



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



somoscoop

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - 2022

Atendendo o item 6.3.7 do Capítulo 1 (Normas Gerais), do anexo da Resolução Normativa - RN nº 528 de 29 de abril de 2022, da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, apresentamos o Relatório da Administração da Unimed Sul Mineira referente ao exercício do ano de 2022:

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 2022, 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:

- **Planejamento Estratégico 2021-2024:** No ano de 2022, a revisão anual do Planejamento Estratégico ocorreu entre junho e agosto. Durante o mês de junho, foi realizada a atualização da análise de ambiente interno e externo, utilizando a ferramenta SWOT, que contou com o envolvimento de todos os colaboradores da cooperativa. Após este trabalho, os objetivos, metas e indicadores estratégicos foram revisados, garantindo o direcionamento e associado às mudanças do cenário. Para as ações de curto prazo (até 6 meses), é possível observar o investimento em tecnologias para otimizar os processos, como exemplo a melhoria do sistema de telefonia da filial de Extrema/MG (CEU), sendo incluída no 0800, implantação do módulo Planner para acompanhamento das ações do Planejamento Estratégico via Qualiex, entre outras. Para as ações de médio prazo (até 12 meses), observa-se o investimento nos recursos próprios, com a aquisição de novos postos de coleta do Laboratório Imune, conclusão da 2ª etapa do treinamento “Clientes (Da expectativa ao Encantamento)”. E, para as ações de longo prazo (acima de 12 meses), está a ampliação do investimento em recurso próprio, com a construção do Hospital Unimed e novos serviços. Além disso, há também o investimento em tecnologias para otimizar e reduzir custos, como o novo sistema CRM Salesforce e o novo sistema para acompanhamento de demandas de clientes, o SUP.



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



somoscoop

- **Recertificação da ISO 9001:2015 e certificação do Centro de Oncologia Unimed:** No mês de setembro de 2022, entre os dias 26 e 29, a Unimed Sul Mineira recebeu a visita dos auditores externos, Paula Doria, Jorge Naves e Vanusa Alves. O foco desta visita foi a realização da auditoria de recertificação da ISO 9001:2015 e, também, a ampliação do escopo de certificação, incluindo o Centro de Oncologia. Neste momento de recertificação, todos os setores foram avaliados, incluindo a filial de Extrema/MG, o Centro de Especialidades Unimed. Depois de todo o trabalho e empenho da equipe, o resultado foi como esperado. No encerramento, que ocorreu no dia 29 de setembro, a cooperativa foi recomendada à recertificação e o Centro de Oncologia foi certificado e incluso no mesmo escopo de certificação da Unimed Sul Mineira.
- **Premiação - Viver Bem referência no Programa Gerenciamento de Casos Especiais:** A Unimed Sul Mineira foi reconhecida pela Unimed Federação Minas como referência no Estado no Programa Gerenciamento de Casos Especiais (GCE). A premiação foi destaque durante o Encontro Técnico (Entec) e analisa itens como, verificação da conformidade com as regulamentações da ANVISA, ANS, conselhos de classe, indicadores de saúde entre outros itens.
- **Ouvidoria Excelente:** A ouvidoria da Unimed Sul Mineira exerce um papel fundamental na cooperativa, pois ela representa o beneficiário em suas demandas, com foco não apenas na solução de conflitos, mas na prevenção deles, a partir do investimento em melhorias de processos, capazes de evitar a judicialização e recorrência das demandas e, por fim, aumentando a satisfação dos clientes. Sendo assim, a Ouvidoria da Unimed Sul Mineira conquistou a recertificação com o selo OUIDORIA DE EXCELÊNCIA COM DESTAQUE, pela Unimed do Brasil. Ouvir o cliente em todas as instâncias, este é o Jeito de Cuidar Unimed.
- **Remoção:** Um importante marco para o setor de Remoção foi a sua junção aos setores de Autorizações e Call Center, com cada gestor responsável por sua área, 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 sua implantação no sistema Uniatende. Durante o ano, também foi realizado treinamento com a empresa META, em atendimento pré-hospitalar e imobilizações, já que o setor tem realizado assistência em vários eventos, como cobertura de jogos do Pouso Alegre Futebol Clube e Santarritense FC, em várias categorias, sub 14, sub 15, sub 17, sub 20 e profissional. Sendo assim, a Remoção fica na condição de atendimento pré-hospitalar nesses casos. Em relação à ISO, as mudanças continuam, como a confecção de novos protocolos, novos documentos, vários POPs, além de reuniões abordando diversos assuntos inerentes a todas as mudanças da cooperativa. Reuniões setoriais durante todo ano, reforçando as novas mudanças de cultura da empresa, novas formas de se pensar e trabalhar. Tudo isso faz com que a equipe se torne mais fortalecida, madura e firme, deixando todos muito mais preparados para o enfrentamento dos desvios de rotina e intercorrências no próprio desempenho de suas funções. Além disso, o setor também iniciou o Comitê de Segurança do Paciente, em parceria com a Farmácia, AIS, Auditoria e Oncologia, para melhorar e realizar protocolos relacionados à segurança do cliente em todos os



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



somoscoop

atendimentos e assistência prestada dentro dos setores operacionais de saúde. Também foi iniciada a Comissão de Farmácia e Terapêutica, para a melhoria das condutas e padronização dos medicamentos utilizados dentro dos protocolos que o setor possui. No total, foram realizadas 674 remoções, sendo: 545 em característica de suporte básico (condutor + técnico de enfermagem), 129 em característica de UTI (condutor + técnico de enfermagem e ou/ enfermeiro + médico) Obs: 100% das remoções sem agravo do paciente durante o transporte. Média de 56 remoções mensais. No total foram 54 eventos como: Cobertura dos jogos do Pouso Alegre FC, Santarritense FC. Foram 15 plantões na Cimed para suporte aos estudos de bioequivalência; Viagens administrativas foram 59 (Clientes encaminhados de carro para tratamentos externos).

- **Atenção Integral à Saúde:** A Atenção Integral à Saúde da Unimed Sul Mineira possui cinco amplos andares na sua sede, em Pouso Alegre. Seu principal compromisso é o de apoiar e ajudar as pessoas a ter uma atitude de mudança em prol de bons hábitos e, por meio dos programas de promoção à saúde e prevenção de doenças, a equipe consegue estar, ainda mais, presente na vida dos clientes. Os andares e suas atividades:
 - Térreo: NOVO ESPAÇO VIVER (INAUGURAÇÃO EM 2023)
 - 1º andar: NÚCLEO MULTISSENSORIAL
 - 2º andar: NÚCLEO DE REABILITAÇÃO
 - 4º andar: ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL
 - 5º andar: ATENDIMENTO FARMACÊUTICO E MULTIPROFISSIONAL
- **Criação de um novo produto comercial - UNILAB:** O UNILAB foi criado para suprir as necessidades de alguns clientes por um plano com menor custo. Trata-se de um plano com atendimento local, com utilização exclusiva de rede própria laboratorial (Laboratório Imune) e oncológica (Centro de Oncologia da Unimed Sul Mineira), e com ampla rede credenciada.
- **Implantação de melhorias no processo de cobrança contratos Pessoa Física:** Recentemente, a Unimed Sul Mineira identificou no mercado uma empresa que atende as suas necessidades, iniciando, assim, o contrato para implantação de novas soluções de envios de boletos de cobranças, notificações e comunicados via e-mail e, caso seja necessário, haverá a comprovação por meio de certificado digital - AR on-line. Com essa melhoria no processo de cobrança, os clientes da cooperativa terão a possibilidade de desfrutar de soluções digitais, confiáveis e recorrentes, com a finalidade de alertar e programar seus compromissos financeiros.
- **Demonstrativo de Repasse de cliente Empresarial:** O Demonstrativo de Repasse de Cliente Empresarial é um relatório disponibilizado para as empresas, contendo o nome dos beneficiários e valores de mensalidades. Mensalmente, ele acompanha a fatura Pré, afim de facilitar o controle e análise dos clientes empresariais. A Unimed Sul Mineira iniciou um Plano de Ação, junto ao setor de Tecnologia, para o desenvolvimento e criação de uma nova ferramenta que, a partir da competência 01/2022, foi disponibilizada para as empresas. Durante dois meses, foi acompanhada a aceitação e desenvoltura dos clientes Pessoa Jurídica, mediante a nova maneira de



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



somoscoop

emissão dos Demonstrativos de Repasse e não houve nenhuma objeção ou dificuldade. A nova ferramenta trouxe agilidade para os clientes e erradicação de erros e falhas. Por meio de uma pesquisa disponibilizada na intranet, com o intuito de mensurar a satisfação, chegou-se a conclusão de que o objetivo da mudança foi alcançado com o resultado obtido nas respostas.

- **Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS 2022 (ano base 2021):** Com o objetivo de estimular a qualidade do setor de Saúde Suplementar e reduzir a assimetria de informações, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) desenvolveu o Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), uma iniciativa para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde. Esta iniciativa proporciona maior poder de escolha para os beneficiários e oferece subsídios para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS. Os resultados da avaliação das operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). O IDSS é um índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões e é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde. No dia 23 de dezembro de 2022, a ANS divulgou os resultados do IDSS 2022, ano base 2021. E, pela quinta vez consecutiva, a Unimed Sul Mineira conquistou a nota máxima (1,000) na avaliação da dimensão 3 - IDSM - Sustentabilidade no Mercado. O resultado traz segurança aos clientes da cooperativa, demonstrando o comprometimento com a qualidade e seriedade na gestão da operadora. A nota da Unimed Sul Mineira foi 0,683.
- **Mudança na gestão do IDSS:** O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) passou a ser analisado por uma nova perspectiva. Com o objetivo de aumentar a credibilidade no mercado e alcançar novos objetivos regulatórios, a Unimed Sul Mineira definiu uma mudança na gestão do IDSS. No segundo semestre, o tema começou a ser tratado por um colaborador dedicado a analisar os resultados dos indicadores e realizar estudos para melhoria do desempenho da cooperativa no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) - um programa desenvolvido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), tendo a meta de atingir uma pontuação geral acima de 0,8 no IDSS. A mudança começou em 2022, com a definição de processos sistêmicos e operacionais, e o desenvolvimento de ferramentas para gestão eficaz do índice de desempenho da operadora.
- **Compra do Sistema Tasy:** Em 2022, foi dado início a jornada de implantação do sistema Tasy. Ele é uma ferramenta hospitalar completa que atenderá os recursos próprios da Unimed Sul Mineira, como o Centro de Oncologia, Centro de Imagem Unimed São Lucas e Atenção Integral à Saúde. A adoção desse sistema surgiu com a necessidade de automatização de controles e processos assistenciais, para melhor atender os beneficiários.
- **Estrutura de Governança:** Essencial para a gestão, a Governança Corporativa da Unimed Sul Mineira busca contribuir com o aperfeiçoamento dos processos, identificando e reduzindo riscos, além de estabelecer as melhores práticas de trabalho, de forma ética e eficiente. Suas ações refletem diretamente nos resultados



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



somoscoop

da cooperativa, direcionando seu caminho para a inovação, união, maior transparência e amplo diálogo com seus públicos.

- **Qualidade, Governança, Riscos e Compliance:** Em 2022, os processos relacionados à Governança Corporativa, Gestão de Riscos e Compliance ficaram ainda mais estruturados e robustos, cumprindo 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. No segundo semestre de 2022, ocorreu a fusão dos setores de Planejamento e Qualidade e Governança, Riscos e Compliance, criando uma única estrutura nomeada de QGRC - Qualidade, Governança, Riscos e Compliance. Nesta fusão, ocorreram novas contratações e definições de papéis e responsabilidades. Ainda no segundo semestre, iniciou-se a participação do QGRC nas reuniões do Conselho de Administração, com foco na apresentação de tópicos relacionados aos aspectos de controle e gestão, indicadores econômico-financeiros (Anexo IV da RN 518) e aspectos sobre gestão de riscos e controles internos, todos relacionados ao anexo I da RN 518.
- **Auditoria interna:** No ano de 2022, aconteceu o 4º Ciclo de Auditoria Interna, valendo a conformidade dos processos perante os requisitos definidos na ISO 9001:2015. A ação ocorreu entre os dias 27 de junho a 08 de julho. Neste ciclo, o Centro de Oncologia da Unimed Sul Mineira foi inserido para que, na auditoria externa, fosse acrescentado ao escopo da certificação.
- **ACAD - Análise Crítica pela Alta Direção:** Para este ciclo, as reuniões de Análise Crítica pela Alta Direção ocorreram em 10 encontros com a alta direção (gerências e diretoria executiva). Tudo isso foi entre os dias 18 de julho a 5 de setembro. Nestes encontros, os(as) gestores(as), responsáveis por cada setor, apresentaram seus resultados alcançados até aquele momento, e propuseram ações para que ocorram melhorias em seus processos. Foram gerados mais de 80 planos de ação, envolvendo todos os setores da cooperativa.
- **Projeto para Acreditação RN 507:** No ano de 2022, ocorreu a continuação da adequação dos processos da cooperativa frente aos requisitos da RN 507. No mês de abril, a organização recebeu a consultoria da Transforma Saúde, que avaliou o nível de maturidade da Unimed Sul Mineira frente aos requisitos. Como resultado deste trabalho, foi desenvolvido um projeto com mais de 300 ações, destinadas a todos os colaboradores e setores envolvidos nessa acreditação. Estas ações são relacionadas ao cumprimento base do item e também relacionadas a pontos de melhoria/ evolução do item já considerado em conformidade.
- **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

“Círculo da Qualidade”. O intuito é fortalecer a cultura de gestão de riscos, por meio 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. Os riscos identificados são atribuídos aos seguintes tipos de classificação:

- Risco de Subscrição
- Risco de Crédito
- Risco de Mercado
- Risco Legal
- Risco Operacional
- Risco Estratégico
- Risco de Imagem
- Risco Ambiental

A análise da probabilidade e impacto define a criticidade do risco e como ele será tratado, de acordo com o apetite a risco da Unimed Sul Mineira. Foi realizada a identificação dos riscos por meio do resultado obtido da análise SWOT, em que foram agrupados os principais riscos e incertezas, registrados no sistema de gestão de riscos vinculados ao plano de ação específico.

- **Ética e Integridade:** Nos últimos meses, o setor de QGRC (Qualidade, Governança, Riscos e Compliance) elevou o nível de gestão da ética na Unimed Sul Mineira. Um novo Comitê de Ética e Compliance foi implementado, composto por uma equipe multidisciplinar e comprometida com o objetivo de garantir o cumprimento do disposto no Código de Conduta e demais políticas e documentos internos, bem como na legislação vigente. Ainda neste sentido, foi disponibilizado a todos os clientes, colaboradores, cooperados, terceiros e parceiros comerciais o novo Canal de Ética e Compliance, canal terceirizado e totalmente sigiloso, responsável por acolher relatos de condutas que estejam em desacordo com os princípios éticos e de integridade que a Unimed Sul Mineira incorpora no desenvolvimento de suas atividades. A Unimed Sul Mineira possui um Código de Conduta, com base no padrão da Unimed do Brasil. Leia na íntegra pelo link: https://www.unimed.coop.br/portalunimed/flipbook/sul_mineira/codigo_de_conduta/
- **Gestão de Comunicação e Marketing:** A área de Comunicação e Marketing tem como missão zelar pela reputação e imagem da Unimed Sul Mineira, promovendo informação de maneira clara e única, valorizando o trabalho dos cooperados, colaboradores e rede prestadora que a compõe. O Marketing caminha em conjunto com o setor de Mercado no processo de criar, comunicar, entregar e oferecer os produtos da Unimed Sul Mineira. Destaca-se a importância da comunicação e do marketing como processos estratégicos da gestão, que permeiam todas as ações da cooperativa. No ano de 2022, o setor de Comunicação e Marketing superou inúmeros desafios, principalmente, para ter sucesso na comunicação e ser lembrada nas suas campanhas divulgadas. Entre suas ações é possível destacar o trabalho para a inauguração de recursos próprios, como o Centro de Imagem Unimed São Lucas, o reforço sobre o Centro de Oncologia e o status da obra do Hospital; além de todo o suporte para a marca e comunicação do Laboratório Imune. Foram atendidos mais de 1.300 chamados, todos dentro do prazo estipulado; mantendo um ROI (Retorno sobre



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



somoscoop

o Investimento) acima de 20%; realizando sete campanhas de mercado, que culminaram em um excelente resultado de vendas, com um crescimento de 7,46% em 2022. O marketing digital continua crescendo na cooperativa. O setor evoluiu nas estratégias de tráfego pago em 2022 e, por meio do RD Station Marketing, realizou diversas atrações e conversões de oportunidades para o trabalho comercial. Inclusive, no mês de outubro, o setor de Marketing foi convidado a abordar este tema na Intrafederativa Federação Sul de Minas, para os comunicadores da região, sendo referência na execução deste trabalho.

- **Patrocínios:** Os patrocínios são essenciais para fortalecer boas parcerias. Pensando nisso, a Unimed Sul Mineira não mede esforços para investir nos projetos que estão de acordo com a sua essência, que é “Vocação para Cuidar das Pessoas”. A Unimed Sul Mineira está junto com o Pouso Alegre Futebol Clube desde seu retorno, em 2017, completando mais uma memorável temporada em 2022. Também patrocinou eventos sociais voltados para a saúde e educação. Foi patrocinadora oficial da Rodada de Negócios do SEBRAE MG, evento que movimentou R\$ 223 milhões em expectativas de negócios. E também do evento de Relançamento do grupo IBLíder, na cidade de Extrema.
- **Programa Relacionamento com o Cooperado:** Visando valorizar cada vez mais o cooperado e despertar o sentimento de pertencimento, este programa foi cuidadosamente preparado e implantado com foco no relacionamento com o cooperado, propondo a ativação da percepção do cooperado com a cooperativa, estruturado em quatro pilares que poderão fundamentar as ações propostas: Governança, Cooperativismo, Confiança e Bem-Estar e Saúde, criando uma relação de confiança, admiração, credibilidade e proximidade. A Unimed Sul Mineira possui um setor totalmente dedicado para as demandas dos cooperados, com um espaço acolhedor e exclusivo.
- **Benefícios Exclusivos dos Médicos Cooperados:**
 - Plano de Saúde subsidiado pela cooperativa - UNICOOPER - para cooperado(a), cônjuge e filhos até 25 anos, 11 meses e 29 dias:
 - a. Plano Regulamentado
 - b. Abrangência Nacional
 - c. Ambulatorial + hospitalar com obstetria
 - d. Internação em apartamento
 - e. Remoção terrestre
 - f. Transporte aéreo - Uniminas
 - g. PEA (Plano de Extensão Assistencial - Unimed do Brasil)
 - h. Seguro VG (Unimed Seguros)
 - Plano de Saúde para Pais de Cooperados - com subsídio de 30% pela cooperativa
 - Seguro de Vida em Grupo - gratuito



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



somoscoop

- Assistência jurídica gratuita - defesa médica: Escritório jurídico contratado pela Unimed Sul Mineira para trabalhar na defesa de seus cooperados em qualquer processo em que se discuta conduta profissional, independente de sua origem (pacientes oriundos da Unimed, particulares ou serviço público de saúde) sem ônus dos honorários advocatícios.
- Antecipação de rateio - mês de dezembro
- Pagamento da anuidade do CRM/MG
- Reembolso anual do ISSQN e taxas de alvará de localização e sanitário - Pessoa Física
- Locação de veículos
- Plataforma da SOFTCLYN
- BMJ - Best Practice: Publicação periódica do Reino Unido. É uma das mais influentes e conceituadas publicações sobre medicina no mundo. É publicada pelo BMJ Group, uma subsidiária integral da British Medical Association que publica várias dezenas de jornais, enfocando diferentes especialidades médicas.
- **Pesquisa de Satisfação Anual com os Cooperados:** Realizada entre os dias 4 e 11 de novembro de 2022, a Unimed Sul Mineira avaliou questões de satisfação com a operadora, setores e diretoria. O resultado foi muito positivo e superou 92% de satisfação.
- **Cursos de Cooperativismo e Treinamento Operacional:** 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 2022, foram realizados dois cursos, com a participação de 23 novos cooperados, para atendimento em toda a área de atuação e de diversas especialidades.
- **Reuniões Itinerantes e de Especialidades:** Com o objetivo de aproximar os cooperados e proporcionar experiências entre a Unimed Sul Mineira e seus associados, oferecendo, assim, conhecimento e transparência, no ano de 2022, a Diretoria Executiva promoveu reuniões presenciais com diversos cooperados e também itinerantes, deslocando-se até as cidades vizinhas para apresentar pessoalmente os resultados e projetos da cooperativa. Os participantes tiveram a oportunidade de esclarecer suas dúvidas e, ainda, confraternizar com a diretoria.
- **Dia do Médico e Lançamento do Hospital Unimed Sul Mineira:** Para celebrar o Dia do Médico e o Lançamento do Hospital Próprio, a Unimed Sul Mineira realizou, no dia 21 de outubro de 2022, uma confraternização com os cooperados e autoridades da região e do Sistema Unimed, na Hípica das Palmeiras, em Pouso Alegre. Para



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

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

ANS - nº 337188



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



somoscoop

abrilhantar o evento, foram convidados a proferir suas palavras na cerimônia de abertura: Dr. Emilson Ferreira Lorca - vice-presidente da Unimed do Brasil; Dr. Elias Bezzera Leite - diretor comercial de Produtos e Marketing da Seguros Unimed; Dr. Aylan César de Melo - diretor de controle da Federação Interfederativa das Cooperativas de Trabalho Médico do Estado de Minas Gerais e o Dr. Marcelo Couto Luna de Almeida, diretor presidente da Unimed Sul Mineira. Participaram da festa aproximadamente 515 convidados que se divertiram em clima de descontração, comemoração e alegria.

- **Kit Natalino:** Com intuito de agradecer seus cooperados nos dias que antecederam as festividades natalinas no ano de 2022, a Unimed Sul Mineira os presentou com um farto kit natalino, completo e com itens de qualidade e muito sabor, para tornar as festas de final de ano ainda mais especiais para celebrar com a família e amigos.
- **2ª Campanha de Solicitação Online:** A campanha aconteceu no período de 1 de outubro de 2021 a 30 de setembro de 2022, com o objetivo de incentivar a utilização da ferramenta Hilum pelos médicos cooperados da Unimed Sul Mineira. Os cooperados que atingiram 80% das solicitações on-line via Hilum e permaneceram ativos na cooperativa, concorreram a 2 carros 0km. Este sorteio aconteceu por meio da Loteria Federal, no dia 22 de outubro de 2022 e os contemplados foram os cooperados: Dr. Luís Henrique Carneiro de Paula e a Dra. Fernanda Junho Pereira Toledo. A campanha se trata de um incentivo de utilização on-line, modelo de solicitação que deve ser permanente e contínuo.
- **Situação Econômico-Financeira da Cooperativa:** Na Unimed Sul Mineira tem cuidado, tem compromisso, tem valorização do trabalho médico, tem responsabilidade e tem cooperativismo. Tudo isso pauta a sua busca por aprimoramento, por meio de uma gestão focada no fortalecimento da marca e constante engajamento para a entrega do melhor atendimento e resultados para os seus públicos, sempre baseada nos seus princípios cooperativistas. Por tudo isso, a cooperativa apresenta uma ótima saúde econômico-financeira, alcançada por sua transparência e trabalho centralizado na excelência, com ações que garantem seu lugar de destaque no mercado e reconhecimento da força presente na marca Unimed.
- **Comitê de Relacionamento com o Cliente:** tem como finalidade a implantação de diretrizes e o desenvolvimento de procedimentos documentados para registrar, analisar, responder e gerenciar manifestações dos beneficiários, efetuadas por todos os canais de comunicação.
- **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



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



somoscoop

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, sob a coordenação do setor de Responsabilidade Social.
- **CIPA:** a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, cuja gestão é ano 2022/2023, foi formada por colaboradores indicados e eleitos. É uma comissão prevista pela legislação brasileira, com o objetivo de prevenir acidentes de trabalho e/ou de doenças ocupacionais. Possui membros ativos e dinâmicos, que zelam pela segurança, sempre colaborando com ideias para dar sustentabilidade na segurança de todos.
- **Programa Círculo da Qualidade:** Em 2022, o programa Círculo da Qualidade comemorou um ano de existência. Para este ano, o programa ganhou uma cara nova, utilizando um novo padrão de comunicação visual, além de trazer quadros para melhorar, ainda mais, a comunicação interna sobre os temas: Gestão da Qualidade, Gestão Estratégica, Gestão de Riscos e Compliance. Com o intuito de trazer a qualidade como tema central na organização e conectar as pessoas à importância da qualidade na trajetória da Unimed Sul Mineira, a equipe aproveitou o clima de copa do mundo para a elaboração de um álbum de figurinhas para todos os colaboradores. Nele, foram ilustrados os melhores momentos do Sistema de Gestão da Qualidade. Além de criar um ambiente para troca de figurinhas entre os colaboradores, figurinhas extras foram lançadas e também uma moldura de foto com o tema. Como forma de mensurar o resultado, foi aplicada uma pesquisa de satisfação utilizando a metodologia NPS e a cooperativa atingiu 91 pontos, considerando a zona de encantamento.

- 3º Edição da Semana da Qualidade: A Semana Mundial da Qualidade é uma campanha anual celebrada pelo CQI, que aumenta a conscientização sobre a profissão de gestão da qualidade globalmente. No ano de 2022, entre os dias 07 a 10 de novembro, o setor de Planejamento e Qualidade da Unimed Sul Mineira organizou a 3º Edição da Semana da Qualidade e o foco foi na “Consciência para a Qualidade: Fazendo a coisa certa”.

- **Treinamento “Clientes (da Expectativa ao Encantamento)”:** No ano de 2022, ocorreu o segundo ciclo do treinamento “Clientes (Da Expectativa ao Encantamento)”, em que a equipe guia, junto ao setor Planejamento e Qualidade, ampliaram e incluíram todos os colaboradores nas capacitações voltadas à implementação do conceito de “encantar o cliente”, sendo um dos objetivos estratégicos da cooperativa. Após as etapas de capacitação e dinâmicas, no dia 22 de outubro ocorreu o evento de comemoração. Neste evento, aconteceu uma palestra com Elias Leite, diretor comercial de Produtos e Marketing da Seguros Unimed, que abordou o tema “Com as próprias mãos”, com muita interação e emoção, além de trazer mensagens motivacionais, baseadas em sua trajetória de vida. Para concluir este momento, a analista de Qualidade e Experiência do Cliente



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



somoscoop

da Unimed Sul Mineira, agradeceu a presença de todos e reforçou que a cultura do encantamento é algo contínuo.

- **Projeto #SomosTodos Atendimento:** No decorrer do Treinamento Clientes, também foi lançado um novo método de trabalho para todos os colaboradores da Unimed Sul Mineira e Laboratório Imune, o projeto #SomosTodosAtendimento. A entrega do pin personalizado para crachá aconteceu no dia 9 de agosto, pelas gerências e setor de Planejamento e Qualidade, enfatizando que todos têm um cliente para atender, mesmo que seja interno, e prezar pela qualidade é essencial. Todos nós temos um cliente para encantar!
- **Pesquisa de Clima Organizacional:** A Unimed Sul Mineira se preocupa com o bem-estar e a satisfação de seus colaboradores em diversas esferas do trabalho. É de amplo conhecimento que colaboradores felizes e motivados fazem com que o ambiente de trabalho se torne saudável e alegre. Também contribui para melhores resultados, como a redução do turnover, engajamento e sensação de pertencimento, que é grande responsável pela disposição e entusiasmo. Sabendo disso, a Unimed Sul Mineira trabalha para obter sempre os melhores resultados em pesquisa de clima, sendo que, no ano de 2022, a pontuação geral foi no nível de 82% da satisfação dos colaboradores, conforme a metodologia utilizada. Mas, a busca de melhorias não para, pois haverá novidades para o próximo ano. O resultado não só motiva, como dá inspiração onde o foco é a felicidade no trabalho. Isso é possível. Pessoas felizes valorizam os pontos positivos e permitem diminuir os negativos. Afinal, a perfeição não existe, mas a persistência em melhorar é constante. Isso é comprovado não somente com o resultado da pesquisa. Pessoas comentam que por onde passam, veem sorrisos nos rostos, percebem a interação e engajamento no dia a dia. A diretoria da cooperativa é dinâmica, ativa e flexível para promover estes resultados, sabendo da importância da felicidade no trabalho. Este apoio possibilita a promoção de melhores práticas de trabalho, que dão apoio, segurança, entusiasmo e um sentimento real de pertencimento, merecido por todos.
- **Premiação por Tempo de Casa:** Agradecer e reconhecer o trabalho de seus colaboradores. É assim que a premiação dos colaboradores por tempo de casa busca valorizar aqueles que passaram momentos preciosos na cooperativa, pessoas que investiram e investem uma parte das suas vidas para colaborar com os ideais e a história da Unimed Sul Mineira. A premiação acontece da seguinte forma: os colaboradores são premiados com dias de folga, de acordo com o tempo de casa que possuem. O colaborador que completa cinco anos de casa, ganha cinco dias de folga; 10 anos, 10 dias de folga; 15 anos, 15 dias de folga. Já aqueles que completam 20, 25, 30, 35 e 40 anos, ganham 20 dias de folga, uma forma de reconhecimento por compartilharem seus talentos em prol da cooperativa por tantos anos.
- **Comemoração de aniversário:** A Unimed Sul Mineira, além de presentear seus colaboradores com um mimo para comemorar o aniversário, também adotou o day off. Este é um benefício e mais uma forma de proporcionar aos colaboradores engajamento e motivação. Mas há mais. Antes, o colaborador podia folgar apenas no dia do seu aniversário, agora, para deixá-lo ainda mais satisfeito, ele pode escolher



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



somos **coop**

o dia no mês de seu aniversário para então folgar. A repercussão desta novidade entre os colaboradores foi notória e facilitou seu planejamento para comemorar este dia tão importante em suas vidas. Afinal, é comemoração da vida.

- **Dia do Colaborador Unimed:** A Unimed Sul Mineira celebrou em 6 de maio de 2022, o Dia do Colaborador Unimed. Como forma de demonstrar agradecimento e carinho à equipe foi preparada uma caixinha surpresa para todos, que continha chocolates e o recadinho “Obrigada por compartilhar conosco o seu Talento”. Comemorado anualmente, toda primeira sexta-feira do mês de maio, alusivo ao Dia do Trabalho, esta data vem para reforçar o empenho e dedicação dos colaboradores das Unimed’s, sendo um momento de suma importância para a instituição. Além disso, também foi promovido um encontro com a Diretoria, que aproveitou para falar sobre o bom clima que a cooperativa tem e o como faz a diferença ter um time que veste a camisa. A comemoração aconteceu on-line, pois a intenção foi promover este momento para que todos pudessem participar.
- **Dia Internacional da Mulher:** Importante data que a Unimed Sul Mineira comemora todos os anos, pois reconhece a força e a inteligência feminina que é fortemente valorizada dentro da organização. É um dia que não se pode passar em branco. Todas as colaboradoras da instituição foram presenteadas com uma útil sombrinha. Em 2022, a Unimed Sul Mineira promoveu uma roda de conversa com suas colaboradoras. A intenção foi provocar um bate-papo conduzido pelas profissionais do Núcleo Psicossocial e, também, a Superintendente. O bate-papo fluiu de maneira descontraída e provocou muitas considerações entre as colaboradoras sobre seus esforços e conquistas que as fizeram grandes profissionais. Orgulham a empresa e também seus familiares!
- **Dia das Mães:** Houve uma homenagem muito especial para as mães da Unimed Sul Mineira e seus recursos próprios, a fim de demonstrar o carinho e o cuidado com quem dedica toda uma vida aos filhos. Para comemoração foi preparado um mural on-line e as mães enviaram suas fotos com seus filhos e deixaram mensagens de como é a sua maternidade! Cada foto e mensagem transmitiu a multiplicação do amor que está data representa. Houve uma palestra através da plataforma Zoom, no final da quinta-feira, dia 05/05. O evento foi muito elogiado pelas participantes! Um backdrop lindo foi montado na entrada da Sede da Unimed Sul Mineira, em Pouso Alegre, para que as colaboradoras, clientes e visitantes tirassem fotos, podendo apontar para uma frase ou ainda acompanhada de seus filhos. Ainda na parte da manhã deste dia, o Diretor de Mercado, Dr. Luciano Martins Riêra e o Diretor Administrativo Dr. Paulo Magalhães, fizeram um pronunciamento celebrando e parabenizando as mães do time, pois são mulheres guerreiras e que colocam amor em tudo que fazem. Elas receberam também um brinde exclusivo para esta data, uma Squeeze térmica, junto a um cartão, pois, assim como água é fonte da vida, as mães também são!
- **Comemoração Aniversário da Unimed Sul Mineira - 34 anos:** Para a comemoração de aniversário da Unimed Sul Mineira, foi preparada uma recepção no atendimento para clientes e colaboradores, com uma moldura para fotos.



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



somos **coop**

- **Arraiá Junino - Tradicional Canjiquinha:** No dia 15 de junho, aconteceu a “canjiquinha”, celebrando a tradicional festa junina. Felizmente, este ano, foi possível retornar festa, pois nos dois últimos ocorreu de forma diferente devido à pandemia. Um rico cardápio tradicional foi oferecido para todos durante a festa, bem como, em todas as sextas feiras de junho, os colaboradores puderam deliciar um cardápio junino, no refeitório da cooperativa, em seus horários de café.
- **Dia dos pais:** Os papais foram presenteados com um lindo kit para churrasco, que fez muito sucesso entre eles! A Unimed Sul Mineira também incentivou seus colaboradores que são papais, a enviarem fotos com seus filhos. Além disso, todos os colaboradores, homens e mulheres, puderam aproveitar o mural para parabenizar seus pais nesta data. Foram lindas imagens e frases de gratidão!
- **Confraternização de final de ano:** O dia 22 de outubro foi um dia de muita comemoração. Além do encerramento do Treinamento “Da Expectativa ao Encantamento”, ocorreu a festa de Confraternização de Final de Ano. Foi um evento muito especial e emocionante, que todos esperaram ansiosamente. Após dois anos, em que a pandemia impossibilitou essa confraternização, esta data ficou marcada na história da Unimed Sul Mineira. Os colaboradores e seus familiares tiveram um dia de muita descontração e diversões, que deixou felizes adultos e crianças. Um momento também marcante, foi quando o diretor Presidente, Dr. Marcelo Luna, proferiu suas palavras e emocionou a todos. Na sequência dos agradecimentos, todos os Diretores e a Superintendente, chamaram um a um dos colaboradores que completaram 20 e mais anos de casa, destacando que a Unimed Sul Mineira é um excelente lugar para se trabalhar, comprovado por ter colaboradores que aqui fazem história!
- **Treinamentos:** A Unimed Sul Mineira investe em treinamentos para seus funcionários. No ano de 2022, foram realizados 144 treinamentos, de maneira que todos os colaboradores tiveram reciclagem ou novos conhecimentos. O desenvolvimento de pessoas, por meio de treinamentos, é fundamental para manter os colaboradores atualizados e preparados para os desafios de suas funções, garantindo resultados cada vez melhores. É uma atividade dinâmica da Gestão de Pessoas, que vê resultados muito positivos, inclusive aumentando a satisfação de todos.
- **Treinamento de liderança:** Diante do levantamento de oportunidades de desenvolvimento, com visão de melhoria continuada, importante em todas as empresas, a Unimed Sul Mineira promove o PDL - Programa de Desenvolvimento de Liderança. É um programa que visa a aplicabilidade de estratégias e ações, a fim de estimular, promover e incentivar seus líderes cada vez mais, no desenvolvimento de seu trabalho com mais segurança e assertividade. Os líderes percebem a importância destes encontros, pois exercem funções importantes e de grande responsabilidade. Além de liderar, são responsáveis por equipes na distribuição de tarefas e busca de soluções. Por isso, precisam desenvolver além do conhecimento técnico de cada área, características essenciais como motivar e inspirar a confiança. Em 2022, foram trabalhados encontros mensais junto à treinadora, Claudia Marinho, que trouxe a



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

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

ANS - nº 337188

cada encontro um tema a ser aplicado, trabalhado e discutido entre todos. Foram encontros dinâmicos que, após sua aplicação, foram avaliados positivamente por todos os envolvidos.

- **Sincronicidade Organizacional:** Com intuito de interagir e disseminar informações importantes, ao mesmo tempo e de forma homogênea, a Unimed Sul Mineira criou um momento chamado SINCRONICIDADE. Os colaboradores foram convidados a participarem e assistiram palestras de temas variados, podendo tratar de assuntos operacionais do interesse mútuo ou mesmo, de assuntos de saúde. Em 2022, a Sincronicidade ocorreu por três vezes e foram trabalhados temas de interesse de todos:

1. Cultura de Segurança do Paciente
2. Responsabilidade do Colaborador - Ponto e apresentação do Programa de Compliance
3. Nova Metodologia de Pesquisa de Clima para no ano de 2023

Para a apresentação do primeiro tema, a Unimed Sul Mineira contou com profissionais da área da saúde, que deram dicas e informações bastante relevantes para o cuidado da saúde de todos. O segundo tema foi apresentado por uma profissional da área de Recursos Humanos. Trabalhou informações técnicas e práticas, as quais são percebidas as necessidades no decorrer do tempo, na prática das atividades. O terceiro tema foi apresentado também por uma profissional da área de RH e Gestão de Pessoas. Foi apresentada a nova metodologia que será aplicada em 2023 para a Pesquisa de Clima. Afinal, as melhorias são um caminho a percorrer sempre. Os encontros ocorreram on-line, através da plataforma Zoom, facilitando o acesso. E, mesmo os colaboradores que não puderam assistir no momento em que ocorreu, a grande vantagem é que foi gravado e ficou disponível em área comum, possibilitando o acesso de todos.

- **Reuniões da Qualidade, da Liderança e Setoriais:** As reuniões da Liderança e da Qualidade acontecem mensalmente e, em 2022, elas foram retomadas de maneira presencial. Posterior a elas, os líderes reúnem suas equipes, em formato on-line ou presencial, para discussões e alinhamentos de estratégias e comunicação da cooperativa.
- **Benefícios para colaboradores:** O bem-estar de cada um de seus colaboradores é essencial para Unimed Sul Mineira. Por isso, oferece diversos benefícios, que buscam valorizar e cuidar deles, por meio de plano de saúde, odontológico, seguro de vida, ticket alimentação e vale-transporte. Mas não é só isso. A cooperativa busca a satisfação de seus colaboradores, tornando seus momentos especiais ainda mais únicos, como o dia do aniversário deles. Assim foi criado o Day Off, um dia de folga, escolhido a critério pelo aniversariante. Os aniversariantes de tempo de casa também são presenteados com dias de folga, que visam reconhecer o colaborador pelos anos de dedicação, garantindo que ele desfrute de dias de descanso. A preocupação com a saúde e prevenção de doenças também é focada no colaborador, que dispõe de agilidade e facilidade para consultas médicas, proporcionada pelo setor de Saúde Integral, além da realização de exames laboratoriais, sem custos. Ações que confirmam o compromisso da Unimed Sul Mineira com o cuidar.



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



somos **coop**

- **Programa cores da saúde:** Focado na prevenção das doenças e na disseminação de informações, todos os meses foram realizadas palestras on-line com a equipe da Unimed Sul Mineira, por meio do Youtube, e os colaboradores da cooperativa eram convidados para participar. Houve grande adesão entre os colaboradores, que além de participar ativamente, ainda divulgavam para familiares e amigos, pois era aberto para todos os públicos. As visualizações ultrapassaram 1k no Youtube.
- **SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho Unimed Sul Mineira:** De 06 a 09 de dezembro de 2022, ocorreu a primeira SIPAT da Unimed Sul Mineira, caracterizada como um sucesso. Foram realizadas palestras voltadas para a segurança e bem-estar dos trabalhadores. No encerramento, foi realizado um “Quiz” sobre os temas das palestras e sorteio de brindes. Durante todo o evento, os organizadores puderam observar grande satisfação e participação de todos.
- **Brigada De Combate ao Incêndio Unimed Sul Mineira:** A Unimed Sul Mineira possui brigadistas treinados para o combate ao incêndio e atendimento de primeiros socorros. Todos eles são treinados por bombeiros profissionais. Em 2022, os treinamentos ocorreram nos dias 17 a 19 de agosto e 17 de dezembro de 2022. O cuidado e prevenção de infortúnios são medidas preventivas e assertivas para garantir a segurança de todos.
- **Satisfação do cliente:** Em janeiro de 2022, a Unimed Sul Mineira realizou pesquisa com seus beneficiários acima de 18 anos, pelo Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa. A pesquisa seguiu as premissas estabelecidas no Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Como resultado, a Unimed Sul Mineira foi avaliada com mais de 93% de menções, entre muito bom e bom, quanto à satisfação dos clientes em geral. O maior desempenho ocorreu na questão 9, que avalia a atenção em saúde recebida, 93,1% dos beneficiários avaliaram positivamente, classificando em patamar de Excelência.
- **Atendimento Presencial e On-line:** Atender seus clientes de forma eficiente e acolhedora é compromisso da Unimed Sul Mineira que, para isso, conta com atendimento presencial (endereços no início deste documento), telefônico (pelo 0800 940 1820) e pelo aplicativo WhatsApp (35-99825-2127). Além disso, para garantir agilidade e competência no andamento das solicitações, a cooperativa divide seus atendimentos em primeira instância e segunda instância. Em primeira instância, o cliente pode acionar sua demanda via contato telefônico ou presencial, por meio do SAC, que disponibiliza atendimento em tempo integral, todos os dias da semana. O atendimento presencial acontece na Sede Administrativa da Unimed Sul Mineira, em suas Unidades Comerciais Administrativas e no Centro de Especialidade Unimed, em Extrema. 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 canais de atendimento também são disponibilizados para os clientes de outras Unimed, denominado de intercâmbio,



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



somoscoop

iniciativa que visa fortalecer as relações entre as demais Singulares do Sistema Unimed, promovendo a melhor experiência ao beneficiário.

- **Autorizações/SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente:** A Unimed Sul Mineira possui equipe própria no atendimento de demandas de Autorizações e SAC. Para que a jornada do cliente seja ágil e assertiva, a cooperativa oferece diversos canais de atendimento para a realização de autorizações. Desta forma, é possível que seja presencial ou on-line - telefônico, APP Unimed Cliente e WhatsApp. É disponibilizado também o SAC da Unimed Sul Mineira, como forma de acolher, orientar e tratar as demandas dos clientes através do atendimento telefônico e presencial. Visando o atendimento de qualidade, são realizadas constantes revisões de parâmetros dos atendimentos virtuais, buscando a linguagem acolhedora e facilitadora. Além disso, há uma preocupação com a qualidade do atendimento ofertado pelos colaboradores, por isso, eles estão em constante treinamento e aperfeiçoamento, para que estejam coerentes com os valores da Unimed e sigam com o atendimento humanizado e empático. A escuta ativa também é realizada por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC que possibilita atendimento telefônico e presencial, em que os clientes são acolhidos e ouvidos, buscando não só a tratativa, mas também a resolutividade de suas demandas. Também é realizada a Pesquisa de Satisfação anual do SAC, junto aos clientes que procuram a Unimed Sul Mineira para expressar algum tipo de reclamação e, a partir dos apontamentos, são buscadas ações corretivas e preventivas que possam levar à satisfação e gestão das expectativas de seus beneficiários. Na última pesquisa realizada, para o ano de 2022, a cooperativa obteve um índice de satisfação apontando para o sucesso das estratégias adotadas, o que gerou uma pontuação na escala Net Promoter Score- NPS compatível a um serviço muito bom, sendo um canal resolutivo frente às demandas. Todas as opiniões e apontamentos são levados para discussão do Comitê de Relacionamento do Cliente, que é composto por colaboradores estratégicos de cada área da Unimed Sul Mineira, contribuindo para compor uma visão sistêmica e colaborativa na aplicação das ações de melhoria.
- **Ouvidoria:** O ano de 2022 foi de muito planejamento para a Unimed Sul Mineira e, isso, não seria diferente para a Ouvidoria. Foram registradas 379 demandas de clientes na Unimed Sul Mineira. Dessas manifestações, abaixo segue um panorama geral:
 - Ouvidoria - 197 demandas recebidas, sendo 11 via Reclame Aqui e 85 pedidos de reanálise, totalizando 282.
 - ANS - 37 recebidas.
 - Procon - 5 recebidas.
 - Justiça - 44 novas ações.Dentro desse panorama restrito aos números de 2021, das 197 manifestações na Ouvidoria e 5 no Procon, 100% das demandas foram solucionadas dentro do prazo legal estabelecido. No que diz respeito à judicialização, foi observado um aumento em relação aos anos anteriores. A procura pela judicialização estava em queda acentuada e sistemática nos anos de 2018, 2019 e 2020, porém, nos dois últimos anos, houve um aumento significativo.



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



somoscoop

Apesar da realidade difícil que a sociedade enfrentou no decorrer de 2020 e 2021, o ano de 2022 foi promissor e de muitas conquistas. A Unimed Sul Mineira passou a ter recursos próprios para atendimento dos seus beneficiários, iniciou as obras do hospital Unimed Sul Mineira e a Ouvidoria não mediu esforços para manter a excelência no atendimento, já certificada no ano de 2019 no programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil e recertificada como Ouvidoria de Excelência com Destaque no Sistema Unimed. Isso serve, principalmente, para que a cooperativa eleve cada vez mais seus padrões de qualidade em atendimento, sempre com foco nos beneficiários, cooperados e prestadores. A Ouvidoria reforça o seu compromisso de que, com empenho e dedicação, segue atendendo com excelência, respeitando os prazos legais e buscando sempre o encantamento. A Ouvidoria da Unimed Sul Mineira sempre está disponível presencialmente e por meio dos demais canais de atendimento. Sendo assim, a Ouvidoria continua firme no propósito de satisfazer o beneficiário em conformidade com as regras da cooperativa e da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Para o setor, é uma honra servir aos beneficiários e cooperados da Unimed Sul Mineira, sempre comprometido em manter o título de EXCELÊNCIA EM OUVIDORIA.

- **Call Center:** Em 2022, o serviço próprio de Call Center da Unimed Sul Mineira completou 10 anos de implantação. 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 Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O Call Center possui foco no atendimento humanizado e de excelência. Com a implantação do processo de qualificação, o setor passou a aderir às demandas de SAC- (Serviço de Atendimento ao Cliente) 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. O atendimento de qualidade pode ser comprovado por meios dos resultados apresentados pelo Call Center em 2022.
- **Intercâmbio:** O Intercâmbio é um serviço amplamente utilizado dentro do Sistema Unimed. Destacando-se como um grande diferencial, ele garante o atendimento dos clientes da Unimed Sul Mineira em qualquer outra cooperativa médica do país, para urgências e emergências, por meio de um trabalho ágil de assistência e cuidado, com comunicação on-line entre as Unimed. O serviço é regulamentado pelo Manual de Intercâmbio Nacional, com atuação eficiente e focada na saúde e bem-estar dos clientes, onde quer que eles estejam, garantindo mais facilidade, zelo e excelência.
- **Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente:** A implantação do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) e o desenvolvimento do Programa de Saúde do Paciente (PSP), são ações que consistem em um processo dinâmico, contínuo e crucial para a boa governança dos serviços de saúde. No serviço de saúde, o NSP é a instância responsável pelo diagnóstico, priorização, gestão dos riscos e notificação dos incidentes ao SNVS, contribuindo para o fortalecimento do sistema e tornando mais seguro o cuidado em saúde.



www.unimedsulmineira.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:** Na busca pelo estabelecimento e manutenção de vínculo sólido e transparente com a rede credenciada, baseado na ética, agilidade e gestão da qualidade, o setor de Relacionamento com a Rede preza pelo relacionamento personalizado e pela utilização de contratos de prestação de serviços confeccionados em conformidade com os critérios legais e regulamentares, estabelecidos pelos órgãos competentes. Além disso, visa promover o desenvolvimento e dar suporte à Rede Credenciada (Pessoa Jurídica e demais profissionais da saúde, exceto os médicos cooperados), assegurando a busca pela melhoria contínua dos serviços prestados, com foco na satisfação das partes interessadas.
- **Pesquisa de Satisfação da Rede Credenciada:** A Pesquisa de Satisfação da Rede Credenciada de 2022, contendo 15 perguntas, foi disponibilizada no período de 01 de junho a 15 de julho. Do total de 123 credenciados ativos, a cooperativa obteve a participação de 55, representando 44,72% do total. O grau de satisfação da Rede Credenciada com a Unimed Sul Mineira foi de 98,18%, identificado por meio da P14. As questões referentes à comunicação e relacionamento com a cooperativa, obtiveram uma média de 96,97% de satisfação. Referente aos processos internos da cooperativa, como auditoria, autorizações e faturamento, o nível médio de satisfação foi de 98,18%. Com relação ao controle de documentação obrigatória e realização de treinamentos, 98,36% se encontram satisfeitos. No geral, todas as perguntas apresentaram o índice de satisfação maior que 90%, o que demonstra um alto nível de satisfação.
- **Capacitação dos Prestadores (Educação Continuada em Assistência à Saúde):** Em março de 2022, foi disponibilizado aos credenciados o curso EAD - Cultura de Segurança do Paciente - Estudo Sobre a Gestão do Processo de Implantação dos Núcleos de Segurança do Paciente, inferindo práticas e metodologias que promovam melhorias nos serviços de saúde no qual estejam inseridos. Período de inscrições: 14/03/2022 a 31/03/2022. Disponibilizado por 30 dias para realização, pela Faculdade Unimed. Em maio, ocorreu a palestra referente ao DRG Grupo de Diagnóstico Relacionados, ministrado pela enfermeira Neide Cavalcante, realizada no dia 18 de maio de 2022, das 14h30 às 15h30, via videoconferência. Em julho, ocorreu o treinamento recurso de glosas para prestador, com o tema: Como fazer o recurso de glosas por meio do GW, realizado no dia 07 de julho de 2022, das 15h às 16h30, via videoconferência. Em setembro, foi disponibilizado aos credenciados o curso EAD - Gestão de Suprimentos de Materiais e Medicamentos na Logística das Organizações de Saúde. Período de inscrições: 01/09/2022 à 15/09/2022. Disponibilizado por 30 dias para realização, pela Faculdade Unimed. Depois de um longo período sem treinamentos presenciais, a cooperativa retomou a iniciativa em 11 de novembro de 2022, sendo o primeiro “Encontro de Atualização para Prestadores de Serviço em Saúde”, com o tema: Faturamento de Contas e Processo Unimed via GW, ministrado pela enfermeira Marcela, das 15h às 16h30, no auditório da Unimed Sul Mineira. Em dezembro, foi disponibilizado aos credenciados o curso EAD - Terapia Renal Substitutiva - Compreensão sobre os tratamentos relacionados a doenças renais crônicas (DRC) e as melhores práticas de como proceder com o paciente durante o tratamento. Período



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



somoscoop

de inscrições: 01/12/2022 a 31/12/2022. Disponibilizado por 30 dias, para realização pela Faculdade Unimed.

- **Programa de Qualificação da Rede Credenciada:** O Programa de Qualificação consiste na fixação de atributos de qualificação relevantes para o aprimoramento da atenção à saúde, oferecida pelos prestadores para toda área de atuação da Unimed Sul Mineira. O objetivo do Programa de Qualificação é o diagnóstico da rede prestadora, por meio de visitas técnicas qualificadas, contribuindo para a excelência assistencial, o aprimoramento técnico e a sustentabilidade da rede. As auditorias diagnósticas da rede não hospitalar foram finalizadas em outubro de 2022, os prestadores credenciados serão bonificados conforme o selo alcançado, no próximo ciclo de auditoria. Até o momento, 14% dos prestadores alcançaram selo Diamante, 62% selo Ouro, 17% selo Prata, 5% selo Bronze e 2% não obtiveram selo. Neste ano, a Unimed Federação Minas retomou o MGHOSP - “Programa de Classificação e Qualificação da Rede Hospitalar do Sistema Unimed MG”, pausado devido a pandemia. O referido programa consiste na classificação dos hospitais credenciados de Minas Gerais, por meio de auditoria in loco, que avalia os quesitos: infraestrutura, processos e pessoas. Um dos principais objetivos é atender os requisitos da Resolução Normativa exigida pelas Operadoras de Saúde. Posteriormente, o resultado é divulgado para as Unimed da região. A fim de prepará-los para a auditoria oficial, a Unimed Sul Mineira realizou pré-auditorias, um momento para esclarecer dúvidas, avaliar os itens do questionário, bem como receber recomendações de melhoria. As reclassificações dos nove hospitais credenciados e a classificação dos quatro hospitais-dia ocorreram em novembro e dezembro de 2022, a nota alcançada pela rede hospitalar será utilizada como critério no Programa de Qualificação da Rede Credenciada.
- **Evento para o Profissional de Secretariado:** O evento contou com profissionais de secretariado dos médicos cooperados e rede credenciada. Todos os participantes foram recepcionados pelos colaboradores da Unimed Sul Mineira e receberam um presente especial: uma garrafa térmica customizada exclusivamente para o evento, acompanhada de um cartão de agradecimento.
- **UNIANJOS - Voluntários Unimed Sul Mineira:** A Unimed Sul Mineira comprometida com o 7º Princípio Cooperativista, o interesse pela comunidade, sempre realizou ações em prol deste objetivo, sendo as ações e eventos da Cooperativa planejados e executados pelo Unianjos. Atualmente o Unianjos tem 55 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. A ideia do Momento Responsabilidade Social - Palavra de Unianjos tem o objetivo de engajar os voluntários: praticar a solidariedade, fomentar o sentimento de pertencimento cooperativista e de cidadania, motivar para



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



a dedicação de tempo e habilidades em prol do cuidado com as pessoas e com o meio ambiente.

- **Ações e Eventos 2022:** Conforme Planejamento Anual de Comunicação e Marketing 2022, foram planejadas e executadas 36 ações e eventos, sendo 15 ações online: Momento Responsabilidade Social - Palavra de Unianjos (doze publicações), Campanha do Agasalho (abril e maio) e Dia Mundial do Meio Ambiente e 21 eventos: Orçamento fixo Responsabilidade Social (11 doações sendo em janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho, agosto, setembro, outubro e novembro), Campanha do Agasalho (maio e junho) e, 5º Concurso Cultural Pequenas Atitudes, Grandes Impactos, Dia de Cooperar - Dia C, Dia Nacional do Voluntariado, Dia Nacional do Idoso (Dia Nacional e Internacional do Idoso), Outubro Rosa - Seu cabelo por um sorriso - Corte Solidário de cabelo, Outubro Rosa - Doação Lencinho com Carinho (tecido), Dia das Crianças e 9º Natal dos Sonhos. As peças de divulgação das ações online foram publicadas nas redes sociais institucionais, conforme estratégia de comunicação e marketing.
- **Dia Mundial do Meio Ambiente - 5ª Edição do Concurso Cultural “Pequenas atitudes, GRANDES IMPACTOS”:** Participaram do evento duzentos alunos do Centro Educacional Reis Magos, sendo duas turmas de cada ano (5º, 6º e 7º anos).
- **Dia de Cooperar - Dia C:** O Dia C foi planejado pelo setor de Responsabilidade Social da Unimed Sul Mineira, com apoio do Unianjos e da Alta Direção. Com os protocolos sanitários vigentes foi possível promover o tradicional evento público, de forma presencial, da Unimed Sul Mineira no dia de mobilização: um dia de entretenimento e cuidado com a saúde, além de beneficiar projetos e instituições socioassistenciais da área de ação da Cooperativa. Assim, o Dia C 2022 da Unimed Sul Mineira foi realizado no dia 2 de julho, na Praça Senador José Bento, Centro de Pouso Alegre, com atividades de saúde gratuitas (ginástica ritmada, aula de dança, alongamento, aferição de pressão arterial, teste de glicemia capilar, teste hábitos saudáveis, estações de atividade física e orientações de saúde e prevenção de doenças) e atividades de entretenimento (cama elástica, tobogãs, pintura facial e piscina de bolinha), além da distribuição de algodão doce, pipoca e picolé, vinculados à troca de ingressos (1 quilo de alimento não perecível, exceto sal e fubá = 1 ingresso). Cada ingresso dava direito à três atrações, um algodão doce, uma pipoca e um picolé, pois o intuito deste dia também foi proporcionar entretenimento acessível. Durante o evento, foram realizados 1.975 atendimentos sendo: 1.238 nas atividades de saúde e bem-estar para a comunidade e 737 nas diversas atrações de entretenimento desfrutadas por crianças e adolescentes, além da arrecadação de 313 quilos de alimentos não perecíveis que, somados às 65 cestas básicas, doadas pela Unimed Sul Mineira, foram distribuídos entre instituições e projetos socioassistenciais: Asilo Nossa Senhora Auxiliadora, Associação de Caridade de Pouso Alegre - Asilo Betânia da Providência, Congregação das Irmãs Salesianas dos Sagrados Corações - Instituto Filippo Saldone / Centro Educacional da Áudio-Comunicação, Comunidade do Bom Pastor, Movimento Social São José - Pró Tuberculosos, Projeto Social Baú da Alegria e Sociedade de Assistência aos Pobres. Para a Unimed Sul Mineira é uma grande satisfação finalizar mais uma edição de sucesso do Dia de Cooperar - Dia C,



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



somos **coop**

contribuindo para a saúde e o bem-estar da população, além de promover a solidariedade cooperativista, estimular o voluntariado e proporcionar entretenimento a crianças e adolescentes de Pouso Alegre e região.

- **Outubro Rosa - Seu cabelo por um sorriso:** Com sucesso de participação, foram arrecadados mais de 5.900 centímetros de mechas de cabelo e contou com a presença de inúmeros participantes, voluntários e visitantes. A Unimed Sul Mineira realizou a 4ª edição da campanha “Seu Cabelo por um Sorriso” na segunda-feira, 24 de outubro. A campanha tem a missão de arrecadar mechas de cabelos que serão usadas na confecção de perucas pela Casa São Rafael e doadas a pacientes em tratamento de câncer. Neste dia, contamos com mais de 100 doações, entre pessoas que vieram realizar o corte e que trouxeram as mechas já cortadas para doação. A campanha foi um sucesso, com muito orgulho anunciamos que foram arrecadados 59,39 metros de mechas de cabelos. Mas a campanha não para por aqui, durante o ano todo, o setor de Responsabilidade Social da Unimed Sul Mineira recebe doações de cabelos, então na próxima vez que for cortar, avise seu cabelereiro que será para doação, junte as mechas em elásticos e traga até uma das Unidades da Unimed ou do Laboratório Imune. São aceitos cabelos de todos os tipos, com ou sem química, desde que tenha, no mínimo, 15 centímetros. O importante é fazer o bem.
- **9º Natal dos Sonhos Unimed Sul Mineira:** A ação faz parte do calendário anual de responsabilidade social e já beneficiou mais de 1400 crianças e suas famílias. 145 crianças foram presenteadas durante o Natal dos Sonhos promovido pela Unimed e o Laboratório Imune, que ocorreu na quarta-feira, 7 de dezembro, na Escola Municipal São Benedito, localizado no bairro Maçaranduba, zona rural de Pouso Alegre. Este é o nono ano que a Unimed Sul Mineira realiza o Natal dos Sonhos, uma ação que já está em seu DNA! Esta ação já entregou cestas básicas, guloseimas, brinquedos, roupas e outros itens, para mais de 1.400 crianças e famílias. A ação faz parte do calendário anual de responsabilidade social. Com apoio voluntário dos Unianjos, todos os alunos receberam das mãos do Papai e da Mamãe Noel presentes preparados para cada um deles em parceria com a loja Tecca e os deliciosos chocotones doados pelo Center Box Supermercados, parceiro do Natal dos Sonhos. Além dos presentes, as crianças ganharam um almoço especial para deixar este dia ainda mais gostoso. “É com grande satisfação que eles [alunos] recebem a presença de vocês, não só pelos presentes, mas pela alegria que vocês chegam aqui na escola. A nossa comunidade de São Benedito é extremamente agradecida a este projeto.” – Destaca a Diretora da escola São Benedito, que continua sua fala – “Estamos muito felizes e não temos palavras para descrever, só o sorriso que vocês viram no rosto das crianças já serve de grande agradecimento.” A realização desta ação só é possível porque temos um grupo de voluntários comprometidos com esta nobre causa, os Unianjos, cooperados, colaboradores da Unimed Sul Mineira e também do Laboratório Imune.
- **Doação de pães e leites:**
 - Beneficiado: • Centro de Educação Infantil “Padre Pavoni” - Clube do Menor (doação mensal de pães e leites para alimentação diária das 160 crianças (2 a 5 anos e 11 meses de idade) atendidas pela instituição.



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



somos **coop**

- **Doações Diversas:**
 - Beneficiado: • Associação das Obras Pavonianas de Assistência Escola Profissional “Delfim Moreira” • Associação Pastoral de Rua • Centro de Educação Infantil Padre Pavoni - Clube do Menor: doações mensais de pães e leites • Creche Jesus Maria e José: doações mensais de leite • GAC-SOL - Lencinho com Carinho Pouso Alegre • Prefeitura Municipal de Pouso Alegre - APS • S.O.S. Fraldas Descartáveis.
- **Eu ajudo na lata:** A campanha “Eu Ajudo na Lata” é um movimento de solidariedade que visa arrecadar lacres de latas de alumínio e reverter o valor adquirido, com a revenda, em item (cadeira de rodas, bengala, aparelho auditivo, entre outros) que proporcione maior acessibilidade de pessoas com deficiência. A arrecadação dos lacres é contínua. Portanto, todos podem colaborar com a campanha, sendo a participação voluntária. Todas as unidades da Unimed Sul Mineira são postos de arrecadação. Os itens adquiridos com a campanha são doados para instituições e projetos socioassistenciais da área de ação da Cooperativa.
- **Carbono Neutro - Calculadora de CO2:** A Unimed Sul Mineira utiliza, desde 2013, o programa Carbono Neutro do Sistema Unimed. A Calculadora de CO2e, desse programa, auxilia no gerenciamento das emissões de gases de efeito estufa, bem como no desenvolvimento do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (IEGEE). A cooperativa realiza a quantificação e o controle das emissões diretas de suas atividades com objetivo de mitigar os impactos gerados e procura, sempre que possível, desenvolver estratégias que contribuam com a redução de suas emissões. A principal motivação da Unimed Sul Mineira para realizar a compensação de carbono é corroborar com o Valor Organizacional: Responsabilidade Socioambiental, evidenciando o compromisso assumido pela Cooperativa em cuidar da comunidade e do meio ambiente. Além disso, a Unimed Sul Mineira, desde 2021, utiliza a CEMIG SIM, uma empresa do grupo Cemig, que tem como premissa oferecer soluções inovadoras, inteligentes e ecológicas para o uso eficiente dos recursos energéticos. A partir deste contrato a Cooperativa passou a utilizar, também, energia solar, contribuindo para a preservação do meio ambiente, por ser limpa e renovável (utiliza o Sol), além de gerar créditos energéticos, caso seu consumo seja menor do que a quantidade de energia contratada (Créditos de Energia), diminuindo a emissão de CO2 e reduzindo custos.
- **Ação sustentável:** A estratégia de sustentabilidade da Unimed Sul Mineira não se limita a melhorar apenas as próprias operações e reduzir os impactos diretos, mas também construir parcerias que possibilitem ampliar os resultados e torná-los mais duradouros. Um exemplo é o projeto Ação Sustentável que, há oito anos, com apoio 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 está disponível um coletor no Centro de Especialidades Unimed - CEU, em Extrema.



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



somoscoop

- **Compra correta:** A Unimed Sul Mineira está sempre focada na sua responsabilidade socioambiental, garantindo que o seu cuidar seja amplo. Por isso, investe em ações responsáveis e sustentáveis, visando incentivar seus públicos. Em 2022, a cooperativa investiu R\$46.438,87 em compras verdes e R\$352,79 em tecnologias limpas, iniciativas que totalizaram R\$46.791,66 em produtos ecologicamente corretos.
- **Destinação Correta do Lixo:** Promover ações sustentáveis faz parte de quem a Unimed Sul Mineira é. Desta forma, visando mitigar os impactos gerados por suas atividades, a cooperativa investe em boas práticas ambientais, como a destinação correta do lixo, coleta seletiva e reciclagem.
- **Resíduos de Saúde:** A Unimed Sul Mineira destina corretamente os Resíduos de Serviços de Saúde (RSS), viabilizada por contratos com empresas especializadas, responsáveis pelo descarte adequado, como a Stericycle, em Pouso Alegre e a Agit - Soluções Ambientais, em Extrema. As duas empresas realizam coleta, tratamento e destinação final dos RSS, de acordo com os regulamentos e normas vigentes. Em 2022, os RSS da Atenção Integral à Saúde, em Pouso Alegre, foram de 251,900 kg. No Centro de Especialidades Unimed, em Extrema, foram coletados 522,700 Kg de resíduos contaminados, pela empresa Agit Soluções Ambientais. Ao todo, os 774,600 kg de RSS gerados pelas atividades de saúde da Unimed Sul Mineira, foram dispensados adequadamente.
- **Coleta Seletiva e Reciclagem:** Iniciativas que protegem o meio ambiente devem ser realizadas e incentivadas sempre. Por isso, a Unimed Sul Mineira conta com a coleta seletiva, que visa destinar corretamente o seu lixo produzido e, ainda, contribuir com a redução dos impactos no meio ambiente. Além disso, o material reciclável é doado para Associação de Catadores de Materiais Recicláveis de Pouso Alegre (ACAMPA), o que proporciona o aumento da renda dos membros da associação.

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 2022 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):

- Nova Metodologia de Pesquisa de Clima para no ano de 2023: Com intuito de interagir e disseminar informações importantes, ao mesmo tempo e de forma homogênea, a Unimed Sul Mineira criou um momento chamado SINCRONICIDADE. Os colaboradores foram convidados a participarem e assistiram palestras de temas variados, podendo



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



somoscoop

tratar de assuntos operacionais do interesse mútuo ou mesmo, de assuntos de saúde. Em 2022, a Sincronicidade ocorreu por três vezes e foram trabalhados temas de interesse de todos, como a nova metodologia que será aplicada em 2023 para a Pesquisa de Clima. Afinal, as melhorias são um caminho a percorrer sempre.

- **Programa Idoso Bem Cuidado e Gerenciamento de Crônicos:** O programa visa a prevenção e promoção à saúde. Os clientes contam com atuação de uma equipe multidisciplinar composta por enfermeiro, técnico de enfermagem, médico, nutricionista, fisioterapeuta, psicóloga, assistente social e farmacêutica. O programa contempla palestras, acompanhamentos com a equipe multidisciplinar, atividade física, caminhada supervisionada e, para 2023, foram iniciadas oficina de memória e um novo espaço para atividade para melhor atendê-los.
- **Novo Espaço Viver Bem:** Mais um andar dedicado à Atenção Integral à Saúde. Em 2022, foi iniciada a obra do novo Espaço Viver Bem, um andar totalmente repaginado, preparado por arquitetos para a promoção de atividades de saúde. A inauguração será no primeiro semestre de 2023.
- **Construção do Hospital Unimed Sul Mineira:** A iniciativa da construção do Hospital Unimed Sul Mineira é o empreendimento que reflete no projeto mais inovador já realizado por esta cooperativa, com prazo de entrega estimado para 30 meses. Em breve, o Sul de Minas contará com um dos maiores e mais modernos Hospitais do Estado, contendo 200 leitos equipados com toda estrutura necessária para oferecer aos pacientes atendimentos completos de urgência, exames laboratoriais e de diagnóstico por imagem. O empreendimento contará com mão de obra especializada de profissionais em saúde, setor administrativo e demais serviços, gerando cerca de 400 empregos diretos que contribuirão para o revigoração da economia local.

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

- **Atenção Integral à Saúde:**
 - **Núcleos de saúde:** Os clientes da Unimed Sul Mineira contam com a Medicina Preventiva, um serviço formado por uma equipe multidisciplinar, que desenvolve ações que prezam pelo bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes, com forte atuação na prevenção de doenças e na promoção à saúde. Por meio de seus programas, são realizadas diversas ações, que estimulam a mudança de hábitos, além de acompanhar pacientes com doenças crônicas e limitações funcionais, de forma humanizada e especializada.
 - **Programa Empresa Saudável:** O Programa Empresa Saudável é um benefício direcionado às empresas-clientes, que promove ações de melhoria contínua da qualidade de vida, por meio de um mapeamento de saúde, que diagnostica o estado de saúde dos colaboradores, realizando um perfil de saúde da empresa. Com isso, são desenvolvidas propostas para a aplicação de programas personalizados, que visam

o aumento na produtividade, segurança e, conseqüentemente, garantindo a melhora no absenteísmo, minimizando o adoecimento e prevenindo problemas que possam prejudicar a saúde dos trabalhadores.

- Programa Idoso Bem Cuidado e Gerenciamento de Crônicos: Também há programas visando prevenção e promoção à saúde, dentre eles, o Programa Idoso Bem cuidado e Gerenciamento de Crônicos. Os clientes contam com atuação de uma equipe multidisciplinar composta por: enfermeiro, técnico de enfermagem, médico, nutricionista, fisioterapeuta, psicóloga, assistente social e farmacêutica. O programa contempla: palestras, acompanhamentos com a equipe multidisciplinar, atividade física, caminhada supervisionada e, para 2023, foram iniciadas oficina de memória e um novo espaço para atividade para melhor atendê-los. O programa conta hoje com: 99 clientes no Programa Idoso Bem Cuidado/GD, 105 clientes no Programa Gerenciamento de Casos Especiais (pacientes em domicílio).

- Algumas das ações promovidas pela equipe da Atenção Integral à Saúde: a) Dia Mundial da Conscientização da Violência Contra a Pessoa Idosa - Junho Violeta; b) Festa Julina - Idoso Bem Cuidado; c) Comemoração do mês do idoso e entrega das cartilhas; d) Confraternização do Programa Idoso Bem Cuidado; e) UNIBEBÊ ON-LINE - Curso para Gestantes; f) Treinamento para Cuidadores.

- 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. Ações que continuaram em 2022. **TELEMEDICINA**: consulta com equipe médica, por meio de plataforma digital. **PROGRAMA LUTO PELA VIDA**: apoio psicossocial, com a equipe do Núcleo de Intervenções Psicossociais (psicóloga e assistente social). Cuidado e acolhimento no enfrentamento ao luto. **MAPEAMENTO DE RISCO E PROGRAMAS DE SAÚDE**:*os Programas de Saúde estão vinculados a realização do Mapeamento de Risco. • Questionário do perfil de saúde dos colaboradores (Triagem) • Viver Bem - Doenças Crônicas não transmissíveis (Hipertensão Arterial, Diabetes) Viva Leve, Reinvente-se, Postura Saudável, Cessaçao do Tabagismo e Peso Saudável.

f) Resumo dos acordos de acionistas:

- No tipo societário cooperativa médica não há acordo de acionistas, conforme ocorre nas sociedades anônimas.
- Na cooperativa, ocorre reunião de sócios em assembleia geral em que são discutidos e deliberados os assuntos do edital de convocação.
- Em 2022, a Unimed Sul Mineira realizou uma Assembleia Geral Ordinária em 17 de março e duas Assembleias Gerais Extraordinárias, nas datas de 17 de agosto e 7 de dezembro:



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



somoscoop

- Assembleia Geral Ordinária (17 de março de 2022): Assembleia na modalidade semipresencial, para deliberar, na ordinária: 1 - Prestação de contas do órgão de administração, exercício 2021, 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 2021; 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 ano de 2022; 4 - Eleição dos componentes para o Conselho Fiscal e Junta Eleitoral, conforme normas da Junta Eleitoral.

- Assembleia Geral Extraordinária (17 de agosto de 2022): Assembleia na modalidade semidigital, para deliberar: 1 - Apreciação de propostas de admissão de novos cooperados, para homologação ou não; 2 - Panorama econômico atual da cooperativa; 3 - Reforma do Estatuto Social; 4 - Aprovação do orçamento da pré-obra, terraplenagem e canteiros de obra do Hospital Unimed Sul Mineira.

- Assembleia Geral Extraordinária (7 de dezembro de 2022): Assembleia na modalidade semidigital, para deliberar: 1 - Aprovação do Calendário Eleitoral para as eleições a serem realizadas na AGO de 7 de março de 2023; 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 - Aquisição de imóvel na Av. Alvarino Gonçalves Negrão, nº 348, Bairro São João, Pouso Alegre/MG; 6 - Aprovação de proposta para construção do Hospital Unimed Sul Mineira.

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:

- Hospital Unimed Sul Mineira: Anunciado em outubro de 2021, o Hospital Unimed Sul Mineira está se tornando cada vez mais uma realidade. Em 2022, muita coisa avançou. No dia 14 de março, a diretoria executiva recebeu as autoridades municipais para dar



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



somoscoop

andamento nas aprovações dos projetos para a construção do Hospital Unimed na cidade. No mês de maio, dos dias 17 a 20, a Diretoria Executiva da Unimed participou da 27ª edição da feira Hospitalar, a maior do setor de saúde no Brasil, para conhecer o que há de mais moderno para trazer para o Hospital da Unimed Sul Mineira. Outro importante marco foi o lançamento do Hospital para os cooperados e autoridades locais e do Sistema Unimed. O evento aconteceu em outubro, na Hípica Campo das Palmeiras, em Pouso Alegre. O projeto é considerado o maior empreendimento imobiliário hospitalar privado do Sul de Minas e um dos maiores do Estado. Com investimento de mais de 150 milhões de reais, contará com infraestrutura para 200 leitos, salas para cirurgias cardíacas, neurológicas, robóticas, de trauma atendimento materno-infantil, realização de exames laboratoriais e de imagens com tecnologia de ponta, UTI adulto, pediátrico e neonatal, em uma geração direta de mais de 400 empregos na região.

- Laboratório Imune: Em 2020, com a aquisição do laboratório pela Unimed Sul Mineira, o crescimento foi imediato. Em dois anos passou a contar com mais seis Unidades de coletas, além de uma sede nova, com equipamentos e estrutura moderna, para proporcionar aos colaboradores melhores condições de trabalho e aos pacientes mais conforto na hora dos exames, resultados cada vez mais ágeis e, sobretudo, qualidade e confiança. Internamente, o Laboratório Imune evoluiu ainda mais, com a reformulação das áreas de coordenação, em que foram colocadas em prática diversas melhorias: reuniões semanais com as lideranças, gestão descentralizada, mentoria para liderança, feedbacks constantes, treinamentos mensais para toda a equipe, gestão aberta para ideias, plano de carreira e processos seletivos internos, melhorias no Sistema Shift, para agilidade no atendimento, integração de novo colaborador, treinamento ISO 9001:2015: Sistema de Gestão da Qualidade, com o programa Qualiex. Ainda, o Laboratório reforçou a parceria com o Asilo Betânia da Providência, para a confecção de novos uniformes, sendo camisetas e jalecos para toda a equipe e, também, o novo uniforme dos colaboradores do Restaurante Zé Arlindo.
- Centro de Imagem Unimed São Lucas: Localizado em Extrema, o Centro de Imagem Unimed São Lucas possui uma estrutura moderna, acolhedora e equipamentos de última geração, características importantes para produzir diagnósticos com precisão e garantir mais segurança aos clientes. No local, são realizados exames de Raio X, Ultrassonografia e Mamografia.

Evolução do Centro de Imagem:

- Troca do Responsável Técnico: Mudança realizada para agilizar e facilitar o processo de laudar os exames de imagem, pois são feitos via sistema.
- Aumento do quadro de Colaboradores: Contratação de mais uma recepcionista para atender as demandas dos horários, cobrir férias, afastamentos e demandas esporádicas.
- Reestruturação visual, novo logotipo e nova papelaria: Desenvolvimento de um logotipo para o novo serviço, uma papelaria nova, totalmente repaginada, além da sinalização do espaço.
- Integração Unimed X Centro de Imagem: Mesmo ainda em processo em processo de adaptação dos setores em comum com a Unimed Sul Mineira, já foram realizadas algumas integrações, como RH (gestão de pessoas, departamento pessoal), Financeiro



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



somoscoop

(pagamentos), T.I (Hardware) e Compras.

- Sistema Tasy: Em processo para utilização do Sistema Tasy.
- Gestão Financeira: Para melhor gerenciamento das despesas e receitas, foi criado a DRE Financeira, em que é possível ver todos Custos/Despesas e Receitas dentro de sua competência.
- Melhoria dos processos: Mudança de alguns processos para otimizar tempo e melhorar o atendimento, como atendimento telefônico, entrega de resultados e equipamentos.
- Acompanhamento da Unidade: Como a Unidade fica em Extrema, foi feito um planejamento de visitas e, também, o contato diariamente com todos os colaboradores e, mensalmente, com os prestadores de serviço.

- Centro de Oncologia Unimed Sul Mineira: 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. A estrutura física foi planejada para proporcionar atendimento personalizado, contando com box de infusão individual, equipamentos de qualidade e farmácia adequada para manipulação dos medicamentos, garantindo segurança no atendimento. Em 2022, o Centro de Oncologia da Unimed Sul Mineira teve dois pacientes com a alta e foram momentos de grande emoção para eles e a equipe.

Centro de Especialidades Unimed: O ano de 2022 foi muito movimentado para o Centro de Especialidades Unimed (CEU), em Extrema, que recebeu a recertificação de padrão internacional de qualidade: ISSO 9001:2015, realizou a troca de equipamentos em alguns de seus setores, entre eles, cinco consultórios, além de também ter equipados todos os consultórios com impressora individual para dar autonomia ao cooperado na hora do seu atendimento. Outro marco importante no período para o CEU foi a transição do laboratório para o serviço próprio Laboratório Imune e a aquisição de 60% dos serviços de imagem, passando a ser Centro de Imagem Unimed São Lucas. Também em 2022, uma novidade significativa foi a mudança em seu sistema de telefonia, com incorporação ao 0800 da cooperativa, facilitando para os pacientes o agendamento de consultas pelo 0800 940 1820, com direcionamento para o Centro de Especialidades, por meio da opção 7. Com o propósito de melhorar o atendimento e aumentar a oferta de serviços, de acordo com a necessidade do beneficiário, foi implantada a Pesquisa de Satisfação do Centro de Especialidades Unimed. Com isso, o mês de dezembro/22 foi fechado com 86% de aprovação do seu público. Em 2022, foram 24.667 consultas atendidas. O número de atendimento cresceu 11,78%, em comparação a 2021 (22.068 atendimentos). Já o índice de faltas em consultas foi de aproximadamente 16,10%, mostrando uma queda de 2,9% em relação a 2021, quando o índice chegou a 19% de faltas em consultas.



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



somos **coop**

Iniciamos 2022 com o desejo de repensar modelos estratégicos e não medimos esforços para execução. Definimos novas estratégias para nos tornarmos mais do que uma operadora de planos de saúde, mas uma referência no setor! Tomamos medidas efetivas para controle dos custos, visando o fechamento do ano com a apresentação de um resultado positivo. E encerramos o ano com sentimento de missão cumprida diante do desejo proposto!

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

