



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 - 2021

Atendendo o item 6.3.7 do Capítulo 1 (Normas Gerais), do anexo da Resolução Normativa - RN nº 472 de 29 de setembro de 2021, da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, apresentamos o Relatório da Administração da Unimed Sul Mineira referente ao exercício do ano de 2021:

### **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 2021, 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 9001:2015 E CERTIFICAÇÃO DO CENTRO DE ESPECIALIDADES UNIMED, EM EXTREMA/MG**

O 3º Ciclo da Auditoria Externa, em que Unimed Sul Mineira efetuou a Manutenção da ISO 9001, ocorreu nos dias 31 de Novembro e 1º de Dezembro. Além disso, ampliou o seu escopo, inserindo o Centro de Especialidades Unimed, em 2021.

Essa etapa confirmou que, ao reunir uma equipe competente, os frutos colhidos são certos, além de mostrar a superação das expectativas dos colaboradores, que conseguiram ir ainda mais longe.

Satisfeitos e orgulhosos com o trabalho, a equipe comemorou, mais uma vez, a manutenção na acreditação. E, para completar, o Centro de Especialidades Unimed também está oficialmente certificado na ISO 9001:2015.

- **OUVIDORIA DE EXCELÊNCIA**

Apesar da realidade difícil que a sociedade enfrentou no decorrer de 2020 e 2021, a Ouvidoria da Unimed Sul Mineira não mediu esforços para manter a excelência no



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



atendimento, já certificada no ano de 2019 pelo programa Ouvidoria de Excelência, da Unimed do Brasil.

- **SELO CO2 NEUTRO**

A Cooperativa busca orientar seu negócio, processos e ações de forma sustentável, respeitando a sociedade, sendo ecologicamente correta e economicamente viável, promovendo a diversidade cultural em sua área de atuação.

Dessa forma, a Unimed Sul Mineira conquistou o selo CO2 Neutro, da Eccaplan Consultoria em Sustentabilidade, por compensar no último ano, cerca de 86.000 kg de CO2, o equivalente a 86 créditos de carbono.

- **DIA C - 2021**

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.

Com o tema “Unianjos Tá On”, a Unimed Sul Mineira realizou mais uma edição do Dia de Cooperar, em formato on-line. O Dia C é um movimento nacional que vem ganhado cada vez mais força. Ele estimula iniciativas voluntárias e transformadoras, que beneficiam toda a sociedade e já faz parte do calendário das cooperativas no Brasil.

- **AÇÕES SOCIAIS EMERGENCIAIS**

A Unimed Sul Mineira tem como um de seus Valores a Responsabilidade Socioambiental e, em 2021, a Cooperativa continuou a destinar orçamento específico, a partir do mês de maio, para ações socioassistenciais de prevenção ao contágio da Covid-19, bem como para mitigar os impactos causados pela pandemia, corroborando com o seu compromisso de cuidar de pessoas.

**BENEFICIADOS:**

Maio/2021

- Movimento Social São José - Pró-tuberculosos (30 cestas básicas)
- Mulheres Brilhantes 2021 (10 cestas básicas)
- PROSSAN - Projeto Social Santo Antônio (30 cestas básicas)

Junho/2021

- Escola Municipal São Benedito - para famílias dos alunos (60 cestas básicas)

Julho/2021

- Associação de Apoio a Pessoas com Câncer Bem Viver - AAPCBV (25 cestas básicas)
- Associação de Apoio aos Portadores de Necessidades Especiais de MG - SHINE (15 cestas básicas)



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



- C.A.P. Comunidade de Ação Pastoral - Centro de Ação Social Carlo Zappa (30 cestas básicas)

#### Agosto/2021

- Associação de Caridade de Pouso Alegre - Asilo Betânia da Providência (25 Caixas de luvas P, 25 Caixas de luvas M, 100 Macacões e 25 Protetores faciais)
- Associação de Integração da Criança Creche CL Antônio Rafael Andere - Clube Lions (22 cestas básicas)

#### Setembro/2021

- Congregação das Irmãs Salesianas dos Sagrados Corações - Instituto Filippo Smaldone/Centro Educacional da Áudio-Comunicação (55 cestas básicas)
- Fundação Santa Terezinha - Lar dos Idosos (427 fraldas geriátricas)

#### Outubro/2021

- Associação de Apoio a Pessoas com Câncer Bem Viver - AAPCBV (33 cestas básicas)
- PROSSAN - Projeto Social Santo Antônio (33 cestas básicas)

#### Novembro/2021

- Projeto Social Cidade Jardim (32 cestas básicas)
- Asilo Nossa Senhora Auxiliadora (147 pacotes de fraldas geriátricas EG c/7 unidades)
- Escola Municipal São Benedito - para famílias dos alunos (128 cestas básicas)

### • REFORÇO DA PRESENÇA NAS MÍDIAS DIGITAIS

Durante a pandemia, o mercado precisou ser criativo e reformular suas estratégias de comunicação. Por isso, a Unimed Sul Mineira buscou desenvolver ações que gerassem impacto no mundo digital, com engajamento e reconhecimento da marca para todos os públicos, por meio de projetos especiais, como: Cuidando de Você Online, Precisamos falar Sobre, Dia das Mães, Dia de Cooperar - Dia C, Festa Julina em Casa, Dia dos Pais e outras iniciativas nas redes sociais.

Além disso, o cuidado e o bem-estar foram pautas das publicações, que contaram com vídeos de dicas de saúde, fotos dos colaboradores em casa com seus familiares, transmissões ao vivo com especialistas, entre outros. Durante o ano 2021, a participação da Unimed Sul Mineira nas redes sociais teve uma importante alta, com crescimento no Facebook de mais de 21%, um total de mais de 11.509 seguidores, e no Instagram crescimento de 24%, com 4555 seguidores.

### • GOVERNANÇA, RISCO E COMPLIANCE

Em 2021, foi dada sequência à estruturação do setor de Governança, Risco e Compliance (GRC), com o objetivo de fortalecer e desenvolver uma base sólida em toda cooperativa. Além de agregar ao negócio sustentabilidade, integridade, transparência, propor a mitigação de riscos e atribuir credibilidade à marca, estando sempre em conformidade com as boas práticas e com órgãos reguladores e fiscalizadores.



[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



O trabalho é focado na estrutura base, com desenvolvimento e revisão do arcabouço de políticas e melhores práticas para a Unimed Sul Mineira, em sinergia com o Conselho de Administração.

A definição de metodologias e processos para estruturação é ponto de extrema importância. É na estrutura que podemos evidenciar e desenvolver a Governança, Gestão de Riscos e compliance em toda organização, bem como junto a todos os stakeholders.

- **GESTÃO DE RISCOS**

A Unimed Sul Mineira desenvolveu a sua estrutura de gestão de riscos com objetivo de identificar e realizar a gestão eficiente do negócio, atenuando as possibilidades de ocorrências de fraudes, perdas, erros e oportunidades, por meio da avaliação, controle e monitoramento dos riscos do negócio identificados pela administração.

Visando a disseminação da cultura de risco foi utilizado o programa “Circulo da Qualidade”. O intuito é fortalecer a cultura de gestão de riscos através de vídeos e mensagens educativas.

A metodologia de gestão de riscos da Unimed Sul Mineira foi desenvolvida possuindo diretrizes e referência base constituídas na norma ISO 31000 e sua política aprovada no conselho de administração.

O manual e políticas de gestão de riscos estão acessíveis a todos dentro do sistema de gestão de documento.

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

No ano de 2021, entre os dias 20 e 24 de setembro, ocorreu o 3º Ciclo de Auditoria Interna, na modalidade mesclada (on-line e presencial), focada na norma ISO 9001:2015. A novidade deste ano foi a inclusão da filial de Extrema/MG, o Centro de Especialidades Unimed, no escopo de certificação.

Além disso, a equipe de auditores internos também aumentou. Mais três colaboradores entraram para o time.

- **ACAD**

No ano de 2021, entre os meses de outubro e novembro, foi realizada a reunião anual de Análise Crítica pela Alta Direção (ACAD), focada no requisito 9.3 da ISO 9001:2015.

Para a ação, foram realizados dez encontros com a alta direção e cada um deles teve foco em temas específicos e representados pelo coordenador da área, com objetivo de facilitar o entendimento e a discussão. Como resultado dessas reuniões, foram gerados 90 planos de ação, envolvendo todos os setores da Cooperativa.

- **PROJETO PARA ACREDITAÇÃO RN 452**

Com o objetivo de aumentar ainda mais o nível de qualidade e excelência da Cooperativa, foi elaborado um projeto para buscar mais uma conquista, a acreditação na RN nº 452, da ANS. Este projeto consistiu na organização e priorização da conformidade dos requisitos, priorizando aqueles mais complexos e de grande impacto no negócio.

O setor de Planejamento e Qualidade ficou responsável por todo o entendimento, interpretação e organização do projeto, junto aos setores impactados diretamente. E, parte desse projeto, foi a participação no Projeto Migração da Unimed do Brasil, em que a Unimed Sul Mineira foi convidada a participar de diversos workshops focados nos requisitos da RN nº 452, com apresentação de cases de sucesso das singulares e federações do sistema Unimed.

Para fortalecer o engajamento dos colaboradores, um grande painel foi criado. Ele ficou localizado no refeitório da matriz da Cooperativa, com cada dimensão representada por baldes e o percentual de cumprimento representado por areia, de forma lúdica. Assim, a iniciativa reforçou o grande objetivo da Cooperativa, que é a busca da acreditação, com foco sempre na comunicação e transparência.

- **PAINEL DE GESTÃO A VISTA**

Dentro do Programa de Desenvolvimento de Lideranças de 2021, focado na temática “Líderes de Alta Performance”, foram desenvolvidos painéis aplicados na metodologia gestão à vista, oriundo do Lean Manufacturing. Neste painel, constam todas as informações estratégicas e táticas do setor, que visam o trabalho manual, para criação de uma cultura interna.

Alguns monitoramentos são feitos diariamente, com objetivo de identificar, a curto espaço de tempo, possíveis falhas.

Os problemas das áreas também são destacados no painel, utilizando a metodologia MASP para identificação das causas e construção das ações corretivas. A Gestão de Risco e demais outros temas também são destacados nos painéis.

- **IDSS - ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR - IDSS 2021 (ANO BASE 2020)**

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 informação da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

As faixas de notas de avaliação variam de 0 a 1, sendo 0 a pior e 1 a melhor.



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



somoscoop

A nota da Unimed Sul Mineira foi **0,6834**.

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.

- **GESTÃO ÉTICA UNIMED SUL MINEIRA - PARA COLABORADORES**

Responsável por oferecer diretrizes que auxiliam todos os colaboradores em suas relações cotidianas de trabalho, a Gestão Ética da Unimed Sul Mineira é composta pelo Comitê de Ética e o Canal de Denúncia.

Caso o colaborador tenha dúvidas, sugestões, denúncias relacionadas aos temas tratados no Código de Conduta, ele pode utilizar o Canal de Denúncia.

- **CONSELHO TÉCNICO DISCIPLINAR - PARA COOPERADOS**

O Conselho Técnico Disciplinar é constituído por associados em dia com suas obrigações cooperativistas, eleitos em Assembleia Geral, junto ao Conselho de Administração e Fiscal, em número de três efetivos e três suplentes. Suas deliberações possuem caráter consultivo e versam sobre as matérias de infração ao Código de Ética Profissional, ao Estatuto Social e às resoluções válidas dos órgãos deliberativos da sociedade. Têm função de assessorar técnica e, eticamente, a Diretoria Executiva, o Conselho de Administração e demais órgãos da Cooperativa.

- **GESTÃO DE ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)**

O setor de Auditoria em Saúde, incorporou o processo de compra direta das OPMEs da Intrafederativa, por meio do sistema BuyMed. Este sistema deixa disponível todas as negociações das OPMEs, para que o tempo de cotação seja otimizado e o processo de autorização, junto ao cliente, seja mais ágil.

- **CAMPANHAS**

Em 2021, foram entregues 1.400 demandas, registradas no programa de solicitação - GLPI, da Unimed Sul Mineira.

Entre as ações, é possível destacar: CAMPANHA DE INDICAÇÃO PREMIADA; CAMPANHA ANIVERSÁRIO DA UNIMED SUL MINEIRA; CAMPANHA PARA O PRODUTOR RURAL; BLACK WEEK UNIMED.

Além disso, aconteceu a implantação do programa RD Station, em janeiro de 2021, para a geração de leads e trabalho na jornada do cliente.

Outros trabalhos também merecem destaque, como a comunicação do Laboratório Imune, Programa Círculo da Qualidade, Serviço de Oncologia e lançamento do Hospital Unimed Sul Mineira.



[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



- **PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O COOPERADO 2021**

Para avaliar o nível de satisfação dos cooperados com a Unimed Sul Mineira, foi realizada uma Pesquisa de Satisfação, de 18 a 22 de outubro de 2021.

As questões que mensuram a Satisfação e Pertencimento do cooperado superaram 94% de satisfação. As questões de avaliação à Unimed Sul Mineira, enquanto profissional médico, indicam que a maior parte dos respondentes estão satisfeitos com a Cooperativa.

Quanto ao Mercado de Trabalho, em média, 85% afirmam que a Unimed oferece um amplo mercado, 79% indicam o Laboratório Imune a seus pacientes e 99% dos cooperados indicaria a Unimed Sul Mineira a amigos e parentes.

Por fim, a pesquisa foi concluída com o percentual de satisfação de 94,55%.

- **COMEMORAÇÃO DIA DO MÉDICO**

O médico, responsável pela promoção à saúde, incentivo à vida saudável e prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças, tem sempre a vocação de cuidar. Por isso, nada mais justo do que dedicar um dia em sua homenagem. No dia 18 de outubro é comemorado o Dia do Médico e, para destacar a importância desses profissionais, na impossibilidade de realizar a tradicional festa devido à pandemia da Covid-19, no ano de 2021, a Unimed Sul Mineira celebrou de forma diferente essa importante data, mas com uma homenagem cheia de carinho e gratidão.

Os cooperados foram presenteados pela Cooperativa com uma elegante caixa, contendo um kit de abridor elétrico de vinhos e uma garrafa de vinho, escolhida com muito apreço, visando demonstrar a valorização e o reconhecimento por eles.

Na esperança de dias melhores, a Unimed Sul Mineira trabalha com um só propósito: união pela vida, mantendo sempre o jeito de cuidar Unimed!

- **KIT DE NATAL**

Com intuito de agradecer e surpreender os cooperados, dias antes das festividades natalinas de 2021, a Unimed Sul Mineira os presentou com uma deliciosa e farta cesta de natal, com dois tipos de vinhos e vários acompanhamentos.

- **CURSOS E TREINAMENTOS EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA**

Com intuito de fortalecer o cooperativismo e a parte administrativa da Cooperativa, um dos pré-requisitos para admissão de novos cooperados é a participação no Curso de Cooperativismo, ministrado pelos diretores da Unimed Sul Mineira e no Treinamento Operacional, ministrado pelos líderes envolvidos no processo de admissão. Em 2021, foram realizados dois cursos, com a participação de 35 novos cooperados.



[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



somos **coop**

- **SENSIBILIZAÇÃO À LGPD**

Foram preparados e-mails pela Intrafederativa - Federação Sul de Minas, para envio e sensibilização dos cooperados sobre a Lei Geral de Proteção de Dados.

- **APRESENTAÇÃO DO NOVO HILUM**

No dia 27 de abril, a Unimed Sul Mineira realizou treinamento para apresentar o Novo Hilum aos cooperados, que passou por uma atualização e liberado para os médicos utilizarem a nova versão em maio. Toda a alteração aconteceu para facilitar e deixar a ferramenta mais tecnológica.

“O Hilum é uma ferramenta tecnológica para autorização de consultas, exames e procedimentos, já utilizado há um bom tempo pelos cooperados, secretárias e rede”, disse o diretor Presidente da Unimed.

O encontro teve como objetivo apresentar essas alterações de forma clara e tranquilizar os cooperados que, em caso de dificuldades, são amparados pelo suporte da Tecnologia e Relacionamento com o Cooperado, que estão sempre à disposição.

- **TREINAMENTO HILUM**

No dia 17 de agosto de 2021, às 19h, a Unimed Sul Mineira realizou o Treinamento *Hilum* para solicitações de SADT e lançou a 2ª Campanha de Solicitação On-line aos cooperados, com início em 01 outubro de 2021 e que se encerrará em outubro de 2022, com o sorteio de dois veículos 0 km aos cooperados que atingirem 80% das solicitações on-line.

O evento ocorreu via Zoom e contou com a participação da Diretoria Executiva e dos colaboradores envolvidos para conduzir um evento focado nas dúvidas mais frequentes quanto à utilização, esclarecimento dos benefícios da plataforma e breve apresentação das funcionalidades do sistema. Ao final do treinamento, foram sorteadas 4 Alexas entre os cooperados participantes.

Em uma Cooperativa voltada à saúde, o cuidado com os seus colaboradores é essencial. Por isso, 2021 teve grande destaque na promoção à saúde, cuidados para a segurança, acolhimento e bem-estar para a Unimed Sul Mineira, fatores de grande importância no cenário ainda existente de pandemia.

Para isso, a Cooperativa criou diversas campanhas para incentivar a participação de todos na prevenção de doenças. A iniciativa também envolveu a promoção da capacitação e desenvolvimento de todos seus colaboradores.

A Unimed Sul Mineira acredita que o cuidado e o desenvolvimento das pessoas são responsáveis por um ambiente saudável, uma forma de conscientizar as pessoas,





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



garantindo o seu o comprometimento e engajamento, ações essenciais para alcançar os melhores resultados.

## • ENFRENTAMENTO À PANDEMIA

A pandemia do Coronavírus trouxe inúmeras consequências para a vida das pessoas, sejam elas físicas, financeiras ou emocionais. Ciente do seu papel no combate à Covid-19, a Unimed Sul Mineira realizou diversas ações. Entre elas, está o atendimento médico por telemedicina e o telemonitoramento para todos os casos que testaram positivos para Covid. Já no Programa Luto pela Vida, o Núcleo de Intervenções Psicossociais oferecia suporte às famílias enlutadas.

Além disso, a conscientização também foi o foco da Cooperativa que, por meio da realização de um vídeo sobre o uso correto de máscaras, divulgado amplamente, transmitiu ainda informações sobre os cuidados e prevenção, distanciamento social e uso de álcool.

Os colaboradores em trabalho presencial, também foram orientados sobre o uso do refeitório, um local que todos frequentam, mostrando algumas regras de higiene para o bem-estar e segurança.

Outra ação foi o estímulo ao cuidado com a saúde, realizado por meio de Lives, que abordaram diversos temas, como Emagrecimento em Tempos de Pandemia e Como Amamentar de Forma Segura Durante a Pandemia.

O incentivo à vacinação contra a Covid-19 não ficou de fora. Por meio de uma forte divulgação, a Unimed Sul Mineira buscou informar e reforçar importância das vacinas no combate à pandemia do Coronavírus.

E, como a saúde mental das pessoas teve um profundo impacto nos últimos anos, a Cooperativa realizou três edições do Encontro Psicovid, um evento que teve o objetivo de criar um espaço coletivo para trocas de experiências, diálogos e acolhimento, buscando melhoria no modo de vida diante do enfrentamento à pandemia, com enfoque psicossocial.

## • COMITÊS INTERNOS

- Comissão de CIPA - A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho tem como objetivo atuar junto aos colaboradores na prevenção de acidentes do trabalho. As reuniões mensais tratam de assuntos destinados à identificar algum risco à segurança e à saúde dos colaboradores, permitindo atuarem com sugestões efetivas, por meio de uma equipe engajada em seu propósito.

Fruto das reuniões e empenho dos membros, está a criação de um canal de comunicação com a Cipa, disponível na Intranet, que possibilita a interação de todos os colaboradores, favorecendo e facilitando a comunicação. Além disso, a Cipa também participa do Jornal Interno chamado “Giro Unimed”. Acredita-se que essa



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



somoscoop

comunicação direta com os colaboradores e a dedicação da equipe, foi responsável pelo número de acidentes zero, no ano de 2021.

- Comitê de Ética - É um órgão consultivo e tem como responsabilidade, além da garantia do cumprimento do código de conduta, a tratativa de todas as denúncias de infração ética recebidas por meio do Canal de Denúncia. Com base nos valores cooperativistas, preservar a integridade e a ética na cooperativa é prioridade, proporcionando o fortalecimento dos relacionamentos com as partes interessadas e garantindo o encantamento do cliente Unimed. O comitê se reuniu duas vezes durante o ano de 2021 e a Unimed Sul Mineira não teve nenhuma denúncia no Canal de Denúncia. Durante o encontro, foram discutidos alguns pontos importantes, como a necessidade de intervenções específicas de divulgação e promoção da ética internamente.

- Comitê do PPR - A Cooperativa, tendo em vista a justa divisão de valores referentes ao Programa de Participação dos Resultados, como também o engajamento e interesse dos colaboradores em participar de maneira efetiva e entusiástica, formou o comitê composto por membros de vários setores. A diversidade dos colaboradores em áreas distintas da Cooperativa possibilita a visão ampla na formulação de ideias e propostas. A equipe é responsável por analisar as necessidades e sugerir as regras de participação para a divisão dos valores apurados anualmente e suas propostas são embasadas na interação da equipe e, posteriormente, apresentadas à gestão para aprovação, assegurando assim, seus objetivos e propósitos.

- Grupo de voluntários - Unianjos - Seus membros auxiliam no planejamento das ações e eventos socioambientais da Unimed Sul Mineira, bem como participam da execução das mesmas e/ou de ações e eventos apoiados pela Cooperativa.

- Comitê de Relacionamento com o Cliente - Tem como finalidade a implantação de políticas e o desenvolvimento de procedimentos documentados para registrar, analisar, responder e gerenciar as manifestações dos beneficiários, efetuadas por todos os canais de comunicação e pontos observados pelos colaboradores e cooperados.

- Comitê do Programa de Planejamento e Gestão - PPG - Tem como finalidade a implantação, desenvolvimento e aperfeiçoamento do programa de melhoria da qualidade, com vista à acreditação ANS e manutenção da norma ABNT NBRISO 9001:2015.

## • PROGRAMA CÍRCULO DA QUALIDADE

Para ressignificar internamente a palavra “Qualidade”, a Unimed Sul Mineira criou o Programa Círculo da Qualidade, que tem como objetivo discutir os conteúdos voltados à Gestão da Qualidade, Gestão Estratégica (Planejamento Estratégico), Gestão de Risco e Governança e Compliance, visando melhorar a percepção dos temas no dia a dia da Cooperativa, de forma mais simples e objetiva.



[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 programa foi divulgado e implantado oficialmente no dia 18 de fevereiro de 2021, na 8ª Edição da Sincronicidade Organizacional. No decorrer do projeto, vários marcos foram identificados, como o evento “Interrogando a Qualidade”, em que todos os colaboradores puderam tirar suas dúvidas referente ao Sistema de Gestão da Qualidade, inclusive, com customização por setor. Além disso, também foi desenvolvida uma Reciclagem do Sistema Qualiex para todos os colaboradores, como também foi realizada a “Semana da Qualidade”, em comemoração ao Dia Mundial da Qualidade.

Para finalizar o ano de 2021, o programa lançou uma pesquisa de Satisfação Interna do Círculo da Qualidade, alcançando uma nota de NPS (Net Promoter Score) de 85, classificada como nível de Excelência, um dos motivos que impulsiona a equipe a melhorar ainda mais em 2022.

- **PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

De 16 a 18 de Junho de 2021, foi realizada Pesquisa de Clima Organizacional, por meio de coleta de dados, com 11 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 de 2021, durante a 7ª edição da Sincronicidade Organizacional.

O resultado da Pesquisa de Clima de 2021 mostrou uma satisfação de 83% entre os itens apurados.

- **DIA INTERNACIONAL DA MULHER**

No dia 08 de março é comemorado o Dia da Mulher e, em 2021, a Unimed Sul Mineira preparou uma surpresa maravilhosa para as colaboradoras.

O setor de Comunicação e Marketing, em parceria com o setor de Gestão de Pessoas, uniram-se para executar uma campanha em que as próprias colaboradoras fossem as atrizes. A iniciativa foi amplamente divulgada, especialmente nos canais internos da Cooperativa.

Todos os colaboradores foram convidados a usar uma camiseta rosa nesse dia especial.

- **DIA DO COLABORADOR UNIMED**

No dia 7 de maio de 2021, foi comemorado o Dia do Colaborador Unimed. A celebração contou com a Palavra do Presidente e entrega de brindes aos colaboradores, em uma forma de agradecimento por fazerem parte da Cooperativa.

A demonstração de carinho à equipe Unimed Sul Mineira ocorreu por meio de um beijinho (doce de padaria), acompanhado por um cartão. Para os colaboradores que



[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

trabalham de forma presencial, o doce foi deixado nas mesas no início do expediente e aos colaboradores em home office, foi enviado apenas um cartão virtual.

Às 13h, a palavra do presidente aconteceu on-line, através da plataforma Zoom e contou com a participação de todos os colaboradores. Foi um momento de reconhecimento do potencial e dedicação de toda a equipe Unimed Sul Mineira e atualização sobre o momento atual da Cooperativa, em que foi falado sobre os projetos futuros, despertando em todos um sentimento animador para enfrentar os novos desafios.

- **DIA DAS MÃES**

No dia 7 de maio de 2021, sexta-feira que antecede o domingo das Mães, o setor de Comunicação e Marketing, junto à Gestão de Pessoas, preparou uma homenagem muito especial para as colaboradoras mães da Unimed Sul Mineira, com o objetivo de demonstrar o carinho e cuidado com quem dedica toda uma vida aos filhos e também à família Unimed Sul Mineira.

Durante a pandemia, cada mãe teve uma experiência diferente com seu filho: distância, aproximação, descobertas ou cuidados, sejam eles bebês, crianças ou até aqueles que já saíram de casa para estudar/trabalhar e, agora, estão juntos de novo. Sendo assim, como parte da homenagem, as mães foram convidadas a enviarem uma foto com seu (sua) filho (a) e responder a frase: “Como tem sido sua experiência materna e profissional neste último ano?”.

As respostas foram emocionantes e evidenciaram o quanto este período tem sido desafiador para elas.

Com as fotos enviadas, foram feitas postagens nas redes sociais da Cooperativa e também um cartão. Já para o presente, buscou-se alcançar dois objetivos: representar o cuidado que elas merecem e fortalecer o comércio local, que foi muito afetado na pandemia. Para isso, a iniciativa contou com a Puro Toque Saboaria, uma empresa de Pouso Alegre, que preparou um kit de autocuidado exclusivo para as colaboradoras, contendo: sabonete, água de lençol, escalda pés e sache aromatizante.

Para encerrar as homenagens, também foi realizado um encontro on-line, com a psicóloga Andressa Nogueira, especialista em Psicologia Perinatal, que conduziu um bate-papo com as mães falando sobre “Ser Mãe e Profissional - Um Desafio Diário”. O encontro ocorreu através da plataforma Zoom, no final da sexta-feira e foi muito elogiado pelas participantes.

- **COMEMORAÇÃO ANIVERSÁRIO DA UNIMED SUL MINEIRA 33 ANOS**

No dia 10 de julho de 2021, foi comemorado o aniversário de 33 anos da Cooperativa e foram realizadas ações para os clientes e colaboradores, com objetivo de destacar o “Orgulho de ser Unimed Sul Mineira”.



[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



Todas as unidades da Cooperativa receberam uma decoração especial, com balões personalizados. A iniciativa atraiu muitas pessoas, em que colaboradores e clientes aproveitaram o cenário para tirar fotos e marcar a Unimed Sul Mineira nas redes sociais.

Como celebração para os colaboradores, todos em trabalho presencial ganharam um bolo e uma mensagem de gratidão por fazerem parte do momento e estarem junto com a Cooperativa, reforçando que eles são parte fundamental desta história de sucesso.

Além disso, eles também foram convidados a expressar o orgulho que têm em ser Unimed Sul Mineira, postando um vídeo no *story* do Instagram. Mais de 70 colaboradores movimentaram suas redes sociais com o conteúdo.

Parte do maior Sistema Cooperativista Médico do mundo, a Unimed Sul Mineira foi fundada há 33 anos. A missão de cuidar e proporcionar excelência no acesso à assistência em saúde sempre conduziu todos os seus projetos e ações.

Apesar do momento em que todos vivem, a Unimed Sul Mineira continua seguindo firme seu propósito, uma marca que fala de saúde, de proteção, que fala com as pessoas. Essa é a sua escolha, feita há 33 anos: cuidar de pessoas.

- **JULHO VERMELHO - DOAÇÃO DE SANGUE**

Com a Campanha #BoraDoarSangueUnimed, vinculada às ações do Dia C - Dia de Cooperar, os colaboradores foram convidados a doar sangue. Conheça alguns dos colaboradores que toparam o desafio.

- **2º EDIÇÃO - FESTA JULINA EM CASA**

No mês de julho, ocorreu a 2ª Edição da “Festa Julina em Casa”, com o intuito de motivar os colaboradores a envolverem suas famílias em ações da Cooperativa. O evento contou com concurso de fotos, correio elegante e comidas típicas.

Pelo 2º ano consecutivo, o colaborador foi convidado a vestir um traje junino, enfeitar sua casa, preparar um prato típico e chamar a família para registrar o momento. As fotos foram postadas no Facebook da Cooperativa e as duas imagens mais curtidas ganharam uma cesta deliciosa. Além disso, ainda foram sorteadas mais duas cestas aos colaboradores que participaram enviando suas fotos e se engajaram com a ação da Unimed Sul Mineira.

- **DIA DOS PAIS**

No início de agosto, foi comemorado o Dia dos Pais e a data não poderia passar em branco. A Unimed Sul mineira sempre fez questão de presentear e homenagear seus colaboradores e em 2021 não foi diferente.



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



somoscoop

Desta forma, foi solicitado aos pais da Cooperativa que enviassem uma foto e um vídeo com seus filhos em algum momento especial, junto com a resposta da pergunta: “O que é ser pai para você?”.

As fotos, vídeos e respostas enviados foram usados para homenageá-los em postagens feitas nas redes sociais da Cooperativa e no presente. Os pais ganharam uma camiseta alusiva a um time de futebol, com a frase: “Pai nota 10”, personalizada com seus nomes e, na sacola, foi colocado ainda um cartão com a foto enviada.

A comemoração teve uma repercussão muito positiva entre os colaboradores, especialmente em suas redes sociais. A Unimed Sul Mineira valoriza os momentos em família de seus colaboradores e reforça a importância da parceria de pais e filhos.

- **OUTUBRO ROSA**

Tradicionalmente, a Unimed Sul Mineira realiza ações e eventos no mês de Outubro para conscientização e prevenção ao câncer de mama.

Incentivado a prevenção junto as colaboradoras e dependentes diretos, alguns exames e consulta foram isentos de coparticipação. Os colaboradores também foram convidados a virem de rosa todas as sextas do mês de Outubro, para remeter a essa campanha.

Por conta do isolamento social, algumas colaboradoras foram convidadas a contar as suas histórias inspiradoras, incentivando o cuidado com a saúde.

A campanha também contou com uma *live* no Zoom, aberta a diversos públicos, com objetivo de alertar as pessoas sobre o estilo de vida e a importância de um diagnóstico precoce.

- **NOVEMBRO AZUL**

A Unimed Sul Mineira também se preocupa com a saúde do homem e novembro é o mês em que falamos sobre a prevenção de doenças que acometem essas pessoas. Para incentivar o cuidado, foi oferecida isenção de coparticipação de alguns exames e consulta para os colaboradores e dependentes diretos, visando sempre orientar sobre os cuidados que se deve ter com a saúde.

Futebol do Novembro Azul: o evento que teve como objetivo reunir os homens, colaboradores e familiares, no dia 20 de novembro de 2021, na Arena LS Sport, em Pouso Alegre e, ainda, alertar sobre os cuidados com a saúde do homem, reforçar a importância da atividade física, além de promover a prática de esportes.

Além disso, também foi proposto que todos colaboradores usassem uma camiseta azul, todas as sextas-feiras do mês.

Para encerrar, no dia 22 de novembro de 2021, a Cooperativa realizou uma palestra on-line, via Zoom, para falar sobre o tema.



[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



somos **coop**

- **CONFRATERNIZAÇÃO FINAL DE ANO**

O fechamento do ano ocorreu no dia 21 de dezembro de 2021 e contou com a participação da Diretoria Executiva. Foi um momento em que a diretoria deu uma palavra de agradecimento e encerramento do ano.

O Diretor Presidente falou com os colaboradores sobre os desafios que a Cooperativa enfrentou em 2021 no combate à pandemia, explanou sobre a expansão e crescimento da Unimed Sul Mineira, investimento em Recursos Próprios, Laboratórios e Hospitais, além de agradecer a dedicação e comprometimento de todos.

Após a palavra do presidente, foram sorteados os seguintes brindes: Alexa Eco Docth, Notebook, Alelo de R\$ 300,00 e Voucher no Restaurante Costela no Bafo.

- **TREINAMENTOS**

Como 5º princípio do cooperativismo, a educação, formação e informação é muito forte dentro das cooperativas, a Unimed Sul Mineira preza pela capacitação e desenvolvimento de seus colaboradores.

Desta forma, o setor de Gestão de Pessoas tem a responsabilidade de promover a realização de cursos e treinamentos, sempre agregando novos conhecimentos, habilidades e desenvolvimento, qualificando e atualizando os colaboradores.

Em 2021, a Unimed Sul Mineira investiu no desenvolvimento das pessoas.

- **TREINAMENTO DE LIDERANÇA**

Com o objetivo de desenvolver e envolver as lideranças para o engajamento na estratégia da Cooperativa, bem como na influência sobre o engajamento das equipes, de ser referência em operadora de saúde em âmbito nacional, com sustentabilidade e excelência no modelo de gestão, a Unimed Sul Mineira promove tradicionalmente o Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL).

O Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL) é a soma de vários processos, que visam o aprendizado e melhoria das habilidades e competências de lideranças por meio de atividades. No PDL, os colaboradores entendem quais são as habilidades inestimáveis que os deixarão aptos a liderar, desenvolver, capacitar e engajar suas equipes.

As ações do programa foram: desenvolvimento teórico e educacional, com encontros mensais de 2 horas cada, ministrado pelo consultor e seus convidados e mentorias individuais para alguns colaboradores indicados, sobre gestão à vista e ferramentas de gestão, conduzido pelo consultor.

- **TREINAMENTO CLIENTES (DA EXPECTATIVA AO ENCANTAMENTO)**





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 teve a revisão do Planejamento Estratégico em 2021, resultando na retificação do mapa estratégico, que agora possui o seguinte objetivo: “Encantar o cliente, ampliando a satisfação e fidelização”.

Seguindo essa linha de raciocínio, foi criado o projeto Clientes (Da Expectativa ao Encantamento), a fim de desenvolver os colaboradores para introduzir o conceito Disney de encantar os clientes, na realidade da Cooperativa. Desta forma, foram realizadas várias pautas para direcioná-los à cultura do encantamento.

Esse treinamento é uma das ações que incentivará a adoção da cultura do Encantar e, inicialmente, seguindo uma das abordagens de Kotter (8 Passos de Kotter), foi executado por um grupo piloto, a Equipe Guia.

Durante o processo, a iniciativa contou com o apoio da Diretoria Executiva, Gerentes, Gestores, a Equipe Guia e, até mesmo, participações especiais, como o Diretor Presidente da Unimed Fortaleza, que também presenteou todos com sua palestra “Paixão pelo Encantamento”.

Por fim, para concretização desse pensamento na Unimed Sul Mineira, a missão é disseminar essa cultura do Encantar para todos os colaboradores com a ajuda da Equipe Guia (em 2022).

- **SINCRONICIDADE ORGANIZACIONAL**

Durante o ano de 2021, foram realizados diversos encontros do evento Sincronicidade Organizacional, que tem como objetivo promover a integração, disseminar informação e visão sistêmica de todos os projetos, ações, processos, programas e políticas da Cooperativa, visando 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:

- 18/02/2021 - duas turmas 9h | 16h ASSUNTO: Apresentação do Círculo da Qualidade
- 26/05/2021 - duas turmas 9h | 14h30 ASSUNTO: Revisão do Planejamento Estratégico e Lei Geral de Proteção de Dados
- 24/08/2021 - duas turmas 11H | 14H ASSUNTO: Divulgação do Resultado da Pesquisa de Clima Organizacional e Divulgação da Nova Identidade Organizacional
- 04/11/2021 - duas turmas 11H | 14H ASSUNTO: Campanha de Vacinação Adulto e Círculo da Qualidade

- **REUNIÕES DE LIDERANÇA E SETORIAIS**

Mesmo diante da pandemia, as reuniões e alinhamentos não deixaram de acontecer na Unimed Sul Mineira.

Em um período de muita proximidade on-line, mensalmente, toda sexta-feira, acontecem as reuniões de liderança, conduzidas pelas gerências. Posteriormente, os





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



somoscoop

líderes reúnem suas equipes, em formato on-line para discussões e alinhamentos de estratégias e comunicação da cooperativa.

- **BENEFÍCIOS PARA COLABORADORES**

Tendo em vista o bem-estar dos colaboradores, a Unimed Sul Mineira oferece vários tipos de benefícios, como: Plano de Saúde, Odontológico, Seguro de Vida, Ticket Alimentação e Vale-Transporte. Destaca-se ainda que, quando os colaboradores fazem aniversário, são presenteados com o *Day Off*.

Além disso, os aniversariantes de tempo de casa podem desfrutar de dias de descanso, a cada cinco anos de trabalho. São dias de folga, vistos como uma maneira de incentivar e premiar o colaborador pelo seu tempo de trabalho, reconhecendo sua dedicação nos anos despendidos.

É possível citar ainda, como um importante benefício, a agilidade e facilidade de consultas médicas que a Cooperativa proporciona através do setor de Saúde Integral, como também a realização de exames laboratoriais, sem custos. Trata-se da preocupação da Unimed Sul Mineira com a saúde de seus colaboradores, principalmente, em tempos de pandemia.

- **SEGURANÇA NO TRABALHO**

A Unimed Sul Mineira cumpre a legislação, promovendo o desenvolvimento dos seus colaboradores integrantes da Cipa, por meio de treinamento previsto na Norma Regulamentadora 5 - NR5. Preocupa-se em fornecer um treinamento eficaz, que é de grande importância para assegurar que seus integrantes estejam engajados e seguros de seu papel em promover, disseminar informações e garantir que os demais colaboradores também se preocupem com a prevenção de acidentes e higiene do trabalho, ações que podem prevenir doenças ocupacionais.

O treinamento ocorreu entre os dias 14 e 16 de junho de 2021 e contou com o instrutor Engenheiro de Segurança da empresa Priorize Segurança do Trabalho, com carga horária de 20 horas. Os temas abordados foram abrangentes, como a avaliação e noções de riscos originados do processo produtivo, metodologia de investigação e análise de acidentes e doenças do trabalho, bem como seus riscos.

Quanto à saúde, foram abordados também temas como a Síndrome da Imunodeficiência Adquirida - AIDS, medidas de prevenção e princípios gerais de higiene do trabalho de controle de riscos. Outros assuntos, como noções de legislação trabalhista e previdenciária também foram abordados, com intuito de enriquecer o conhecimento dos integrantes da Cipa. Também foram discutidos a importância e o uso de Equipamentos de Proteção Individual, o Mapa de Risco, Combate ao Incêndio, além de outros conhecimentos necessários ao exercício das atribuições da comissão, garantindo seu bom desempenho.

Destaca-se também, que a Cooperativa conta com a Brigada de Incêndio que trabalha na prevenção de incêndios. A equipe é preparada com uma série de medidas



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



somos **coop**

destinadas a evitar o princípio de um incêndio e, se necessário, combatê-lo. Os integrantes da brigada recebem treinamento específico para trabalhar com plano de segurança, ações e recursos, cujo propósito é neutralizar ou isolar o incêndio, caso aconteça.

O treinamento ocorreu nos dias 23 e 27 de abril e foi ministrado também pelo engenheiro de segurança.

Mais que um compromisso, oferecer serviços de excelência é a base da Unimed Sul Mineira, focada em garantir que as pessoas sejam atendidas com eficiência e zelo, promovendo, além de uma assistência de qualidade, incentivo por hábitos saudáveis. Mesmo com tantos desafios enfrentados nos últimos anos, a Cooperativa mostrou a sua preocupação com a vida das pessoas, por meio de uma atuação responsável e que destacou a sua vocação em cuidar, com autonomia a fim de garantir segurança e promover saúde para ir mais longe.

- **SATISFAÇÃO DO CLIENTE: 92,3% DOS CLIENTES ESTÃO SATISFEITOS COM A ATENÇÃO À SAÚDE RECEBIDA DA UNIMED SUL MINEIRA**

De janeiro a março de 2021, a Unimed Sul Mineira realizou pesquisa com seus beneficiários acima de 18 anos, pelo Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa.

A análise 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 89,7% de menções, entre muito bom e bom, quanto à satisfação dos clientes em geral.

O maior desempenho ocorreu na questão quatro, que avalia a atenção à saúde recebida, 92,3% dos beneficiários avaliaram positivamente, classificando em patamar de Excelência:

- 82,9% recomendariam o seu plano de saúde para amigos ou familiares
- 84,1% avalia como muito bom e bom a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados
- 92,3% avalia como muito bom e bom a atenção recebida na atenção à saúde
- 88,5% conseguiu ter acesso aos cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos

- **ATENDIMENTO PRESENCIAL E ON-LINE**

Atender seus clientes de forma eficiente e acolhedora são compromissos da Unimed Sul Mineira, que para isso conta com atendimento presencial, telefônico e pelo aplicativo WhatsApp.

Além disso, para garantir agilidade e competência no andamento das solicitações, divide seus atendimentos em primeira instância e segunda instância.



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



somoscoop

Em primeira instância o cliente pode acionar sua demanda via contato telefônico, por meio do Call Center, que disponibiliza atendimento em tempo integral ou por WhatsApp. Além disso, também garantir seu atendimento presencialmente na Sede Administrativa da Unimed Sul Mineira, em suas Unidades Comerciais Administrativas ou no Centro de Especialidade em Extrema, seja para autorizações, atendimentos e até críticas e/ ou sugestões, elogios, dúvidas e reclamações, realizadas pela Central de Atendimento da Cooperativa.

Já em segunda instância, a Unimed Sul Mineira garante acesso à Ouvidoria sempre que o cliente considerar que sua solicitação não foi completamente solucionada pelos outros canais de atendimento.

Os clientes de intercâmbio também têm disponível os canais de atendimento, iniciativa que visa fortalecer as relações entre as demais Singulares do Sistema Unimed e reforce o compromisso com o cuidado e qualidade.

- **SAC**

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

No ano de 2021, foi realizada a pesquisa de Satisfação deste serviço e sua amostragem representou um total de 596 protocolos de clientes locais que contataram o SAC para registro de reclamação, no período de janeiro a novembro, totalizando uma amostra de 187 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 72,2%, considera-se que o serviço avaliado está com classificação “muito bom”.

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

- **OUVIDORIA**

O ano de 2021 foi muito difícil para toda a sociedade e no setor de Ouvidoria da Unimed Sul Mineira não seria diferente. Mas, com empenho e dedicação da equipe, conseguiram atender os clientes com excelência, respeitando os prazos legais e buscando sempre o encantamento.



[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



somos **coop**

Foram registradas 219 demandas de clientes na Unimed Sul Mineira.

Dessas manifestações, segue abaixo um panorama geral:

- Ouvidoria - 138 recebidas
- ANS - 31 recebidas
- Procon - 5 recebidas
- Reclame Aqui - 15 reclamações
- Justiça - 30 novas ações

Dentro desse panorama restrito aos números de 2021, das 138 manifestações na Ouvidoria e 5 no Procon, 100% das demandas foram solucionadas dentro do prazo legal estabelecido.

Já com relação às 31 manifestações registradas na ANS, foi identificado um aumento de 29% em relação a 2020 e 63,15% maior em relação ao ano de 2019, sendo que, 21 já foram finalizadas ainda dentro do ano de 2021, sem resultar em punição para a Unimed Sul Mineira, sendo que as demais ainda estão no prazo de análise da Agência Reguladora.

No que diz respeito à judicialização, foi constatado um aumento em relação ao ano anterior, porém ainda se mantendo abaixo dos anos de 2019 e 2018.

A procura pela judicialização estava em queda acentuada e sistemática nos últimos anos, sendo que em 2018 houve 32 ações; em 2019 foram 31 ações; 2020, 23 ações e 2021 foram 30 ações.

#### • CALL CENTER

Há nove anos a Unimed Sul Mineira implantou o setor próprio de Call Center. A Central de Atendimento possui serviço telefônico e via chat 24 horas por dia, 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 e 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: 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 meios dos resultados apresentados pelo Call Center em 2021.

- Tempo Médio de Atendimento( TMA) clientes 00:03:33
- Tempo Médio em Espera (TME) clientes 00:01:12
- Tempo Médio de Atendimento( TMA) prestadores 00:03:11
- Tempo Médio em Espera (TME) prestadores 00:05:38

- **TREINAMENTOS**

Nos dias 28 de agosto, 4 de setembro e 25 de setembro de 2021, foi realizado o treinamento “Cuidar de si para cuidar do outro” com os colaboradores dos setores de Autorização, Call Center e Remoção.

O treinamento teve como objetivo levar os participantes à vivência e reflexão sobre o autoconhecimento, identificação das diferentes características de personalidade e sua influência no cotidiano organizacional; fomentar o desejo de trabalho em equipe, considerando as diferenças de perfis como fator positivo; suscitar reflexão sobre pensamento sistêmico e coletivo; ter espaço de escuta sobre os efeitos da pandemia no trabalho.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Valorizando as diferenças dos 4 estilos comportamentais
- Visão sistêmica do trabalho - como um impacta o outro no curto, médio e longo prazo
- Refletindo com as novas e maiores demandas em tempos de pandemia
- Autocuidado e autoconhecimento
- Saúde mental no ambiente de trabalho

Ainda no ano de 2021, também foi realizado o treinamento Clientes, da expectativa ao encantamento, em que a equipe do Call Center foi um dos setores a participar.

Seguindo essa linha de raciocínio, a Cooperativa criou o projeto Clientes, da expectativa ao encantamento, para desenvolver seus colaboradores a introduzir o conceito Disney de encantar os clientes na sua realidade. Desta forma, os envolvidos terão várias pautas para direcioná-los ao encantamento, lembrando que, antes de conseguir encantar os clientes, é preciso encantar a equipe. Somente uma equipe encantada é capaz de encantar.

Além disso, é essencial o apoio em todas as ações resultantes do Comitê de Relacionamento com o Cliente, que visa melhorar os processos e, conseqüentemente, aumentar a satisfação dos clientes da Unimed Sul Mineira. O tema do atendimento cria as bases para a imagem pública da empresa, informando o que podem esperar dela.

O Call Center auxilia as demandas de autorizações da Unimed Sul Mineira e nos horários em que o fluxo de ligações são menores, o setor realiza análise das solicitações de procedimentos, encaminhadas por WhatsApp, contribuindo com que as solicitações sejam respondidas em menores tempos.

- **INTERCÂMBIO**



[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



São muitos os diferenciais do Sistema Unimed, mas o Intercâmbio se destaca como uma das ferramentas mais eficientes de cuidado e atenção, garantindo atendimento exclusivo aos clientes de outras Cooperativas Médicas.

Regulamentado pelo Manual de Intercâmbio Nacional, o setor atua de forma ágil e focado na saúde e bem-estar dos clientes, por meio da comunicação on-line entre as Unimed, garantindo comodidade, facilidade e a qualidade dos serviços, seja onde for.

- **REMOÇÃO**

O ano de 2021 foi mais um ano de muito trabalho, várias ações, remoções, eventos e permanência das mudanças na rotina e na forma de trabalhar da Unimed Sul Mineira.

Foi mais um ano desafiador e com bastante desgaste psicológico, além de amadurecimento, na pandemia que ainda permanece, com incertezas se tratando da Covid-19, novas variantes, desconhecimento e medo. A parte boa foi a vacinação, que nos deixou um pouco mais seguros para trabalhar, porém as medidas continuaram as mesmas.

Nesse ano, a Cooperativa teve a junção dos setores de Remoção, Autorizações e Call Center, uma parceria que trouxe melhorias, aprendizado e união entre os setores. Um ponto forte desse novo modelo foi o fortalecimento da questão estratégica para o setor de Remoção e a implantação do sistema Uniatende.

Além disso, foi realizado treinamento com a empresa META, em que simulou várias situações que podem acontecer nas remoções e como proceder da melhor maneira com recém-nascido, pediátrico e adultos.

As mudanças em relação à ISO continuam, com criação de novos protocolos, documentos, vários POPs e muitas reuniões que abordam diversos assuntos inerentes a todas as mudanças da Cooperativa. Reuniões setoriais durante todo ano, reforçando as mudanças de cultura da empresa, novas formas de se pensar e trabalhar. Momentos de insegurança, incômodo, frustrações, como também de alegrias, sabedoria, entendimento, aceitação. Ações como essa favoreceram que a equipe esteja mais fortalecida e madura, mais preparada para o enfrentamento dos acontecimentos e dessa nova doença, proporcionando a prestação de um serviço de mais qualidade e segurança para os clientes.

Também foi iniciado o Comitê de Segurança do Paciente, em parceria com a Farmácia, AIS, Auditoria e Oncologia para melhorar e realizar protocolos em relação a segurança do cliente em todos os atendimentos e assistência prestada dentro dos setores operacionais de saúde. Além disso, também se iniciou a Comissão de Farmácia e Terapêutica, para a melhoria das condutas e padronização dos medicamentos utilizados dentro dos protocolos que a Unimed Sul Mineira possui.

No total foram realizadas 763 remoções, sendo:  
- 595 de suporte básico (condutor + técnico em enfermagem)



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



somos **coop**

- 168 de UTI (condutor+ técnico enfermagem e ou/ enfermeiro+ médico);
- Obs: 100% das remoções sem agravo do paciente durante o transporte
- Média de 64 remoções mensais
  - No total, foram 21 eventos, como: cobertura dos jogos do Pouso Alegre FC, Santarritense FC, Eventos das empresas clientes
  - Foram 11 plantões na Cimed para suporte dos estudos de bioequivalência

Foram feitas também muitas viagens administrativas (carro), para o transporte de clientes a tratamentos externos, nas mais variadas cidades, como: Belo Horizonte, São Paulo, Curitiba, Campinas e outras.

Dentro das remoções em UTI, foram realizadas 18 como cortesia ao HCSL, no suporte aos pacientes com Covid-19 e pós-Covid-19.

O setor é composto por três enfermeiros pós-graduados em urgência e emergência, dois técnicos em enfermagem e quatro condutores socorristas, que trabalha na escala de 12x36. Além disso, possui duas UTIs móvel totalmente equipadas e uma incubadora de transportes para recém-nascidos, também usadas para remoções básicas.

O setor de Remoção da Unimed Sul Mineira sempre busca melhorias, a fim de atender da melhor maneira os clientes, de forma mais humanizada e segura possível.

#### • CENTRO DE ESPECIALIDADES UNIMED

O ano de 2021 foi um marco para o Centro de Especialidades da Unimed Sul Mineira, em Extrema, que recebeu a certificação de qualidade: ISO 9001.

Além do certificado, que garante a qualidade dos seus processos, em 2021, o Centro de Especialidades Unimed passou por alterações, como reformas e mudanças de layout na parte estrutural:

- Devido a solicitação da Vigilância Sanitária, a coleta de teste do Covid-19 passou a ser realizada em local fora das dependências do prédio: uma estrutura foi montada do lado externo, onde não há movimentação ou fluxo de pacientes
- Fechamento do 5º pavimento com vidros
- No 1º pavimento, a sala de TI foi modificada para ser a sala de estoque dos insumos de consultórios
- Troca de todas as persianas do CEU para padronizar com a sede
- Instalação de gabinetes em todos os consultórios

Iniciaram atendimento em 2021 no Centro de Especialidades:

- Dr. Luiz Fernando Maia de Barros - Ortopedista
- Juliana Vasconcellos Kunikata - Psicóloga
- Rívia Lima Garcia - Psicóloga

Foram implantados no Centro de Especialidades Unimed os programas:

- Núcleo de Segurança ao Paciente
- Prevenção e Promoção à Saúde, focados nas empresas



[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

- Confirmação das consultas pelo aplicativo WhatsApp
- Processo de controle e dispensação dos insumos do consultório
- **ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE:** A Unidade conta com prédio de sete andares, destes, cinco são destinados à Atenção Integral à Saúde. A Unimed Sul Mineira tem o compromisso de apoiar e ajudar as pessoas a ter uma atitude de mudança em prol de bons hábitos e é por meio dos programas de promoção à saúde e prevenção de doenças, que consegue estar ainda mais presente na vida dos seus clientes.
- **NÚCLEO MULTISSENSORIAL:** Com ampla e moderna estrutura física, a Atenção Integral à Saúde da Unimed Sul Mineira conta com uma equipe multidisciplinar de altíssimo padrão, treinada e especializada para apresentar as mais variadas técnicas, a fim de acolher e dar o cuidado certo na hora certa.

#### OBJETIVO:

- Realizar atendimento baseado em evidências científicas e de análise do comportamento, aplicada ao TEA
- Buscar formas de manejo de comportamento, para maior adaptabilidade e qualidade de vida
- Possibilitar ensino de habilidades que garantam maior independência do paciente e maior qualidade de vida
- Orientar familiares/cuidadores com o intuito de acolhimento e orientação no manejo de comportamento e replicação das habilidades ensinadas em contexto de terapia
- **NÚCLEO DE REABILITAÇÃO**
  - É reunido em um único ambiente tudo o que o cliente da Unimed Sul Mineira necessita. O núcleo de reabilitação conta com os melhores e mais modernos recursos
  - Os atendimentos são personalizados e individualizados, de acordo com cada protocolo clínico, baseados em evidências científicas e rigorosos padrões técnicos
  - A unidade conta com parceria e profissionais do mais alto nível, atributos que visam ser referência no Sul de Minas no que se refere ao sucesso dos resultados

#### SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Pediasuit
- Bobath
- Reabilitação Neurofuncional adulto e pediátrica
- Respiratória
- **CENTRO DE ONCOLOGIA:** Localizado em um espaço projetado para o conforto e o bem-estar dos pacientes, o Centro de Oncologia da Unimed Sul Mineira possui uma estrutura pronta para oferecer um atendimento individualizado e humanizado, com suporte e cuidados necessários para um tratamento eficiente.

Além disso, conta com uma equipe multidisciplinar, composta por médico oncologista, equipe de enfermagem, farmacêutico, nutricionista, psicossocial,





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



somoscoop

fisioterapeuta e dentista, profissionais capacitados para acolher e acompanhar os pacientes em um único lugar.

- **ATENDIMENTO MÉDICO E MULTIPROFISSIONAL**

Sala de Vacina: possui parceria com a Secretaria de Saúde de Pouso Alegre e atende todos os clientes Unimed, bem como a comunidade em geral, com todas as vacinas preconizadas no calendário de saúde.

Sala de aplicação: conta com um espaço acolhedor e agendamento de horário para aplicação de medicamentos EV/IM/Subcutânea.

Consultórios: possui uma equipe de profissionais altamente capacitada para atendimentos presenciais, telemedicina, palestras, ações em saúde e atendimento domiciliar para clientes dos programas GCE/desospitalização.

Neste andar contamos com os seguintes profissionais: Médicos de família e Comunidade, Clínico Geral e Cardiologista, Psiquiatra, Técnicos de Enfermagem e Enfermeiro.

- **ATENDIMENTO FARMACÊUTICO E MULTIPROFISSIONAL:** Possui uma farmácia privativa, sob a responsabilidade de uma farmacêutica RT, onde são feitas entregas de medicamentos oncológicos, reumatológicos e ostomias, com cobertura contratual para os clientes, além de materiais para procedimentos médicos em prestadores de serviços. No local também é realizada a farmácia clínica, atendimentos de Nutricionista, Psicossocial e Fisioterapia.

**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 2021 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):**

- O Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade é desenvolvido e mantido pela Unimed do Brasil. É um selo bianual, mas com manutenções anuais, como a realizada em 2021. Entretanto, neste ano, a Unimed do Brasil fez diferente, exigindo a apresentação de plano de ação daqueles itens considerados não conformes. Como resultado do seu trabalho, a Unimed Sul Mineira, sempre focada na qualidade e excelência, conseguiu a sua manutenção do Selo Prata e, para o ano de 2022, está comprometida para que seja ainda melhor.



[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

- Com projeto moderno e focado na oferta de serviços de qualidade, a Unimed Sul Mineira deu um importante passo em sua história em 2021: o anúncio da construção de um hospital próprio.  
A obra tem previsão para iniciar em 2022, com a geração de 400 empregos diretos e será localizada na Avenida Herbert Campos, em Pouso Alegre.  
Apontado como o maior do estado de Minas Gerais, o hospital contará com 200 leitos, incluindo UTI adulto, pediátrica e neonatal, além de possibilitar a realização de cirurgias cardíacas, neurológicas, traumas, exames laboratoriais e de imagem, atendimento materno e infantil e muito mais, tudo aliado à alta tecnologia e compromisso com a qualidade e conforto de seus clientes.  
Estamos preparados para o crescimento e, para alcançarmos nossos objetivos, é fundamental a parceria entre os cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores e sociedade em geral.
- A Unimed Sul Mineira aderiu ao Projeto de Qualificação dos dados do DRG da Federação Minas, cujo objetivo é valorizar os prestadores e hospitais que atendem os requisitos preestabelecidos de Qualidade Assistencial, segundo a metodologia adotada no DRG. É um projeto robusto e de longo prazo, com acompanhamento bimestral da Federação Minas, com finalização para 2022.
- Conforme Planejamento Anual de Comunicação e Marketing, 22 ações foram programadas e concluídas, sendo 20 no formato on-line (Dia Internacional pela Eliminação da Discriminação Racial, Dia da Luta Indígena, Dia Internacional da Educação, Campanha “Eu Ajudo na Lata”, Dia Nacional de Enfrentamento ao Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes, Dia Mundial do Meio Ambiente, Dia Mundial Contra o Trabalho Infantil, Dia Mundial de Conscientização da Violência Contra a Pessoa Idosa, Campanha “Seu cabelo por um sorriso”, Dia C, Dia do Estatuto da Criança e do Adolescente, Dia da Infância, Dia Nacional do Voluntariado, Dia da Árvore, Dia Nacional do Livro, Dia Nacional de Combate à Dengue, Dia da Consciência Negra, Dia Internacional do Combate à Violência Contra a Mulher, Eu Ajudo na Lata 2021 - Resultado e Dia Internacional dos Direitos Humanos) e dois eventos (Campanha do Agasalho - Drive Thru e 8º Natal dos Sonhos). Vale ressaltar que, com a criação do Núcleo de Intervenções Psicossociais (NIP) da Atenção Integral à Saúde (AIS), algumas celebrações, antes planejadas e realizadas pelo setor de Responsabilidade Social, passaram a ser tratadas pelo núcleo, por se tratarem de temática também desta área. Assim, em 2021, ações e eventos em prol das referidas celebrações foram planejados pela equipe do NIP, composta por uma Assistente Social e por uma Psicóloga, sendo inserido o logotipo do Núcleo de Intervenções Psicossociais nas artes desenvolvidas.  
A intenção é que, a partir de 2022, tanto o setor de Responsabilidade Social quanto o Núcleo de Intervenções Psicossociais, tratem as temáticas mais afins de cada área, de forma exclusiva.
- Somos a maior e melhor rede de atendimento em saúde. A mais reconhecida por nossa sociedade e iniciar 2022 com garra e determinação é essencial para mantermos o equilíbrio e o foco que o contexto exige. É necessário encarar o novo e superar desafios para evoluir.



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



somoscoop

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

- **AÇÕES E EVENTOS DA ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE:**

- UNIBEBÊ ON-LINE

- Foram duas edições on-line, uma em cada semestre.

- Entre os meses de março e abril de 2021, aconteceu o evento “Unibebe On-line”. O curso de gestante é promovido pela equipe de saúde Atenção Integral à Saúde da Unimed Sul Mineira e tem como objetivo orientar as futuras mães sobre os cuidados com a gestação e o bebê, além de auxiliá-las ao que se refere a este período tão importante de suas vidas.

- O curso foi dividido em 6 encontros, com temas diversos sobre a saúde da mãe, do bebê, cuidados com a alimentação, saúde mental, dentre outros. Confira abaixo como foram divididos os encontros:

- Tema - Trabalho de parto e tipos de parto
    - Tema - Como a gestação pode afetar o corpo da mulher

- **JANEIRO BRANCO - TODO CUIDADO CONTA:** Foram efetivadas intervenções em diversas frentes para a campanha Todo Cuidado Conta. O Núcleo de Intervenções Psicossociais elaborou um vídeo com frases para gerar reflexões, sentimentos de esperança e motivação, veiculado nos televisores das unidades de atendimento da Unimed Sul Mineira. Além disso, também foram distribuídos aos clientes e colaboradores da Cooperativa tags com as mesmas frases do vídeo. Realizou-se também a divulgação da campanha no Giro Unimed do mês de Janeiro, nos guichês de atendimento e nas mídias sociais da Unimed Sul Mineira.

- **15 DE JUNHO - DIA MUNDIAL DE CONSCIENTIZAÇÃO DA VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA - CAMPANHA IDOSO EMPODERADO:** O Núcleo de Intervenções Psicossociais, da Atenção Integral à Saúde da Unimed Sul Mineira, realizou, durante o mês de Junho, a campanha Idoso Bem Cuidado é Idoso Empoderado, em comemoração ao Dia Mundial de Conscientização do Combate à Violência Contra a Pessoa Idosa, celebrado no dia 15 de junho.

A equipe psicossocial propôs a ação com intuito de reafirmar os direitos dos idosos, além de ajudá-los a perceber os diversos tipos de violência, visto que o crescente número de casos de violência contra a pessoa idosa durante a pandemia da Covid-19, é mais um dos impactos gerados para a sociedade.



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



somoscoop

Ainda que extremamente necessário, o isolamento social contribui para ações veladas de abusos, maus-tratos e negligências contra a pessoa idosa, uma vez que o acesso à sua vida particular e à convivência social é mais difícil.

Durante a campanha, a equipe psicossocial convidou os clientes do Programa Idoso Bem Cuidado para discutirem, por meio de plataforma digital, sobre quais tipos de violência os idosos geralmente são expostos, além de enfatizarem suas opiniões acerca do tema. A equipe psicossocial realizou suporte ao debate e compartilhou trechos dos artigos do Estatuto do Idoso, que garante direitos e embasa as punições imputadas aos agressores. Como símbolo do tema da campanha, os clientes foram convidados também a enviarem fotos em sinal de força e empoderamento, incentivando, desta maneira, a necessidade de ampla disseminação dos direitos da pessoa idosa e a importância de conceber que os idosos merecem equidade, tratamento digno, respeito, oportunidades e, sobretudo, o direito de continuar decidindo - desde que tenham condições para isso -, sobre suas vidas.

- **OUTUBRO ROSA:** Com a intenção de alertar a sociedade sobre o diagnóstico precoce do câncer de mama e a importância dos exames preventivos, sendo ele o segundo câncer mais frequente no mundo, a Unimed Sul Mineira realizou, no dia 22 de Outubro, das 10h às 12h, uma *live* especial.
- **PROGRAMA EMPRESA SAÚDAVEL:**

#### CARDÁPIO DE AÇÕES DE PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Diante da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), a Unimed Sul Mineira implantou novas ações e adaptou outras já existentes para atender seus clientes com ainda mais cuidado e segurança.

**TELEMEDICINA:** consulta com equipe médica, por meio de plataforma digital.

**TELEMONITORAMENTO:** acompanhamento de casos, realizado pela equipe médica e de enfermagem (necessário preenchimento de critérios para inclusão nesta modalidade).

**PROGRAMA LUTO PELA VIDA:** apoio psicossocial, com a equipe do Núcleo de Intervenções Psicossociais (psicóloga e assistente social). Cuidado e acolhimento no enfrentamento do luto.

**MAPEAMENTO DE SAÚDE:** os programas oferecidos às Empresas Clientes estão vinculados a realização do Mapeamento de Saúde.

- Questionário do perfil de saúde dos colaboradores (Triagem)

- Viver Bem - Doenças crônicas não transmissíveis (Hipertensão Arterial, Diabetes), Reinventese, Postura Saudável, Cessação do Tabagismo, Peso Saudável, Ações de saúde e Palestras.

Nosso principal objetivo é promover a qualidade de vida e reduzir vulnerabilidade e riscos à saúde relacionados aos seus determinantes e condicionantes - modos de viver, condições de trabalho, ambiente, acesso a informações.



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



somoscoop

- **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 à toda sua rede Pessoa Jurídica e demais profissionais da saúde (exceto os médicos cooperados).

Baseado na ética, agilidade e gestão da qualidade, o Setor de Relacionamento com a Rede se conduz 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.

- **IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DA REDE CREDENCIADA - QUALIREDE:** O objetivo do Programa de Qualificação é o diagnóstico da rede prestadora, por meio de visitas técnicas qualificadas, através da metodologia do SCORE Rede® (rede não hospitalar) e MGHosp (rede hospitalar), contribuindo para a excelência assistencial, o aprimoramento técnico e a sustentabilidade da rede.

A sensibilização ocorreu no dia 8 de setembro de 2021, às 19h, no qual contou com a participação da Diretoria, gerência e credenciados. As auditorias in loco iniciaram em outubro.

A Unimed Sul Mineira premiará os prestadores credenciados com Selo de Qualidade.

Conforme o índice de desempenho alcançado e poderão ser classificados como: Diamante, Ouro, Prata, Bronze e Sem Selo.

- **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA REDE CREDENCIADA:** A Pesquisa de Satisfação da Rede Credenciada de 2021, contendo 15 perguntas, foi disponibilizada no período de 14 de outubro a 17 de novembro.

Do total de 117 credenciados ativos, a Unimed Sul Mineira teve a participação de 61, representando 52,14% do total. As questões referentes à comunicação e relacionamento com a Cooperativa obtiveram uma média de 98,77% de satisfação.

Referente aos processos internos da Cooperativa, como auditoria, autorizações e faturamento, o nível médio de satisfação foi de 97,95%. No geral, todas as perguntas apresentaram o índice maior que 90%, o que demonstra um alto nível de satisfação.

- **AÇÕES E EVENTOS:**

3º CUIDANDO COM A GENTE - ON-LINE



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



somos **coop**

Em comemoração ao Dia da(o) Secretária(o), celebrado em 30 de setembro, a Unimed Sul Mineira realizou na data a terceira edição do “Cuidando com a gente”, adaptada ao 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.

A palestrante Rosângela Pontes, secretária executiva, transmitiu uma mensagem muito valiosa para o momento com o tema “Inteligência Emocional e Resgate do Orgulho pelo Secretariado”. Ao final, foram sorteadas 10 Alexas aos inscritos e participantes do evento.

**CAPACITAÇÃO DOS PRESTADORES (EDUCAÇÃO CONTINUADA EM ASSISTÊNCIA À SAÚDE)**  
- planejamento de eventos e treinamentos para prestadores, ocorrido via ferramenta Zoom.

Em junho, foi disponibilizado aos credenciados o CURSO EAD - MANEJO DO PACIENTE COVID-19 (AVANÇADO), com inscrições de 25 de junho a 23 de julho de 2021. Foram disponibilizados 30 dias para realização pela Faculdade Unimed.

Em agosto, foi realizada a palestra CAPACITAÇÃO NO MANEJO DA REABILITAÇÃO DO PACIENTE COM SEQUELAS PÓS-COVID, ministrada pelas profissionais: Juliana Rezende e Erika Vieira de Sales, no dia 9 de agosto de 2021, às 16h.

Também em agosto, foi disponibilizado aos credenciados o CURSO ONLINE - ASSISTÊNCIA AO PACIENTE ONCOLÓGICO, com inscrições de 13 a 25 de agosto de 2021. Foram disponibilizados 30 dias para realização pela Faculdade Unimed.

Em novembro, foi disponibilizado aos credenciados CURSO EAD - CONDUZAS DE NO TRATAMENTO DE FERIDAS, com inscrições de 11 a 31 de outubro de 2021.

Foram disponibilizados 30 dias para realização pela Faculdade Unimed.

Em dezembro, foi realizada a palestra Apoio Psicossocial ao Cliente Pós-Covid, em 3 de dezembro de 2021, às 10h.

**TREINAMENTO SOBRE DISPOSITIVOS INTRAUTERINOS (DIU) AOS AUDITORES DA UNIMED SUL MINEIRA**

Os auditores em saúde da Unimed Sul Mineira estão em constante atualização e, no dia 10 de fevereiro de 2021, um cooperado ministrou, via Zoom, palestra em que apresentou os tipos de DIUs disponíveis no mercado, diferenças e peculiaridades de cada um, bem como indicação clínica.

**RECICLAGEM SOBRE PROCESSO E AUDITORIA EM OPME AOS AUDITORES DA UNIMED SUL MINEIRA**



[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

Nos dias 5, 6, 8 e 9 de julho de 2021, a equipe de Auditoria em Saúde recebeu treinamento sobre o Processo e Auditoria em OPME na Unimed Sul Mineira, por videoconferência.

Os temas estudados foram:

- Conhecendo a ferramenta SOPME
- Como realizar Auditoria Prévia/ Preventiva
- Como realizar Auditoria Retrospectiva
- OPME e reflexo contábil

- **TREINAMENTO SOBRE AUDITORIA MG HOSP À REDE PRESTADORA:** A Auditoria em Saúde promoveu, por videoconferência, de 19 a 21 de janeiro de 2021, treinamento aos prestadores de serviços Hospitalares e Hospitais Dia, sobre os critérios de avaliação para auditoria de classificação hospitalar do estado, idealizado e executado pela Federação Minas.

As informações abordadas foram:

- Questionário de auditoria
- Lista de documentos
- Roteiro de visitas

- **TREINAMENTO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE:** No dia 9 de fevereiro de 2021, a Unimed Sul Mineira concluiu o curso sobre Núcleo de Segurança do Paciente, por videoconferência, 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. Neste dia, o tema abordado foi sobre como criar e a importância da cultura de Segurança do Paciente na Instituição de Saúde.
- **PALESTRA PARA ENFERMEIROS - EXERCENDO A ENFERMAGEM COM QUALIDADE:** Em comemoração ao dia do enfermeiro, a Unimed Sul Mineira promoveu, no dia 19 de maio de 2021, palestra, por videoconferência, para os enfermeiros assistenciais da rede credenciada, enfermeiros auditores da rede credenciada e estudantes de enfermagem, com o tema: Exercendo a Enfermagem com Qualidade. Os assuntos abordados foram:
  - O que é qualidade nas atividades de enfermagem
  - A importância da excelência nas atividades de enfermagem
  - Ações de qualidade ligadas à Segurança ao Paciente
- **CURSO FORMAÇÃO CODIFICADORES EM MODELO DRG:** Com o objetivo de sempre oferecer o melhor serviço em auditoria e estar em constante atualização, os novos enfermeiros admitidos na Auditoria em Saúde da Unimed Sul Mineira, fizeram o treinamento presencial de capacitação em auditoria clínica DRG, oferecido pela Federação Minas, nos dias 22 e 23 de setembro de 2021.



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



somoscoop

- **TREINAMENTO SISTEMA AUDIT:** De 8 a 10 de dezembro de 2021, a Auditoria em Saúde recebeu treinamento da empresa JMJ, para o sistema Audit, que tem como função otimizar o tempo de auditoria clínica para os trabalhos de análise clínica para DRG. Foram apresentados à equipe os seguintes temas: como fazer cadastros, parametrizações, auditoria clínica, uso da Inteligência Artificial para qualificação da informação, uso dos relatórios e análises de indicadores.
- **TREINAMENTO GLOSAS:** No dia 13 de outubro de 2021, aconteceu o treinamento sobre Recursos de Glosas para os todos os prestadores que necessitavam contestar glosas recebidas pela Unimed Sul Mineira, com objetivo de ensiná-los a realizar contestação no Recurso de Glosa do sistema GW, conforme o padrão TISS da ANS. Os temas abordados foram:
  - O que é Recurso de Glosas
  - Como fazer o Recurso de Glosas e enviar à Unimed: passo a passo de uma digitação no GW
  - Como validar, acompanhar e finalizar o Recurso de Glosas: passo a passo do status, bem como “conversas” com a Unimed por meio do GW.
- **AÇÕES ON-LINE:**
  - DIA INTERNACIONAL PELA ELIMINAÇÃO DA DISCRIMINAÇÃO RACIAL
  - DIA DA LUTA INDÍGENA
  - DIA INTERNACIONAL DA EDUCAÇÃO
  - DIA INTERNACIONAL DO COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER
  - DIA NACIONAL DE ENFRENTAMENTO AO ABUSO E EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES
  - DIA MUNDIAL DO MEIO AMBIENTE
  - DIA MUNDIAL CONTRA O TRABALHO INFANTIL DIA MUNDIAL DE CONSCIENTIZAÇÃO DA VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA
  - CAMPANHA “SEU CABELO POR UM SORRISO” DIA C - DIA DE COOPERAR 2021 - UNIANJOS TÁ ON.

Com o tema “Unianjos Tá On”, a Unimed Sul Mineira realizou mais uma edição do Dia de Cooperar On-line. O Dia C é um movimento nacional que vem ganhado cada vez mais força, ele estimula iniciativas voluntárias e transformadoras, beneficiando toda a sociedade e já faz parte do calendário das cooperativas no Brasil.

Tradicionalmente, a Unimed Sul Mineira realizava um dia especial na Praça Central de Pouso Alegre, mas com a pandemia, essa comemoração aconteceu de maneira diferente, porém o objetivo não mudou: participar da construção de um mundo mais justo, feliz, equilibrado e com melhores oportunidades para todos.

Desde 2020, a Unimed Sul Mineira tem atuado de maneira emergencial, para minimizar os impactos da pandemia. Foram mais de R\$100 mil reais investidos em doações de cestas básicas, café da manhã para moradores em situação de rua, cobertores, álcool em gel e em equipamentos de proteção individual - EPI's, como:





[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



máscaras cirúrgicas, óculos, protetores faciais, máscaras de tecido, luvas de látex e aventais.

Destacam-se as ações que aconteceram em prol do Dia C 2021: doação de 200 cobertores novos para Associação Pastoral de Rua, de Pouso Alegre; doação de 130 cestas básicas (30 para o Movimento Social São José - Pró-Tuberculosos, 30 para o PROSSAN - Projeto Social Santo Antônio, 10 para Mulheres Brilhantes 2021 e 60 para a Escola Municipal São Benedito); Campanha do Agasalho 2021 - doação de roupas, sapatos e cobertores, que foram destinados à Associação Pastoral de Rua e à Escola Municipal São Benedito.

No sábado, 3 de julho, data em que se comemorou o Dia C, aconteceram duas *lives* no Instagram da Unimed Sul Mineira. Com mais de 400 visualizações, o tema tratado foi: “Respira fundo! Dicas e cuidados para manter a saúde mental em tempos de pandemia”.

As *lives* começaram às 9h, abordado o tema “Yoga para pós-covid - Como retomar a capacidade respiratória e aliviar a ansiedade com Pranayamas e Meditação”, foi um encontro que permitiu um olhar diferente para o turbilhão de emoções que a pandemia gerou.

Às 10h, foi abordado o tema “Psiquiatria Positiva para a Saúde Mental”, deixando três dicas para se colocar em prática: diário da gratidão, diminuição do tempo de tela e higiene do sono. Foi uma *live* rica de conteúdo e que possibilitou a participação do público.

Ambas as *lives* estão salvas do Instagram da Unimed Sul Mineira para aqueles que não puderam acompanhar no horário e possam ter acesso ao conteúdo.

- **EVENTOS:**

#### CAMPANHA DO AGASALHO - DRIVE THRU

A Unimed Sul Mineira tem a tradição de realizar todos os anos a Campanha do Agasalho, com intuito de arrecadar roupas, sapatos e cobertores, destinados às instituições assistenciais da região. Em 2021, visando à segurança de todos, a campanha foi adaptada para o formato Drive Thru Solidário.

O Unianjos, grupo de voluntários da Unimed Sul Mineira, organizou a ação, realizada entre os dias 27 e 29 de maio, na sede da Cooperativa, em Pouso Alegre.

Ao longo dos três dias de evento foram arrecadadas 1.106 peças entre roupas, sapatos e cobertores. As doações foram destinadas à Escola Municipal São Benedito, localizada no bairro rural Maçaranduba, que fez a distribuição entre as famílias dos seus alunos e a Associação Pastoral de Rua, que também recebeu da Unimed Sul Mineira a doação de 200 cobertores novos para as pessoas em situação de rua, acompanhadas pela instituição.



[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

## 8º NATAL DOS SONHOS UNIMED SUL MINEIRA

No dia 10 de dezembro, foi realizada a oitava edição do Natal dos Sonhos na Escola Municipal São Benedito, no bairro rural Maçaranduba (localizado em Pouso Alegre), com apoio da empresa Rede Unissul - Supermercado Center Box. O evento foi organizado pelo grupo de voluntários Unianjos (composto por cooperados e colaboradores da Cooperativa), que também convidou os demais colaboradores da Unimed Sul Mineira a participarem de uma ação entre amigos, idealizada pelo grupo para deixar o Natal dos Sonhos ainda mais especial.

O Natal dos Sonhos se tornou um evento muito esperado pelo Unianjos, por ser uma das maiores ações da Cooperativa atualmente e, por possibilitar levar alegria e esperança às crianças e suas famílias, que aguardam ansiosas por este momento.

A Unimed Sul Mineira sabe da importância deste evento para os alunos e comunidade local e, devido à pandemia da Covid-19, foi necessário descobrir novas formas de estar mais presente na vida das pessoas para demonstrar cuidado, carinho e atenção. Assim, em 2021, o Natal dos Sonhos foi adaptado mais uma vez, seguindo os protocolos da vigilância sanitária, para que ocorresse de maneira segura para todos.

### • DOAÇÕES:

#### DOAÇÃO DE PÃES E LEITES

Beneficiados:

- Centro de Educação Infantil “Padre Pavoni” - Clube do Menor (média mensal: 1.400 pães franceses, 1.160 roscas e 369 litros de leite) para alimentação diária de 154 crianças (2 a 5 anos e 11 meses de idade)
- Movimento Social de Promoção Humana - Centro de Educação Infantil Jesus Maria José (doação mensal: 600 litros de leite) para alimentação diária de 456 crianças (1 a 5 anos de idade)

#### DOAÇÕES DIVERSAS

A Unimed Sul Mineira realiza várias ações em prol da comunidade do seu entorno e, além das doações fixas, a Cooperativa auxilia, sempre que possível, inúmeras instituições e projetos socioassistenciais por intermédio de doações diversas, conforme demanda.

Abaixo, os beneficiados em 2021:

- Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais Sudeste Brasileira
- ADRA- Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes (SAICA) 1, 2 e 3.
- Asilo Nossa Senhora Auxiliadora
- Associação de Caridade de Pouso Alegre - Asilo Betânia da Providência
- Associação de Caridade de Pouso Alegre - Educandário Nossa Senhora de Lourdes
- Associação Pastoral de Rua
- Associação São Rafael



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



somoscoop

- Caixa Escolar Professora Clarisse Toledo
  - Comunidade do Bom Pastor
  - Conselho Tutelar - Pouso Alegre
  - Consórcio Intermunicipal de Saúde da Macro Região do Sul de Minas - SAMU
  - Crie - Centro de Integração Especial - APAE de Extrema-MG
  - Escola Municipal São Benedito (bairro Maçaranduba)
  - Fundação de Assistência em Saúde e Assistência Social - Hospital Antônio Moreira da Costa
  - Fundação Santa Terezinha - Lar dos Idosos
  - GAC-SOL - Lencinho com Carinho Pouso Alegre
  - Grupo de Danças Urbanas "B.boys Ahead Of Christh Pouso Alegre-MG"
  - Hospital das Clínicas Samuel Libânio
  - Núcleo De Prevenção e Assistência a Dependentes Químicos
  - SOS Fraldas Descartáveis
- **VOLUNTARIADO:** A Unimed Sul Mineira, comprometida com o 7º Princípio Cooperativista, interesse pela comunidade, sempre realizou ações em prol deste objetivo, sendo iniciativas e eventos da Cooperativa planejados e executados pelo Unianjos.

Atualmente, o Unianjos tem 52 integrantes, entre cooperados e colaboradores.

A cultura com foco na melhoria contínua, disseminada pela Unimed Sul Mineira, é cada vez mais forte e a Responsabilidade Social, em contribuição à esta cultura, identificou uma oportunidade de melhoria: a criação do Momento Responsabilidade Social - Palavra de Unianjos, como forma de engajar ainda mais o grupo de voluntários da Cooperativa.

Praticar o voluntariado acrescenta novos conhecimentos, prepara as pessoas para a convivência em grupo e contribui tanto para a qualidade de vida de quem recebe quanto para o desenvolvimento pessoal e profissional de quem pratica. Com o advento da pandemia da Covid-19, as atividades realizadas pelo Unianjos sofreram impactos como, por exemplo, o cancelamento de eventos presenciais e ações sendo realizadas apenas de forma on-line o que, conseqüentemente, interfere diretamente no sentimento de pertencimento e de "utilidade" dos membros do grupo.

Para mitigar estes impactos, a ideia do Momento Responsabilidade Social - Palavra de Unianjos, surge como resgate a essência do grupo: praticar a solidariedade, fomentar o sentimento de pertencimento cooperativista e de cidadania, motivar para a dedicação de tempo e habilidades em prol do cuidado com as pessoas e com o meio ambiente, com objetivo de conservar este grupo ativo.

#### MOMENTO RESPONSABILIDADE SOCIAL - PALAVRA DE UNIANJOS

Com objetivo de identificar facilmente a temática e auxiliar no marketing desta ação, foi criado um logotipo específico para o Momento Responsabilidade Social - Palavra de Unianjos.



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



Os integrantes do Unianjos foram organizados em equipes para a produção de conteúdo mensal para as redes sociais institucionais, dando visibilidade para a sustentabilidade, com foco nas boas práticas realizadas pela Unimed Sul Mineira, além de auxiliar no impulsionamento das ações e eventos realizados pelo setor de Responsabilidade Social, bem como da própria rede social institucional.

- **PROJETOS CONTÍNUOS:**

#### CARBONO NEUTRO - CALCULADORA DE CO2

A ECCAPLAN, Consultoria em Sustentabilidade, conferiu o Certificado de Neutralização de Carbono à Unimed Sul Mineira por neutralizar as emissões referentes aos anos de 2019 e 2020. Por meio do programa de gerenciamento e compensação de gases de efeito estufa - Programa CO2 Neutro. No total foram neutralizados 86.000 kg de CO2 (86 créditos de carbono).

Em parceria a este projeto, a Unimed Sul Mineira é uma das apoiadoras da iniciativa de Energia Renovável do Complexo Energético Fundão - Santa Clara (CEFSC), localizado em Foz do Jordão, Paraná.

A Unimed Sul Mineira possui certificado de neutralização de Carbono, Selo CO2 Neutro, mas qual o impacto disso no meio ambiente?

O Complexo Energético Fundão Santa Clara - CEFSC é o primeiro do país a cumprir com todos os requisitos de sustentabilidade ambiental e respeito à população local, utilizando a mais moderna técnica de engenharia em construções de hidrelétricas, aliada à prática da qualidade e de sustentabilidade ambiental em suas ações.

#### INDICADORES DO PROJETO COMPLEXO ENERGÉTICO

##### FUNDÃO SANTA CLARA

- 265.585.000 kg de CO2eq evitados - (\*CO2 equivalente é a soma dos gases do efeito estufa, em uma única unidade de medida)
- 1.593.510 árvores plantadas- (árvores plantadas e acompanhadas por 2-3 anos ou o equivalente de CO2 em árvores preservadas)
- 600.000 pessoas beneficiadas

Estas são iniciativas que corroboram com um dos Valores da Unimed Sul Mineira, “A Responsabilidade Socioambiental”, mantendo o sério compromisso da Cooperativa: cuidado com a sociedade e com o meio ambiente, sempre incentivando seu público interno e comunidade em geral a agirem em prol de um mundo mais sustentável, por meio de projetos, ações e iniciativas, que visam contribuir com um futuro melhor.

#### SEU CABELO POR UM SORRISO

Foram 86.130 cm de cabelo doados para confecção de perucas para pessoas em tratamento de câncer (ONG Cabelo - Canoas/RS e Associação São Rafael, de Pouso Alegre).



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



## AÇÃO SUSTENTÁVEL

Há sete anos, a Unimed Sul Mineira é parceira do Inatel Cas@Viva, por intermédio do projeto Ação Sustentável. Este projeto tem por objetivo conscientizar quanto à preservação do meio ambiente, além de promover o descarte correto de lixo eletrônico de pequeno porte (exceto lâmpadas, geladeiras e radiografias).

Para facilitar o descarte correto do lixo eletrônico, a Cooperativa disponibiliza para a comunidade um ponto de coleta em sua Sede Administrativa. Para pilhas e baterias, além da Sede Administrativa, também há disponível um coletor no Centro de Especialidades Unimed - CEU, em Extrema.

## COMPRA CORRETA

Focada em ações responsáveis e que incentivem iniciativas sustentáveis na comunidade que a cerca, em 2021, a Cooperativa investiu R\$ 26.944,21 em compras verdes e R\$ 577,50 em tecnologias limpas, iniciativas que totalizaram R\$ 27.521,71 em produtos ecologicamente corretos.

## DESTINAÇÃO CORRETA DO LIXO

Dentro da sua política de promoção de ações sustentáveis e a fim de mitigar os impactos gerados por suas atividades, a Unimed Sul Mineira investe em boas práticas ambientais, como a destinação correta do lixo, coleta seletiva e reciclagem.

## RESÍDUOS DE SAÚDE

Para destinação correta dos Resíduos de Serviços de Saúde (RSS), a Unimed Sul Mineira possui contratos com empresas especializadas, responsáveis pelo adequado descarte: a Stericycle, em Pouso Alegre e a Agit - Soluções Ambientais, em Extrema. Ambas as empresas realizam coleta, tratamento e destinação final dos RSS, tudo de acordo com os regulamentos e normas vigentes.

Em 2021, os RSS da Atenção Integral à Saúde, em Pouso Alegre, foram de 358,600 kg. No Centro de Especialidades Unimed, em Extrema, foram coletados 586,10Kg de resíduos contaminados, pela empresa Agit Soluções Ambientais.

Ao todo, os 944,7 kg de RSS gerados pelas atividades da Cooperativa foram dispensados adequadamente.

## COLETA SELETIVA E RECICLAGEM

Com o objetivo de destinar corretamente o lixo produzido pela Cooperativa e contribuir com a redução dos impactos no meio ambiente, a Unimed Sul Mineira conta com a coleta seletiva. Além disso, o material reciclável é doado para Associação de Catadores de Materiais Recicláveis de Pouso Alegre (ACAMPA), proporcionando o aumento da renda dos membros da associação.



[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

#### 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.
- No dia 23 de março de 2021 aconteceu a Assembleia Geral Conjunta, ordinária e extraordinária, meio digital via plataforma ZOOM, para deliberar, na ordinária: 1 - Prestação de contas do órgão de administração, exercício 2020, 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 2020; 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. E na extraordinária: 1 - Aquisição de dois imóveis na Rua Prof. Jorge Beltrão, nº 155 e nº 175; 2 - Decisão de investimento em recursos próprios.
- No dia 22 de junho de 2021 aconteceu a Assembleia Geral Extraordinária, digitalmente, via plataforma ZOOM, para deliberar: 1 - Apreciação de propostas de admissão de novos cooperados, para homologação ou não; 2 - Reforma do Estatuto Social - Artigo 17; 3 - Produto Essencial; 4 - Apresentação das propostas a serem deliberadas em Consulta Plebiscitária e respectivos esclarecimentos: a) Escolha do imóvel (terreno) para construção do Hospital Unimed Sul Mineira; b) Produto Essencial; c) Reformas Estatutárias.
- No dia 13 de julho de 2021 aconteceu a Assembleia Geral Extraordinária, digitalmente, via plataforma ZOOM, para deliberar: 1 - Reforma do Estatuto Social - Resultado da Consulta Plebiscitária ocorrida de 28 a 30 de junho de 2021 e aprovação do texto; 2 - Apresentação da campanha de solicitação online (*hilum*) com sorteio de dois veículos zero quilômetro.
- No dia 08 de dezembro de 2021 aconteceu a Assembleia Geral Extraordinária de modo SEMIPRESENCIAL, na sede da Unimed Sul Mineira e via plataforma ZOOM, para deliberar: 1 - Aprovação do Calendário Eleitoral para as eleições a serem realizadas na AGO de 17 de março de 2022; 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; 5 - Apresentação do projeto do Hospital Unimed Sul Mineira; 6 - Proposta para aquisição de 60% da empresa Serviço de Imagem Corpus São Lucas - em Extrema; 7 - Ratificação ou não, pela Assembleia Geral, da decisão do Conselho de Administração referente ao Processo Administrativo n.º 001/2021.

**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:**

- **MELHORIAS DO LABORATÓRIO IMUNE:** Na busca pela melhor tecnologia e com atendimento diferenciado em toda a região, a Unimed Sul Mineira investiu na ampliação da assistência do Laboratório Imune, por meio da abertura de mais três postos de coleta, sendo um localizado em Santa Rita do Sapucaí e dois em Pouso Alegre. Além disso, o seu site foi repaginado, ganhando um formato mais moderno e dinâmico, bem como a implantação do sistema interno Shift, uma ferramenta mais robusta e que trouxe melhor rastreabilidade e interface dos equipamentos com o sistema, garantindo a facilidade dos resultados disponíveis no site.

Conheça as melhorias e conquistas do Laboratório Imune:

- Recertificação da ISO 9001
  - Novo contato telefônico pelo 0800, um canal sem custo para os clientes
  - Abertura da Unidade de Coleta em Santa Rita do Sapucaí
  - Abertura da Unidade de Coleta Foch
  - Abertura da Unidade Coleta Centro Médico
  - Mudança de endereço da Matriz
- **INAUGURAÇÃO DO CENTRO DE ONCOLOGIA:** O Centro de Oncologia da Unimed Sul Mineira foi projetado para oferecer o máximo de conforto e bem-estar ao paciente oncológico, desde o momento da primeira consulta.

O paciente recebe o cuidado e suporte necessários, por meio de um atendimento individualizado e humanizado, contando com uma equipe multidisciplinar altamente qualificada, assegurando profissionalismo, integridade, ética, trabalho em equipe e responsabilidade. O conjunto destas ações, favorecem a entrega da melhor solução aos pacientes oncológicos em um único local.

A equipe multidisciplinar do local é composta por médico oncologista, equipe de enfermagem, farmacêutico, nutricionista, psicólogo, assistente social, fisioterapeuta



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



somoscoop

e dentista, profissionais capacitados para acolher e acompanhar os pacientes em um único lugar.

- **MUDANÇA DA ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE:** A mudança para o prédio da sede da Unimed Sul Mineira trouxe, além de mais espaço, mais conforto e os melhores e mais modernos recursos, focados na excelência dos cuidados aos clientes. Com cinco andares destinados exclusivamente à Atenção Integral à Saúde, a unidade conta com:

- Farmácia Central e Oncológica
- Intervenções Psicossociais
- Sala de Vacinas
- Sala de aplicação de medicamentos
- Consultórios para atendimentos com: Médicos de Família e Comunidade, Psiquiatria, Terapia ABA em estrutura moderna e com Equipe altamente capacitada, Pediasuit e Bobath.
- Equipe Multiprofissional para acompanhamento dos Programas: Médico de família e comunidade, Nutricionista, Psicossocial, Enfermagem, Técnico de Enfermagem, Fisioterapeuta.
- Núcleo de Segurança do Paciente implantado
- Centro de Oncologia

- **REESTRUTURAÇÃO DO SETOR DE MERCADO:** No primeiro semestre, a Unimed Sul Mineira realizou uma reestruturação no quadro de pessoal do setor de Mercado, em que foram criadas equipes com três executivos para atuação exclusiva em relacionamento com cliente e mais três executivos para captação de novos negócios.

Conheça os novos programas:

- Programa de Evasão de Beneficiários: criado 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, inadimplência, suspensão/falta de utilização do plano ou por falta de acompanhamento.
- Comitê de sinistralidade: entre os setores de AIS 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 comunicação e marketing, com o objetivo de alinhar estratégias, campanhas e disseminar informações.
- Grupos de Estudo: semanais e com o objetivo de evoluir em conjunto, seja com questões de projetos pontuais, como a ISO e, também, em relação à normas, leis e regulamentação.
- Uniatende Empresas: o Uniatende foi criado, exclusivamente, para que cada empresa, por meio de seu acesso ao portal, abra seu próprio protocolo e possa acompanhar até o seu encerramento, recebendo uma mensagem assim que finalizado.
- Atendimento Psicológico: Psicóloga disponível durante a pandemia para as empresas, de acordo com a necessidade apresentada, de forma on-line.



- **CRIAÇÃO DO NÚCLEO DE INTERVENÇÕES PSICOSSOCIAIS:** A Unimed Sul Mineira, mais uma vez, destaca-se no quesito inovação, agora na Atenção Integral à Saúde, com a implantação do Núcleo de Intervenções Psicossociais. A Cooperativa é pioneira em trazer para a saúde suplementar um modelo de assistência que é realidade na rede pública de atenção social e de saúde, que vai além do cuidado com bem-estar físico. O Núcleo de Intervenções Psicossociais, composto por uma Assistente Social e uma Psicóloga, iniciou suas atividades em 2020, contudo, efetivou-se como programa no início de 2021.

A implementação do Núcleo tem o intuito de reconstruir as formas de intervenções clássicas de atendimento das duas áreas de atuação, Serviço Social e Psicologia. As ações têm vistas para além dos atendimentos psicoterapêuticos individualizados e das intervenções pautadas nas expressões da questão social. A integração das duas áreas, resultando na convergência psicossocial, garante um tipo de atuação com foco na matricialidade das relações psicoafetivas e sociofamiliares dos clientes dos Programas implementados pela Atenção Integral à Saúde e propõe mitigar relações hostis e conflituosas que possam ocasionar agravos à saúde dos mesmos.

O ano de 2021 foi definitivamente desafiador e de novas iniciativas. Em nosso cotidiano, ainda se encontra presente um novo cenário devido à pandemia, que deu espaço aos novos hábitos e às novas realidades. Para a nossa Cooperativa, não será um ano a ser esquecido, pelo contrário, será sempre lembrado!



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