



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



somoscoop

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - 2019

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 2019:

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 2019, 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:

- A Diretoria Executiva da Unimed Sul Mineira, visando solidificar ainda mais a Cooperativa no mercado, determinou uma meta arrojada para o ano de 2019: a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade, baseado na norma ISO 9001:2015. Para que essa meta se tornasse realidade todas as áreas foram envolvidas no projeto e a família Unimed Sul Mineira não mediu esforços para vencer este grande desafio.
Neste projeto, foram mapeados 43 processos organizacionais e elaborados mais de 740 documentos descritivos, relacionados às rotinas operacionais, 45 diretrizes divididas em políticas, regimentos, protocolos e programas.
E com grande orgulho para a Cooperativa, a implantação do Sistema de Gestão de Qualidade foi bem-sucedida, demonstrando o compromisso com a qualidade, evidente nos seus processos e atividades, em conformidade com a norma ISO 9001:2015.
Foi estruturada a equipe de auditores internos, formada por oito colaboradores. O treinamento teórico e prático foi realizado pela consultoria Lean Global.
Após a capacitação da equipe, realizou-se nos dias 12 e 13 de novembro a auditoria interna voltada aos requisitos da norma ISO 9001:2015.
Para avaliar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade da Unimed Sul Mineira, foi contratado o órgão certificador DNV GL que avalia as conformidades frente aos requisitos da norma ISO 9001:2015.
A visita dos auditores ocorreu entre os dias 02 e 05 de dezembro de 2019.



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



somoscoop

- A Unimed Sul Mineira conquistou a certificação ISO 9001:2015 pela empresa certificadora DNV GL, líder mundial em serviços de certificação, que atestou a atuação integrada de todos os departamentos da Unimed Sul Mineira, Sede Administrativa e Espaço Viver Bem, além do trabalho dos dirigentes e colaboradores, que visa a boa gestão e o perfeito funcionamento da Cooperativa, por meio da prática de normas padronizadas nacionais e internacionais.
- Em 2019, a Unimed Sul Mineira manteve 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 aos conceitos do cooperativismo.
- Durante o 2º Encontro Nacional da Marca, Gestão e Desenvolvimento, organizado pela Unimed do Brasil nos dias 28 a 30 de outubro, em Atibaia/SP, a Unimed Sul Mineira foi reconhecida com o Prêmio de Comunicação e Marketing 2019, na categoria ação para o cooperado.
- 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!
- Em dezembro de 2019, a Unimed Sul Mineira foi reconhecida por suas ações e diretrizes na busca por incentivar e motivar clientes, colaboradores e a sociedade na adoção de hábitos mais saudáveis, por meio do Movimento Mude1 Hábito. Este movimento teve início como uma campanha publicitária, mas que com o passar dos anos ganhou força e se destacou como iniciativa de cuidado entre as Cooperativas do Sistema Unimed, impactando a vida de milhares de pessoas e que, em 2019, ganhou um novo capítulo com o lançamento do Desafio Mude1Hábito. Criada pela Unimed do Brasil, esta é uma ação de incentivo a hábitos saudáveis que preza por uma vida com mais saúde, em um encontro de equilíbrio entre a alimentação, exercícios físicos e atividades que fortalecem e transformam.
- 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 à toda sua rede 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, conduz-se 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.
- Uma das facilidades com que os clientes da Unimed Sul Mineira contam é o atendimento via WhatsApp. Inicialmente, o serviço se limitava a autorizações de exames, de forma



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 337188



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



somoscoop

prática e simples. A aceitação dos clientes foi tamanha que, no início de 2019 foi ampliado e, desde então, oferece também a compra de planos, 2ª via de boleto e atendimento da ouvidoria, realizando mais de 3 mil atendimentos por mês.

- Em 2019, a Unimed Sul Mineira realizou a sua primeira reunião de análise crítica pela alta direção, voltada à avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade. A reunião ocorreu nos dias 18 e 20 de novembro e teve a presença da Diretoria Executiva, das gerências e do setor de Planejamento e Qualidade. Nessa reunião foram definidas ações e projetos para melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade, com implantação prevista para 2020.
- A Unimed Sul Mineira criou a Política de Gestão de Fornecedores, com o objetivo de estreitar o relacionamento com os fornecedores de produtos e serviços, por meio de uma conduta ética nas relações comerciais, atuando em múltiplas etapas do processo, desde a entrega dos insumos à realização dos serviços, além de preservar a imagem da Cooperativa nas relações comerciais, com procedimentos que estejam de acordo com as normas éticas previstas e regras utilizadas para selecionar, qualificar e avaliar seu desempenho.
- A Unimed Sul Mineira está cada vez mais presente nas redes sociais e o on-line vem ganhando mais força no ambiente de marketing e vendas. Pensando nisso, a Unimed Intrafederativa Federação Sul de Minas desenvolveu um projeto no segundo semestre de 2019, chamado Singuleads, para apoiar e solidificar as redes sociais das Unimed Sul de Minas. O mundo está conectado em tempo real e a internet modificou comportamentos e formas de se relacionar e de se comunicar. Assim, o projeto visa fortalecer a marca Unimed regionalmente e gerar leads para as singulares da região. O projeto contempla, principalmente, a prestação de serviço de assessoria, gerenciamento e criação de cards para Facebook e Instagram.
- No dia 16/09/2019 foram divulgados os resultados preliminares do Programa de Qualificação das Operadoras 2018 (ano-base 2017) pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. A nota do Programa de Qualificação é apurada através do cálculo da média ponderada dos Índices de Desempenho das operadoras. O Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) é uma iniciativa desenvolvida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde. Tem como objetivos o 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.

As faixas de notas de avaliação variam de 0 a 1, sendo 0 a pior e 1 a melhor. A nota preliminar da Unimed Sul Mineira foi 0,7903.

Atendendo o art. 21-A da RN nº 386 da ANS, a Unimed Sul Mineira divulgou o resultado obtido no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) ano base 2017 em seu portal. Basta acessar o link: <https://www.unimed.coop.br/web/sulmineira/indice-de-desempenho-da-saude-suplementar-idss-2019>

- O IDSS no ano-base 2017, inovou ao estimular e orientar as operadoras de planos de saúde a realizarem uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, seguindo parâmetros técnicos que permitam pontuar e comparar as diferentes empresas que comercializam planos.

De janeiro a abril de 2019, a Unimed Sul Mineira realizou pesquisa com seus beneficiários acima de 18 anos, por meio do Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC).

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 83,7% 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 a informação que precisava, obteve 89,1% entre muito bom e bom.

Embora a pesquisa tenha sido voluntária, a Unimed Sul Mineira obteve a pontuação base de 0,25 do IDSM (Índice de Dimensão e Sustentabilidade de Mercado), dentro dos requisitos mínimos e das diretrizes estabelecidas no Documento Técnico da ANS, conforme art. 4º-A da IN nº 60 da ANS. Para acessar os documentos na íntegra: <https://www.unimed.coop.br/web/sulmineira/pesquisa-de-satisfacao-2018>

- A equipe de Auditoria da Unimed Sul Mineira está em aprimoramento constante e, neste contexto, dia 14 de julho de 2019, participou da Capacitação Técnica em OPME, promovida pela Intrafederativa Sul de Minas, com a palestrante Andreia Bergamini. Foram apresentados os temas de auditoria de OPME em otorrinolaringologia, hemodinâmica, eletrofisiologia, terapia do ritmo cardíaco e neurologia. Os auditores estão sempre atentos quanto à transparência nos processos, atendimento às legislações vigentes e boas práticas de trabalho, acompanhando as novas publicações dos Estudos de Medicina Baseada em Evidências, Diretrizes das Especialidades e Guide Lines, além de colaborarem no processo de qualidade do trabalho de gestão dessas OPMEs, garantindo o cumprimento das normas da ANS.
- Organizada pela Unimed Intrafederativa Sul Minas, a reunião das Comissões e Encontro Regional de Gerentes aconteceu nos dias 23 e 24 de maio de 2019, reunindo gestores, coordenadores e técnicos de diversas áreas das Unimed associadas, realizada desta vez na sede da Unimed Sul Mineira, em Pouso Alegre. O evento contou com apresentações das Comissões de OPME, Recursos Próprios, Mercado/Operadora, por meio de debates intensos e importantes, além da exposição de cases de sucesso, novos serviços e ferramentas.
- Durante a 5ª Reunião Estratégica de Mercado da Unimed Federação do Estado de Mato Grosso, na cidade de Cuiabá, em 18 de junho de 2019, o gerente de Mercado da Unimed



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



somoscoop

Sul Mineira, apresentou para dirigentes, gerentes e técnicos participantes do Comitê Estadual de Mercado do Estado de Mato Grosso, o case de sucesso da Cooperativa, “Medicina Preventiva e Setor de Mercado - Uma Fusão de Sucesso”, premiado durante a XIV Convenção de Mercado da Unimed Federação Minas Gerais e no Simpósio das Unimed de MG | ES, em 2018.

- A Unimed Sul Mineira realizou pesquisa de satisfação junto aos seus cooperados, no período de 18 de junho a 24 de julho de 2019, com aprovação da atual administração em mais de 90% dos participantes.

A pesquisa contou com questões referentes ao nível de conhecimento e satisfação dos benefícios, avaliação do mercado de trabalho, grau de pertencimento e efetividade da comunicação entre cooperado e Cooperativa, com o objetivo de avaliar o relacionamento entre cooperados e Cooperativa, além de identificar possíveis pontos de melhorias na comunicação.

Com um resultado extremamente satisfatório, aproximadamente 92% de avaliações positivas, as respostas e sugestões dos médicos foram analisadas individualmente, percebendo-se que 39 de 42 perguntas ultrapassam em 80% o nível de satisfação.

- Entre os dias 24 e 28 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 15 de agosto para os gestores e planos de ação foram iniciados para tratativa das demandas apuradas, onde foi obtido o nível de satisfação de 59,6% como “muito satisfeito” e 36,4% como “satisfeito”.

- Para que a mensagem de conscientização, luta e solidariedade fizesse parte do Outubro Rosa, mês de combate ao câncer de mama, a Unimed Sul Mineira promoveu durante o dia 21 de outubro, na sede da Cooperativa, em Pouso Alegre e no Centro de Especialidades Unimed - CEU, em Extrema, mais uma edição do corte solidário de cabelo, ação que faz parte do projeto seu cabelo por um sorriso. O projeto tem por objetivo arrecadar e doar mechas de cabelo para confecção de perucas para pessoas em tratamento de câncer.

Os cortes foram feitos por profissionais, que são parceiros da Cooperativa desde a primeira edição do corte solidário de cabelo, dedicando tempo e talento em prol desta causa.

A iniciativa contou com o empenho e a participação ativa das colaboradoras da Unimed Sul Mineira.

Em 2019, foram mais de 16.200 cm de mechas de cabelos arrecadadas, em prol da Casa de São Rafael, graças à solidariedade de cooperados, clientes, colaboradores e da comunidade.

- A Cooperativa participa ativamente da campanha Novembro Azul, com ações específicas, decoração do prédio em azul e uma intensa divulgação para que a população se recorde da importância da prevenção do câncer de próstata.

Em 2019, para reforçar ainda mais essa campanha, a Unimed Sul Mineira isentou dos seus colaboradores a coparticipação na consulta com o Urologista e os exames de colesterol total, frações, triglicérides, glicemia e PSA, com a indicação médica.



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

“Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz.”
Roberto Rodrigues

ANS - nº 337188

Todas as sextas-feiras do mês de novembro, a família Unimed Sul Mineira foi convidada a usar camiseta azul, para simbolizar o movimento. Outra ação promovida pela Cooperativa para conscientizar e cuidar da saúde de seus colaboradores foi a palestra: Estresse e doenças crônicas ministrada pela equipe multidisciplinar do Espaço Viver Bem (Médica, Fisioterapeuta e Psicóloga).

- Entre os papéis fundamentais da área de Gestão de Pessoas estão treinar, desenvolver, reter e atrair as pessoas. Promovendo a gestão do conhecimento, a Unimed Sul Mineira promove a qualificação e a atualização de seus colaboradores. Em 2019, a Cooperativa investiu fortemente nas pessoas e no desenvolvimento delas.
- O PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA 2019 ACONTECEU EM TRÊS ETAPAS:
1º Etapa: Despertar - Seu papel na organização (03/10/2019)

Objetivo: Promover o engajamento, integração e renovação das energias do grupo de liderança da Unimed Sul Mineira, referentes às competências, engajamento, dificuldades e a importância de trabalhar com intercooperação, falando sobre o contexto naquele momento da Cooperativa, que buscava a certificação da ISO 9001:2015. Todas as etapas do treinamento foram vivenciais e dinâmicas.

2º Etapa: Seu papel como gestor estratégico na operação (17/10/2019)

Objetivo: Promover o engajamento dos líderes no que se refere ao comprometimento em garantir processos de qualidade, melhoria contínua, atuação estratégica e visionária.

3º Etapa: Seu papel como gestor de pessoas (21/11/2019)

Objetivo: Promover o engajamento dos líderes no que se refere ao comprometimento na gestão das equipes, buscando acompanhar e avaliar o desempenho, competência, desenvolver e fazer a gestão do conhecimento.

- Nos dias 26 de junho e 20 de julho, foi realizado o Workshop de Desenvolvimento Comportamental de Competências, comandado pela consultora Claudia Marinho, psicóloga clínica, coaching e professora do curso de Administração e pós-graduação da FAI. O objetivo do Workshop foi enfatizar a importância da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade e a busca pela certificação ISO 9001:2015, e trabalhar as diferenças comportamentais e como estas podem contribuir ou dificultar esse processo. Além de abordar a Identidade Organizacional da Cooperativa (missão, visão e valores), para que todos entendessem qual o sentido e se identificar. Durante o Workshop houve dinâmicas entre os participantes para levá-los a vivenciar situações em que há necessidade de se ter automotivação e apoio da equipe.
- A Unimed Sul Mineira realizou quatro edições da Sincronicidade Organizacional, no Auditório Minas Gerais. Participaram os colaboradores da sede e das UCAs via Skype e o evento abordou os seguintes temas:

- 18 e 20 de fevereiro - Visão panorâmica do planejamento estratégico, da qualidade e das certificações ISO 9001:2015 e RN 277.
- 3 e 4 de abril - Divulgação do Código de Conduta e ações de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade.
- 8 e 9 de agosto - Divulgação da Política de Cargos e Salários e o resultado da Pesquisa de Clima Organizacional.
- 8 de outubro - Divulgação da Política de Comunicação e Marketing e orientações gerais do Sistema do Gestão da Qualidade.

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

- A Unimed Sul Mineira considera fundamental o investimento em ações que promovam a qualidade de vida e saúde dos colaboradores. Por isso, em 2019 foram realizadas diversas ações desse programa.

Atividade física para os colaboradores: Trata-se de uma parceria com uma academia, em que o colaborador pode fazer todas as modalidades que preferir (incluindo atividades na piscina) e até mais de uma modalidade. Essa parceria também se estende aos filhos e companheiros.

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: Identifica e afere 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 nos colaboradores, durante a sua rotina de trabalho.

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

Diante disso, propostas de compra para adequação de mobiliário foram feitas e aprovadas pela Diretoria. O segundo passo, são palestras para conscientização do uso adequado e da postura correta para os colaboradores, que complementa o programa Postura Saudável oferecido.

Viva Leve: Os colaboradores participaram de oficinas educativas direcionadas à reeducação alimentar, emagrecimento saudável e qualidade de vida. Essas oficinas também abordavam aspectos culinários que envolvem, desde a compra no supermercado até o preparo do alimento. A ação é direcionada aos colaboradores com critério de sobrepeso ou obesidade, mapeados no levantamento do perfil de saúde. Estratégias coletivas que possibilitam o diálogo, a interação e a troca, favorecendo a construção coletiva do conhecimento e das práticas saudáveis.

- Em 2019, a Cooperativa foi demandada em 184 manifestações de clientes. Dessas manifestações, segue abaixo um panorama geral:
OUIDORIA - 122 RECEBIDAS
ANS - 19 RECEBIDAS

PROCON - 4 RECEBIDAS

RECLAME AQUI - 8 RECLAMAÇÕES

JUSTIÇA - 31 NOVAS AÇÕES

Dentro desse panorama restrito aos números de 2019, das 122 manifestações na Ouvidoria e quatro no Procon, 100% das demandas foram solucionadas dentro do prazo legal estabelecido. Foi realizada em 2019 uma pesquisa de satisfação com os beneficiários atendidos pela ouvidoria durante o ano. O resultado foi bastante positivo, 80% dos entrevistados estavam muito satisfeitos ou satisfeitos, com o atendimento recebido.

Já com relação às 19 manifestações registradas na ANS, foi notado um aumento de 72% em relação a 2018, porém ainda menor, em 13,63% em relação ao ano de 2017, sendo que 18 foram finalizadas ainda dentro do ano de 2019, sem resultar em punição para a operadora. Já no que diz respeito à judicialização, foi observada uma queda sistemática destes números nos últimos anos, sendo que em 2018 foi 10,81% menor que 2017 e 2019 menor em 6,06% em relação a 2018. Comparando 2019 com 2017, houve uma queda de 16,21% nos processos contra a Unimed Sul Mineira.

- Com referência ao SAC, em pesquisa realizada com os clientes, com o percentual NPS (Número de Protocolo de Serviço) de 78,9%, o serviço se enquadra no nível de excelência, o que é evidenciado nas questões com obtenção de respostas positivas acima de 80%. Em relação à resolutividade, verificou-se também a influência dos fatores anteriores, conciliados ao tempo de pendência dos protocolos para apontamentos detratores, como também a reincidência da demanda apresentada ao SAC em alguns casos. No que se refere à recomendação do SAC, nota-se compatibilidade na influência dos fatores acima apontados. Além disso, pôde-se perceber que os clientes coincidem como detratores nas questões anteriores. Dessa forma, tais questões foram levadas para discussão no Comitê de Relacionamento com o Cliente para que sejam feitos os devidos apontamentos pelas áreas envolvidas, na possibilidade de implantação de ações corretivas que possam mitigar tais percepções.
- Há sete anos a Cooperativa implantou o setor próprio de Call Center. A Central de Atendimento possui serviço telefônico e via chat 24 horas por dia e 7 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 as demandas de SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) registrando protocolo e disponibilizando aos beneficiários número de atendimento para facilitar o rastreamento e acompanhamento de autorizações, dúvidas, críticas e reclamações, sugestões e solicitações em geral. Como metas de qualidade, foram sugeridos indicadores como: Tempo Médio de Atendimento, taxa de abandono de ligações acima de 60 segundos e percentual de clientes atendidos em até 60 segundos. O atendimento de qualidade pode ser comprovado por meio dos resultados apresentados pelo Call Center em 2019.
- Na busca da melhoria contínua, tão vislumbrada pela ISO 9001:2015, no dia 22 de agosto de 2019, os setores de Autorização, Call Center e SAC, tiveram um treinamento quanto aos registros de demandas no sistema Uniatende, visando um registro assertivo em relação ao motivo da demanda apresentada pelo cliente.

O objetivo do treinamento foi para que as solicitações sejam registradas de maneiras assertivas, ou seja, de acordo com as categorias corretas.

O Call Center oferece suporte para o setor de autorizações da Unimed Sul Mineira. Nos horários em que o fluxo de ligações é menor, o setor realiza análise das solicitações de procedimentos, encaminhadas para o WhatsApp, contribuindo para que as solicitações sejam respondidas em menos tempo.

- Em comemoração ao Dia Mundial da Saúde (7/4), a Unimed Sul Mineira promoveu evento intitulado “Equilíbrio - Corpo e Mente”, no dia 6 de abril, no Parque Municipal de Pouso Alegre, conhecido como Horto Florestal. Toda a comunidade foi convidada a participar, o evento foi gratuito e sem inscrição prévia.

A iniciativa teve início às 8h, com aproximadamente 200 pessoas participantes das atividades propostas nesse dia, como aferição de pressão arterial, pela equipe de enfermagem do Espaço Viver Bem; teste de glicemia capilar, com os profissionais parceiros, da farmácia Drogasil e demais ações.

A primeira atividade foi alongamento, feito pelas fisioterapeutas do Espaço Viver Bem, Érika Vieira e Michelle Rosa. Também participaram desta atividade os integrantes do programa Idoso Bem Cuidado da Cooperativa.

A médica do Espaço Viver Bem, Dra. Maria Luiza Rennó, acompanhou seus alunos da Liga Acadêmica de Medicina de Família e Comunidade da UNIVÁS, que fizeram orientações de saúde aos participantes.

Para aqueles que queriam relaxar e aliviar as tensões musculares, os alunos do curso de fisioterapia da UNA Pouso Alegre realizaram a técnica de Quick Massage - massagem relaxante.

Em seguida, houve demonstração de Muay Thai e Ginástica Funcional com os profissionais da Academia Armação Atlético.

Para finalizar o evento, a Profª Thaís Ribeiro, do Sama Estúdio de Yoga, ministrou uma prática de Yoga em grupo e próxima à natureza.

A Unimed Sul Mineira incentiva a importância do cuidado com a saúde, promovendo ações preventivas, para melhoria da qualidade de vida e mudanças de hábitos. Este evento fez parte da comemoração ao Mês Unimed.

- A equipe de saúde do Espaço Viver Bem da Unimed Sul Mineira realizou, no dia 31 de agosto, das 9h às 11h, no Parque Municipal de Pouso Alegre, o primeiro Unimamaço - O amor que vem do Peito, em comemoração ao Agosto Dourado, mês dedicado ao aleitamento materno.

As médicas, Dra. Juliana Cupertino, Dra. Isabella Fadoni e Dra. Maria Beatriz Carrozza, promoveram um bate-papo descontraído e esclareceram várias dúvidas das participantes, tais como: saúde emocional na amamentação, como tratar as fissuras nas mamas, o que auxilia no aumento da produção do leite, entre outros mitos e verdades sobre a amamentação.

Também foram parceiros do evento a equipe de saúde primária da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, pelas profissionais de Educação Física, que passaram diversos alongamentos que podem ser feitos pelas mães após a amamentação, e a fonoaudióloga sobre a importância do aleitamento materno para o fortalecimento dos músculos dos lábios, boca e língua, preparando esses órgãos para o aprendizado da fala.



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



somoscoop

A equipe do Banco de Leite do Hospital das Clínicas Samuel Libânio participou do evento e sensibilizou as mães para doação, explicou como funciona todo o processo do Banco de Leite, formas de armazenamento, pasteurização e o aumento da demanda para o baixo estoque do local.

O encontro contou com a participação de 20 mães, além dos familiares que também assistiram e interagiram no 1º Unimamaço!

O evento foi aberto à comunidade e ao ar livre, propiciando o contato com a natureza.

- Em comemoração ao Dia Nacional do Idoso, 1º de outubro, a equipe de Atenção Integral à Saúde do Espaço Viver Bem realizou, dia 27 de setembro de 2019, das 9h às 10h30, um evento em homenagem aos clientes participantes do Programa Idoso Bem Cuidado. Cerca de 70 idosos participaram da comemoração. Os clientes participaram de uma roda de conversa, na qual foram abordados temas referentes à qualidade de vida na terceira idade, autoestima, sexualidade e inclusão social. O objetivo da ação foi enfatizar a valorização do idoso e sensibilizar quanto ao respeito à sua dignidade. Sabe-se que, para chegar à terceira idade com qualidade de vida é preciso manter uma vida ativa, praticar atividade física regularmente e uma alimentação saudável. Por esse motivo, a Unimed Sul Mineira convidou a professora e preparadora física, Noeli Fonseca, para ministrar uma aula de dança especial aos idosos. No dia quatro de outubro de 2019, o grupo de voluntários Unianjos da Unimed Sul Mineira, visitou o Asilo São Vicente de Paulo, em Extrema, com o intuito de entreter os idosos atendidos pela instituição. Para valorizar o idoso e conscientizar quanto ao respeito à sua dignidade, a Unimed Sul Mineira proporcionou uma tarde de conversa e música, cheia de cuidado, carinho e atenção onde todos compartilharam suas histórias e momentos de alegria. Além desse convívio prazeroso, foi servido um delicioso café colonial e distribuídos brindes institucionais para os moradores e funcionários do asilo.
- A Unimed Sul Mineira promoveu, no dia 12 de outubro de 2019, em parceria com a Goose Produção e a Prefeitura de Santa Rita do Sapucaí, o primeiro “TODOS NA LUTA - VENCENDO O CÂNCER”. O evento aconteceu na Praça Central da cidade de Santa Rita do Sapucaí e abordou o câncer de forma diferente. O objetivo deste encontro foi mudar a relação do paciente com o diagnóstico e falar sobre as perspectivas de que, hoje em dia, o câncer pode ser tratado e curado.
- A 16ª edição do Zaz Traz da Unimed Sul Mineira aconteceu no dia 19 de novembro de 2019, das 13h às 18h30, no Marques Plaza Hotel, em Pouso Alegre. Mais uma vez o evento foi recorde de público, lotando o auditório com mais de 400 profissionais de RH's das empresas do Sul de Minas. Com o tema “O PROPÓSITO DO RH: O que realmente inspira líderes e equipes nos tempos modernos”, o evento foi descontraído e emocionante.
- No dia 10 de julho de 2019, a Unimed Sul Mineira celebrou 31 anos. São mais de três décadas de desafios e conquistas, que proporcionaram grandes momentos e marcaram a vida dos cooperados, colaboradores, clientes e comunidade. Durante o dia, as pessoas presentes na sede da Cooperativa, puderam desfrutar de um cardápio rico em produtos orgânicos e fitness.



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



somoscoop

Outra atração que fez sucesso entre os participantes, foi a Bike Suco, uma bicicleta que prepara suco natural por meio de pedaladas. Por fim, foi exposto um backdrop no hall de entrada, onde puderam ser deixadas mensagens de comemoração e agradecimento aos 31 anos da Unimed Sul Mineira.

No fim da tarde, a Academia Armação Atlética e a Equipe UAI reuniram todos para um alongamento. Os colaboradores se exercitaram com a camiseta da Campanha #Mude1HabitoUSM e em seguida, finalizaram com uma caminhada e corrida de 5 km.

- O Dia do Cliente, celebrado em 15 de setembro, foi comemorado pela Unimed Sul Mineira no dia 13 de setembro de 2019, com a ação especial #SerUnimedFazDiferença, na recepção de Autorizações, Sede Administrativa, em Pouso Alegre.
Em um gesto de carinho e reconhecimento, a Unimed convidou os clientes que passaram pela sede para atualizarem seus cadastros e participarem da brincadeira de caça ao brinde, onde foi deixada uma caixa com bolinhas antiestresse e várias dicas de saúde e mudanças de hábitos. No final, todos que participavam ganhavam um vale-brinde.
O objetivo da ação foi promover a reflexão do cliente para assuntos de alimentação saudável, atividade física, leitura e saúde mental, além de propor mudanças de hábitos, como: cessação do tabagismo, convidar um colega para a atividade física, entre outros.
A ação expressa a gratidão da Cooperativa aos clientes por escolherem a Unimed Sul Mineira para cuidar do seu bem mais precioso: sua saúde. #SerUnimedFazDiferença foi inspirada na ação da Unimed Sergipe.
- Em comemoração ao Dia do Profissional de Secretariado, celebrado em 30 de setembro, a Unimed Sul Mineira realizou na noite do dia 23 de setembro de 2019, no Marques Plaza Hotel, a primeira edição do “Cuidando com a gente”, organizado pelos setores de Relacionamento com o Cooperado e Relacionamento com a Rede. O evento contou com aproximadamente 400 profissionais de secretariado dos médicos cooperados e serviços credenciados.
A avaliação do evento foi excelente: 100% dos participantes consideraram que o atual modelo do “Cuidando com a Gente” atende às suas necessidades e mais de 90% consideraram que suas expectativas foram superadas.
- A Auditoria em Saúde da Unimed Sul Mineira promoveu no dia 13 de março de 2019, o IV Encontro de Atualização para Prestadores de Serviços em Saúde. O evento contou com a participação de 30 colaboradores dos hospitais e clínicas da área de ação da Unimed Sul Mineira. As informações abordadas foram: Boas práticas em OPME via SOPME, Padrão TISS via GW - não conformidades recorrentes e Recurso de Glosas.
- Foi realizado em 18 de maio de 2019, o 1º Encontro de Boas Práticas em Saúde para Enfermeiros, com o tema: “O papel do enfermeiro assistencial no processo de gestão e faturamento hospitalar” que contou com 24 participantes. O encontro teve o objetivo de alertar os enfermeiros assistenciais quanto à qualidade e atenção às legislações no exercício da função a fim de proteger esse profissional e trazer qualidade para a assistência aos pacientes.

- A Unimed Sul Mineira realizou no mês de junho a 4ª edição do Concurso Cultural “pequenas atitudes, GRANDES IMPACTOS”. O concurso tem por objetivo promover a conscientização ambiental e engajar crianças e adolescentes para o cuidado com o meio ambiente. A edição 2019 do concurso teve a participação de 71 alunos, do 6º ao 9º ano, do Centro Educacional Reis Magos. Os alunos fizeram uma ilustração referente ao tema: “Dia Mundial do Meio Ambiente: o ar que respiramos merece cuidado. Como podemos ajudar?”. Os desenhos ficaram expostos no hall da sede da Unimed Sul Mineira, em Pouso Alegre, durante a semana do meio ambiente, e os colaboradores da Cooperativa foram convidados a votar na ilustração que melhor representava o tema proposto.
- No dia 6 de julho, a Unimed Sul Mineira realizou o Dia de Cooperar - Dia C 2019, com o tema “Faz bem fazer o bem”.
O evento realizado na Praça Senador José Bento, em Pouso Alegre, proporcionou cuidados com a saúde e entretenimento para população.
Nesta edição do Dia C, mais de 1.800 pessoas cuidaram da saúde e desfrutaram das atrações. Foram realizados mais de 1.100 atendimentos à população, de forma gratuita, com aferição de pressão, teste de glicemia capilar, alongamento e orientações de saúde e prevenção de doenças feitas por médicas, farmacêutica, nutricionistas e técnicas de enfermagem.
Atrações para o público infantil e para a comunidade também fizeram parte do Dia C 2019, cada um kg de alimento não perecível (exceto sal e fubá) foi revertido em um ingresso com direito a três atrações, uma pipoca, um algodão doce e um picolé.
Atrações como cama elástica, piscina de bolinha, futebol de sabão, escorregador, touro mecânico, pintura facial e cabine de fotos fizeram a alegria das crianças que participaram deste dia especial e divertido.
No âmbito cultural, a apresentação da Cia de Dança da AVIDA abrilhantou o Dia C, e também proporcionou uma reflexão sobre os caminhos da inclusão.
Foram arrecadados 449,200 quilos de alimentos não perecíveis, doados à Associação de Valorização e Integração dos Deficientes Ativos - AVIDA e ao Asilo Nossa Senhora Auxiliadora.
As entregas dos donativos foram realizadas, no dia 10 de julho, pela representante da Responsabilidade Social e integrantes do Unianjos, grupo de voluntários da Unimed Sul Mineira, nas sedes das instituições beneficiadas.
Os alunos da Escola Municipal São Benedito receberam os picolés que não foram trocados durante o evento, levando este movimento de solidariedade, chamado Dia C, até a Zona Rural de Pouso Alegre, proporcionando ainda mais alegria às crianças da comunidade.
- O Dia da Infância, 24 de agosto, é uma data comemorada pela Unimed Sul Mineira e, em 2019, o setor de Responsabilidade Social da Cooperativa preparou uma ação cultural de grande relevância para crianças e adolescentes.
Em parceria com o PROFESP/Conviver (Programa Forças no Esporte), desenvolvido pelo 14º GAC (Grupo de Artilharia de Campanha) e Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, nos dias 20, 21 e 22 de agosto, mais de 150 crianças e adolescentes tiveram a oportunidade de conhecer o Museu Histórico Tuany Toledo.
- Em comemoração ao Dia Nacional do Livro, celebrado em 29 de outubro, a Unimed Sul Mineira realizou, durante todo o mês de outubro, a campanha de arrecadação de livros.

Esta ação contou com a parceria da Livraria Intelecto, que para fomentar a arrecadação, disponibilizou livros com preços acessíveis.

A iniciativa foi bem acolhida pela comunidade, que doou mais de 230 livros, possibilitando que fossem beneficiados alunos das Escolas Municipais, Sabina de Barros Mendonça, localizada no bairro Cervo e São Benedito, sediada no bairro Massaranduba, ambas em Pouso Alegre.

- Com o objetivo de proporcionar um Natal mais feliz, a Unimed Sul Mineira realizou no dia 12 de dezembro de 2019, a sexta edição do “Natal dos Sonhos” para os alunos da Escola Municipal São Benedito, do bairro rural Maçaranduba, de Pouso Alegre.

Como forma de agradecimento, os alunos apresentaram o “Auto de Natal” e entregaram aos integrantes do Unianjos, cestas com produtos cultivados na horta comunitária.

A Unimed Sul Mineira proporcionou um dia dos sonhos com diversas atrações, como touro mecânico, cama elástica, escorregador inflável, piscina de bolinhas e pintura facial e a participação do Unianjos, grupo de voluntários da Cooperativa que dedicou tempo e carinho para as crianças. Além de toda a diversão, um delicioso almoço foi servido para os participantes deste dia especial.

Para encerrar as comemorações, o momento mais aguardado, a chegada do Papai e da Mamãe Noel, foi pura magia. As 148 crianças receberam presentes, abraços carinhosos e se encantaram com o bom velhinho e sua gentil assistente.

- DOAÇÕES: A Unimed Sul Mineira contribuiu com a estrutura administrativa de várias instituições por intermédio da doação de cadeiras de escritório e longarinas.

Instituições beneficiadas:

- Associação Missões Urbanas (9 longarinas)
- Centro de Educação Infantil Municipal Nair Massafra da Silva
- Creche do CAIC “Dr. Carlos Ferreira Brandão”
(5 cadeiras de escritório)
- Centro de Educação Municipal Professora Tereza Barroso Hardy (5 cadeiras de escritório)
- Escola Municipal Isabel Coutinho Galvão (5 cadeiras de escritório)
- Escola Municipal Pio XII (6 cadeiras de escritório)
- Escola Municipal Professora Maria Barbosa (6 cadeiras de escritório e 1 longarina)
- Escola Municipal Santo Antônio (6 cadeiras de escritório)
- Escola Municipal São Benedito (5 cadeiras de escritório)

A Unimed Sul Mineira, mais uma vez, beneficiou a Associação Pastoral de Rua de Pouso Alegre, com a doação de 200 cobertores com objetivo de auxiliar a instituição na assistência às pessoas em situação de rua, aquecendo o inverno de quem tanto necessita.

Para contribuir com os cuidados de saúde dos moradores do Asilo Nossa Senhora Auxiliadora, a Unimed Sul Mineira doou mais de 900 fraldas geriátricas para a instituição.

TECIDO:

- Lencinho com Carinho Pouso Alegre - 57,57 metros de tecido para confecção de lenços

SAÚDE OCUPACIONAL:

- Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis de Pouso Alegre ACAMPA - Consultas e exames para os associados



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



somoscoop

PÃES E LEITES:

Clube do Menor: pães e leites, mensalmente

Creche Jesus Maria José: leites, mensalmente

COMPUTADORES: 30 computadores doados para a Prefeitura Municipal de Pouso Alegre.

CAMPANHA DO AGASALHO: A edição 2019 da Campanha do Agasalho da Unimed Sul Mineira foi realizada de abril a julho e bateu recorde de arrecadações, com mais de 2.800 peças, entre roupas, cobertores e sapatos, doados por parceiros, cooperados, colaboradores, clientes e comunidade.

O Unianjos, grupo de voluntários da Unimed Sul Mineira, trabalhou ativamente na campanha, o que possibilitou entregas semanais às instituições beneficiadas. Assim, as pessoas que necessitavam foram favorecidas rapidamente com solidariedade e amor, transformando frio em calor.

- A Unimed Sul Mineira encerrou em 2019, mais uma edição da campanha “Eu Ajudo na Lata” desenvolvida pela Unimed do Brasil em parceria com as cooperativas do Sistema, a campanha tem como foco a promoção do cuidado reunindo colaboradores, cooperados e a comunidade em prol de um bem comum: a mobilidade.
Nesse cenário de união a arrecadação e doação de lacres se convertem em materiais de acessibilidade, tais como cadeiras de rodas, bengalas, muletas entre outros.
Na edição 2018, a Unimed Sul Mineira arrecadou 751 garrafas pet e 466 quilos de lacres, que foram revertidos em cinco cadeiras de rodas. Já em 2019, a coleta ultrapassou 1.014 garrafas pet e mais de 600 quilos de lacres, o que possibilitou adquirir 8 cadeiras de rodas para doação.
Resultado positivo que só foi possível por meio da participação ativa de colaboradores, cooperados, clientes e comunidade, além dos estabelecimentos que foram apoiadores da campanha. No mês de dezembro foram entregues as oito cadeiras de rodas adquiridas na campanha “Eu Ajudo na Lata”.
- Em 2019, a Cooperativa promoveu para os colaboradores participantes do Unianjos - Voluntários Unimed Sul Mineira uma manhã de capacitação com a palestrante, Patrícia Rocha, da Mavitel Treinamentos, com o tema: Transforme suas Atitudes em Resultados Positivos.
O encontro aconteceu na sexta-feira, dia três de maio, no auditório da Cooperativa e contou com a participação de 28 integrantes do Unianjos.
Os colaboradores foram recepcionados com um café da manhã especial e no final do encontro foram presenteados com um botton personalizado Unianjos.
- No dia 28 de agosto, data em que se comemora o Dia Nacional do Voluntariado, a Unimed Sul Mineira proporcionou um dia especial para os integrantes do Unianjos, grupo de voluntários da Cooperativa.
O foco do evento foi valorizar o Unianjos por intermédio da conscientização dos integrantes quanto à importância do grupo, do trabalho desenvolvido e do impacto das ações na vida dos beneficiados.

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 2019 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 muitos desafios. Desde o início da nossa gestão estamos comprometidos com a solidez econômico-financeira da nossa Cooperativa. Fomos em frente com o objetivo de constituir uma margem de solvência que parecia impossível de se alcançar.
- Nosso patrimônio líquido subiu cerca de 600%, com o resultado de um trabalho voltado para nossos cooperados, sempre buscando oferecer aos nossos clientes o melhor atendimento. Empenhados com a melhoria contínua na prestação de serviços, fomos em busca da ISO 9001:2015. A certificação nos trouxe a certeza que estamos no caminho certo, melhorando nossos processos a cada dia. Nosso país continua enfrentando desafios político-econômicos que trazem incertezas ao investidor. No cenário da saúde, a inflação ainda supera qualquer outro índice econômico.
- Para a sociedade, contribuimos de forma significativa com inúmeros projetos sociais, como, por exemplo, doação de pão e leite para a Creche Jesus, Maria e José e para o Clube do Menor, doação de computadores a diversas escolas municipais, incentivo ao esporte com o patrocínio do Pouso Alegre Futebol Clube, dentre outras diversas ações.
- A ampliação da nossa sede administrativa, praticamente duplicando o espaço já existente, vai oferecer atendimento diferenciado em medicina preventiva, psicologia, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição e muito mais.
- Os desafios do mercado são evidentes. Precisamos estar preparados para oferecermos o melhor produto com o melhor preço. Buscamos sempre facilitar a vida do nosso cliente e a implantação do atendimento por WhatsApp, reduziu a necessidade de atendimento presencial em nossa recepção.
- Atendemos mais de 75 mil clientes e se somarmos o intercâmbio, esse número vai ultrapassar 100 mil pessoas. A responsabilidade cresce porque oferecer saúde com qualidade é o nosso objetivo.
- No encerramento do ano, presentearmos nossos cooperados com um kit natalino. Aprovamos também o pagamento da anuidade do CRM e o ISSQN do ano de 2020.
- O início do processo para obtenção do Qualifica e da ISO 31000 mostra claramente onde queremos chegar.
- A união dos nossos colegas é fundamental para alcançarmos as metas que são do interesse de todos os sócios, clientes, colaboradores e da sociedade em geral.
- No ano de 2019, a Unimed Sul Mineira deu continuidade às diversas ações voltadas ao planejamento estratégico. Do total de ações planejadas para o período de 2018 a 2020, sendo cerca de 90 ações, 70% foram concluídas conforme planejamento. Destas, é possível



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



somoscoop

destacar como exemplos, a definição dos requisitos de entrada e saída de todos os processos da organização; reestruturação do sistema de atendimento aos beneficiários pessoa física e jurídica (Uniatende); avaliação dos prestadores de serviço e conquista da certificação ISO 9001:2015.

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

- A Unimed Sul Mineira investiu em sistemas de tecnologia e no desenvolvimento de soluções que tragam benefícios, bem como em programas de promoção à saúde com o objetivo de estabelecer ações que contribuem para a busca da atenção integral à saúde de seus beneficiários.
- A Unimed Sul Mineira, em janeiro de 2019, implantou o sistema Join RH e a Plataforma Solides para administração dos Subsistemas de Recursos Humanos. A aquisição dessas ferramentas tecnológicas veio atender às ações estratégicas da Unimed Sul Mineira para gerir pessoas com excelência, agilidade e inovação. O sistema aumentou o engajamento dos gestores e melhorou a experiência do colaborador na Cooperativa.
- Com o objetivo de orientar e proporcionar um cuidado humanizado e de qualidade para os idosos, a Unimed Sul Mineira promoveu, durante o ano de 2019, oficinas com informações valiosas para os participantes do Programa Idoso Bem Cuidado. Promovido pela equipe de saúde do Espaço Viver Bem, foram realizados seis encontros ao longo do ano, reunindo mais de 280 participantes. Em 10 de abril, o tema abordado foi Medicamentos: uso seguro e cuidado. Na sequência, A Construção de uma Vida Linda, foi tema no dia 8 de maio. Alimentação saudável também entrou em pauta no dia 12 de junho, com a palestra Hábitos Alimentares e Qualidade de Vida. No dia 10 de julho foi a vez de falar sobre a Prevenção de Quedas em Idosos. A Importância da Vacinação do Idoso foi discutida no dia 14 de agosto. E para finalizar o ciclo de oficinas, dia 11 de setembro, as profissionais abordaram Depressão e Suicídio, um alerta para o Setembro Amarelo.
- Com comida típica e animação, no dia 3 de julho de 2019, foi realizado o Arraiá do Idoso Bem Cuidado, no Espaço Viver Bem da Unimed Sul Mineira. Participaram do evento 72 clientes que, junto à equipe de Atenção Integral à Saúde, estavam caracterizados com trajes típicos de festa junina, dançaram a tradicional quadrilha e se divertiram com diversas brincadeiras. O propósito do evento foi estimular a socialização dos beneficiários participantes do Programa Idoso Bem Cuidado.
- Durante o ano de 2019, a Unimed Sul Mineira realizou quatro Cursos para Gestantes, o Unibebê. Com um total de 109 participantes, os ensinamentos foram ministrados pelos profissionais do Espaço Viver Bem, Corpus Vacina e Clínica Vacine, que abordaram o Projeto Parto Adequado da ANS, amamentação, tipos de parto, aspectos psicológicos durante a gestação, nutrição na gestação, dicas de postura, banho, cuidados com o recém-nascido, além de massagem shantala e banho no balde.

Divididos em três encontros, a primeira edição do Unibebê aconteceu em 13, 20 e 27 de março de 2019. A segunda edição foi realizada nos dias 29 de maio, 5 e 12 de junho. A terceira edição aconteceu em 7, 14 e 21 de agosto e o quarto e último curso foi em 6, 13 e 21 de dezembro de 2019.

Ao final de cada Unibebê, as futuras mães receberam certificado de participação e brindes oferecidos pela Unimed Sul Mineira.

- No dia 19 de agosto de 2019, a Unimed Sul Mineira realizou mais uma edição do Unibebê Social, no Centro Pastoral “Tia Dita”, em Estiva/MG. Com a participação de 12 gestantes cadastradas no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), o evento tem o objetivo de proporcionar às futuras mães orientações referentes ao pré a ao pós-parto, além dos cuidados necessários com o recém-nascido.

Ministrado pela equipe multidisciplinar do Espaço Viver Bem da Unimed Sul Mineira, o Unibebê Social abordou os tipos de partos, a amamentação e a sua importância, alimentação na gestação, aspectos psicológicos na gestação, além de cuidados com o recém-nascido, banhos, vacinas, entre outros.

- As oficinas UNIBEBÊ têm como público-alvo os clientes que já participaram do curso de gestantes. Em 2019 reuniu um total de 65 participantes.

A primeira oficina aconteceu em 23 de fevereiro de 2019, com o tema Shantala - Massagem para o bebê.

Já em 27 de abril, o tema foi Primeiros Socorros em Bebês e Crianças, abordado pelas médicas de Família e Comunidade.

- No dia 3 de agosto foi a vez das vovós participarem do Encontro Univovós, que abordou os temas: educação positiva, como as raízes e ancestralidade permeiam nossos comportamentos, ações e posturas, além da oportunidade de avós, mães e netas explanarem suas expectativas, vivências e aprendizados. Tudo isso conduzido pela psicóloga, Alcimara de Paula e pela Assistente Social, Arteterapeuta e Doula, Adla Silva Corrêa.

O ciclo de oficinas foi finalizado com o tema Introdução Alimentar, dia 28 de setembro, explanado pela nutricionista, Ana Carolina Brasil.

- Para contribuir com a formação de cuidadores preparados e seguros diante de pacientes com limitações, a Unimed Sul Mineira realizou, no Auditório Minas Gerais, dois Treinamentos de Cuidadores em 2019. O primeiro aconteceu nos dias 14, 21 e 28 de maio e contou com a participação de 27 pessoas. Já a segunda edição ocorreu em 12, 19 e 26 de novembro, com um total de 15 participantes.

Os ensinamentos foram destinados a toda comunidade e aos cuidadores dos clientes do Programa de Gerenciamento de Casos Especiais da Unimed Sul Mineira, com o objetivo de garantir bem-estar e qualidade de vida aos pacientes por eles assistidos.

- Com três edições realizadas em 2019, o Núcleo de Alimentação e Nutrição - NEANUTRI da Unimed Sul Mineira, proporcionou aperfeiçoamento dos assuntos sobre nutrição, troca de experiências, além de contribuir com a valorização e destacar a importância do profissional da nutrição para saúde integral.

O 10º Encontro e primeiro do ano, reuniu 30 participantes e ocorreu dia 23 de março, no Auditório Minas Gerais da Cooperativa, com o tema Atualização em Nutrição e Cuidados Paliativos, ministrado pela nutricionista, Sheila Faria.

No dia 4 de maio foi a vez da nutricionista Ana Luiza Mattar abordar Transtornos Alimentares, reunindo 53 pessoas no 11º Encontro do Neanutri.

Para fechar a programação, a última edição de 2019 contou com 24 participantes e aconteceu dia 29 de junho, abordando sobre Atualização Nutricional no Paciente Renal, com a nutricionista Karla Ferreira, no 12º Encontro Neanutri.

- **SIMPÓSIO PROGRAMA PARTO ADEQUADO:** O Simpósio contou com o médico obstetra e coordenador do Programa no Hospital das Clínicas Samuel Libânio, Dr. Benedito Fabiano dos Reis, que explicou os objetivos do Programa e apresentou a Escala de Robson. A enfermeira obstetra, Jaqueline Torres, é coordenadora do Programa Parto Adequado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e explanou sobre o histórico da implementação do programa e a parceria entre o Hospital Israelita Albert Einstein, Instituto for Healthcare Improvement (IHI) e ANS. A Dra. Rita de Cássia Sanchez de Oliveira, coordenadora do programa pelo Hospital Israelita Albert Einstein, ministrou a palestra sobre o Programa Parto Adequado e suas particularidades, dando a definição do que é Parto Adequado, um parto realizado com princípios em qualidade de assistência e segurança para mãe e para o bebê, estimulando o parto normal, a humanização, o processo centrado no binômio mãe-bebê e também indicação de cesáreas baseada em evidência. Abordou também a realidade da região da Unimed Sul Mineira e sua experiência como médica obstetra. Foi aberto espaço para perguntas e foram esclarecidas diversas dúvidas dos participantes. A Unimed Sul Mineira e os hospitais participantes apresentaram os trabalhos que estão desenvolvendo dentro do Programa Parto Adequado, solicitando o apoio de todos os profissionais para o êxito do programa na região.
- A Unimed Sul Mineira inaugurou na noite do dia 04 de abril, dois quartos (5 e 6) no Hospital Ana Moreira Sales - HAMS, de Cambuí. Com objetivo de criar uma identidade visual específica e apropriada para o programa Parto Adequado, os apartamentos da maternidade do hospital, setor de convênios, foram revitalizados pela Cooperativa para proporcionar atendimento humanizado e de qualidade para as beneficiárias.

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 19/03/2019 aconteceu a ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA e reuniu mais de 40 cooperados, no Auditório Minas Gerais, Sede Administrativa da Cooperativa, em Pouso Alegre, para 1) Prestação de contas do órgão de administração, exercício 2018, com apresentação de: 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 2018; 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 dos componentes para o Conselho Fiscal e Junta Eleitoral, conforme normas da Junta Eleitoral.
- Em 02/07/2019 aconteceu a ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA e reuniu 47 cooperados, no Auditório Minas Gerais, Sede Administrativa da Cooperativa, em Pouso Alegre, para 1) Apreciação de propostas de admissão de novos cooperados, para homologação ou não; 2) Panorama econômico atual da cooperativa; 3) Remuneração do Capital Social integralizado; 4) Reforma do Estatuto Social; 5) Reforma do Regimento Interno.
 - Em 17/12/2019 aconteceu a ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA e reuniu 73 cooperados, no Auditório Minas Gerais, Sede Administrativa da Cooperativa, em Pouso Alegre, para 1) Aprovação do Calendário Eleitoral para as eleições a serem realizadas na AGO de 17 de março de 2020; 2) Apreciação de propostas de admissão de novos cooperados, para homologação ou não; 3) Panorama econômico atual da cooperativa; 4) Antecipação de rateio das sobras da cooperativa.

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 debêntures por não serem aplicáveis às sociedades cooperativas.

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

- Em 2019 houve investimentos no laboratório Unimed além de modificações e reformas ocorridas nas unidades:
- Centro de Especialidades Unimed em Extrema passou pelas seguintes alterações:
Reformas e Mudanças de layout na parte estrutural
Reforma 1: Aumento do consultório da oftalmologia localizado no pavimento térreo.
Reforma 2: Transformação do 5º andar, espaço antes sem utilização, em recepção dos consultórios.
Mudança de Layout 1: Mercado é transferido do pavimento térreo para o 1º pavimento.
Mudança de Layout 2: Setor de autorização é transferido para o local de Mercado no pavimento térreo.
Mudança de Layout 3: Recepção do Laboratório



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



somoscoop

A principal alteração aconteceu no laboratório. Em 2019 a Cooperativa implantou o próprio recurso. Embora alguns exames sejam terceirizados a maioria da demanda é realizada internamente.

- A ampliação da nossa sede administrativa, praticamente duplicando o espaço já existente, vai oferecer atendimento diferenciado em medicina preventiva, psicologia, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição e muito mais. Nossos clientes merecem o melhor!

As conquistas e realizações do ano de 2019 foram muito significativas para todos que participam do crescimento da cooperativa. Os clientes sentem mais segurança com a qualidade dos serviços prestados. Temos a meta de dar continuidade na profissionalização da administração da Unimed de acordo com as determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, tornando nossa cooperativa cada vez mais forte e vencer os desafios impostos para competir no setor da saúde suplementar. Com esta receita, registramos resultados positivos e segurança nas tomadas de decisões.

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