descarte adequado. Alguns itens recolhidos, que ainda podem ser reutilizados, são consertados e encaminhados para instituições sociais que os colocarão em uso.

A coleta de lixo eletrônico (exceto lâmpadas e geladeiras) é feita em Pouso Alegre, na sede da Unimed Sul Mineira, de forma contínua. Em 2020, devido à Pandemia, não houve arrecadação significativa destes itens.

#### - DOAÇÕES

A Unimed Sul Mineira apoia, desde 2011, a Associação Pastoral de Rua por meio da doação de cobertores. Em 2020, a Cooperativa doou duzentos cobertores de solteiro para serem distribuídos entre os moradores em situação de rua atendidos pela associação.



www.unimedsulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

Outra instituição assistencial a ser beneficiada pela Unimed Sul Mineira foi a Fazenda de Esperança Nossa Senhora da Guadalupe, que recebeu apoio financeiro para aquisição de 22 colchões de solteiro.

O Hospital Ana Moreira Salles - Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Cambuí, recebeu uma Smart TV LED Full HD Philips para suas instalações.

A Prefeitura Municipal de Pouso Alegre - Centro Municipal de Educação em Diabetes, recebeu um computador All in One HP com teclado para auxiliar nos atendimentos a seus pacientes.

Com o objetivo de ajudar a proporcionar uma alimentação de qualidade para crianças da comunidade do entorno, a Unimed Sul Mineira contribui, mensalmente, desde 2011, com a doação de pães e leites para a Creche Jesus, Maria, José e para o Centro de Educação Infantil Padre Pavoni ("Clube do Menor"). Em 2020, estas doações teriam permanência, porém, devido à pandemia do Covid-19, as creches tiveram seu atendimento presencial suspenso. Assim, os recursos que seriam destinados a estas doações foram investidos em ações para mitigar os impactos da pandemia, como por exemplo, a doação de cestas básicas para pessoas em vulnerabilidade social, inclusive residentes dos bairros onde as creches estão inseridas.

#### - VOLUNTARIADO

A Unimed Sul Mineira, de acordo com o 7º Princípio Cooperativista, o interesse pela comunidade, sempre realizou ações em prol deste compromisso.

Com o amadurecimento da Responsabilidade Social da Cooperativa, mais ações e eventos foram incorporados ao planejamento do setor, o que demandou novas estratégias para alcance das metas. Assim, em 2018, corroborando com o foco na melhoria contínua, foi implantada a Política de Voluntariado da Unimed Sul Mineira e criado o Unianjos, grupo de voluntários da Cooperativa, com objetivo de participar do planejamento e execução das ações socioambientais. Atualmente, o Unianjos é composto por 53 integrantes, entre cooperados e colaboradores.

#### - DESTINAÇÃO CORRETA DO LIXO

Consciente da sua responsabilidade com o planeta, a Unimed Sul Mineira investe em boas práticas ambientais, a fim de mitigar os impactos causados por sua atividade. Desta forma, realiza coleta seletiva, faz destinação correta do lixo e reciclagem.

#### - RESÍDUOS DE SAÚDE

A Unimed Sul Mineira realiza a sua destinação correta dos Resíduos de Serviços de Saúde (RSS), por meio de contrato com empresa especializada, a Agit - Soluções Ambientais, responsável pela disposição destes resíduos, tanto em Pouso Alegre quanto em Extrema.

O trabalho de tal empresa consiste na realização da coleta, tratamento e destinação final dos RSS, sempre em conformidade com os regulamentos e normas vigentes. Em 2020, os RSS do Espaço Viver Bem, em Pouso Alegre, totalizaram 236,1kg. O Centro de Especialidades Unimed (CEU), em Extrema, gerou 344,3 kg de RSS. Todos os resíduos foram descartados corretamente, correspondendo um total de 580,4 kg de RSS, gerados pelas atividades da Cooperativa.

Por meio da coleta seletiva implantada na Unimed Sul Mineira, todo o lixo produzido pela Cooperativa é descartado corretamente.



www.unimedsulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

Além disso, a prática também favorece comunidade, já que o material reciclável é doado para a Associação de Catadores de Materiais Recicláveis de Pouso Alegre (ACAMPA), contribuindo com o aumento da renda dos membros da associação.

#### f) Resumo dos acordos de acionistas:

- No tipo societário cooperativa médica não há acordo de acionistas, conforme ocorre nas sociedades anônimas.
- Na cooperativa, ocorre reunião de sócios em assembleia geral em que são discutidos e deliberados os assuntos do edital de convocação.
- Em 17/03/2020 aconteceu a ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA para: 1 - Prestação de contas do órgão de administração, exercício 2019, compreendendo: a) Relatório da Gestão; b) Balanço Patrimonial; c) Demonstrativo das sobras apuradas decorrentes das despesas da sociedade; d) Parecer do Conselho Fiscal e da auditoria independente. 2 - Destinação das sobras apuradas decorrentes do exercício de 2019; 3 - Fixação da remuneração dos membros da Diretoria Executiva, dos Conselhos de Administração, Técnico Disciplinar e Fiscal, de acordo com o tempo de dedicação à Cooperativa no presente ano; 4 - Eleição da Diretoria Executiva, conselheiros para os Conselhos de Administração, Técnico-Disciplinar, Fiscal; e Junta Eleitoral, conforme normas da Junta Eleitoral. 5 - Designação do responsável legal pela Cooperativa.
- Em 26/05/2020 aconteceu a ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA, por Videoconferência, pela plataforma ZOOM, para: 01 - Apresentação do resultado da Consulta Plebiscitária referente a devolução de 10% do capital social aos Cooperados em decorrência do período de exceção ocasionado pelo Covid-19, em caráter facultativo; 02- Apresentação do resultado da Consulta Plebiscitária referente a concessão de autonomia ao Conselho de Administração para, após 60 dias da devolução dos 10% do capital social, decidir favorável ou desfavoravelmente sobre a devolução de mais 10% do Capital Social aos Cooperados em caráter facultativo; 03- Apresentação do resultado da Consulta Plebiscitária da suspensão temporária do desconto de 3% da produção pelo prazo de 180 dias, referente a incorporação do Capital Social para fins de composição da margem de solvência, ficando a critério do Conselho de Administração o retorno do desconto ou não.
- Em 22/07/2020 aconteceu a ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA, por Videoconferência, pela plataforma ZOOM, para: 01 - Apreciação de propostas de admissão de novos cooperados, para homologação ou não; 02 - Panorama econômico atual da cooperativa; 03 - Criação de Fundo de Contingência - COVID-19; 04 - Compra (aquisição) de participação societária no laboratório Imune.
- Em 16/12/2020 aconteceu a ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA, por Videoconferência, pela plataforma ZOOM, para: 01 - Aprovação do Calendário Eleitoral para as eleições a serem realizadas na AGO de 23 de março de 2021; 02 - Apreciação de propostas de admissão de novos cooperados, para homologação ou não; 03 - Panorama econômico atual da



www.unimedsulmineira.com.br  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

cooperativa; 04 - Antecipação de rateio das sobras da cooperativa; 05 - Análise de viabilidade de investimentos em recursos próprios e decisão.

**g) Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento:**

- A decisão da Diretoria é de manter todos os investimentos financeiros dentro do patamar exigido pela ANS, não havendo nenhuma intenção de alterar esses pressupostos, para maior garantia da saúde financeira da nossa entidade.
- A Cooperativa declara que tem capacidade e intenção de manter os títulos e valores mobiliários, suficientes para cumprir suas obrigações de acordo com a regulamentação em vigor.

**h) Emissão de debêntures:**

- Não há emissão de debentures por não serem aplicáveis às sociedades cooperativas.

**i) Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas e mencionar as modificações ocorridas durante o exercício:**

- **COMPRA DO LABORATÓRIO IMUNE:** Durante a Assembleia Geral Extraordinária, que aconteceu no dia 22 de julho de 2020, foi aprovada a compra do Laboratório Imune pela Unimed Sul Mineira.

A aquisição é motivo de muito orgulho, pois se trata do primeiro laboratório de análises clínicas de Pouso Alegre, fundado em 1955. Um laboratório de referência em nossa região, certificado pela ISO 9001.

Essa tradição e qualidade, associadas ao Jeito de Cuidar Unimed, tem como meta o posto de maior e melhor laboratório do Sul de Minas.

- **AMPLIAÇÃO DA SEDE ADMINISTRATIVA:** A ampliação da nossa sede administrativa, praticamente concluída em 2020, aumentou exponencialmente nosso espaço e a capacidade para oferecer um atendimento diferenciado de prevenção, saúde e informação aos nossos clientes. Pilares como medicina preventiva, psicologia, fisioterapia estarão cada vez mais sólidos em nossa Cooperativa.
- **REESTRUTURAÇÃO DO SETOR DE MERCADO:** Além da reestruturação do quadro de pessoal, o projeto executivo também foi reformulado, em que, a partir de 01/06/2020, montou-se duplas com três executivas, atuando exclusivamente em relacionamento com cliente e três executivas exclusivamente em captação de novos negócios.

Criado o programa de Evasão de Beneficiários para retenção e atendimento exclusivo, dentro de cada demanda do beneficiário, para todos os canais, em que um beneficiário pode evadir: cancelamento por falta de regularização de documentação, cancelamento por





[www.unimedsulmineira.com.br](http://www.unimedsulmineira.com.br)  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

inadimplência, cancelamento por suspensão/falta de utilização do plano, cancelamento por falta de acompanhamento.

Criado comitê de sinistralidade, entre os setores de Atenção Integral à Saúde e Mercado, para apoio a casos pontuais, buscando aproximação e humanização ao paciente. Sendo ele físico ou psicológico.

Reuniões setoriais: realizadas mensalmente, entre setores de mercado e comunicação e marketing, com o objetivo de alinhar estratégias, campanhas e disseminar informações.

Grupos de Estudo: semanais com o objetivo de evoluir juntos, seja com questões de projetos pontuais, como a ISO e também com relação à normas, leis e regulamentação.

Uniatende Empresas: disponível para que cada empresa, por meio de seu acesso ao portal, possa abrir seu próprio protocolo e acompanhar até o encerramento, recebendo uma mensagem assim que finalizado.

Psicóloga disponível durante a pandemia para as empresas, de acordo com a necessidade apresentada, realizadas de forma on-line para este momento delicado.

- **ALTERAÇÕES NO CENTRO DE ESPECIALIDADES UNIMED EM 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 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. Neste espaço há também serviço de imagem, como Ultrassom, Raio-X e Mamografia.  
- Reformas e Mudanças de layout na parte estrutural: Cobertura do terraço localizado no 5º pavimento; adequação de sala localizada no setor de autorização para coleta de teste da COVID-19.



[www.unimedsulmineira.com.br](http://www.unimedsulmineira.com.br)  
Av. Marechal Castelo Branco, 75  
Cel. Evaristo Azevedo Junqueira  
37550-275 - Pouso Alegre - MG  
T. 0800 940 1820



somoscoop

As conquistas e realizações do ano de 2020 foram muito significativas para todos que participam do crescimento da cooperativa. Enfrentamos inúmeros desafios, tivemos no início do ano, a pandemia causada pelo coronavírus com suas “terríveis” consequências. Estabelecemos o comprometimento com a solidez econômica-financeira da nossa Cooperativa, desenvolvendo um trabalho focado na satisfação de nossos cooperados e de nossos clientes. Empenhados na melhoria contínua da prestação de serviços, não medimos esforços para estabelecer a rigidez de nossos processos, conseguindo a tão importante certificação pela ISO 9001/2015. Tal conquista nos oferece a certeza de que estamos trilhando o melhor caminho, seguros como nunca antes nesses 33 anos.

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