

RELATÓRIO DE GESTÃO 2018

A evolução do cuidado.



**O CUIDADO COMEÇA
COM UM OLHAR.**

Em um piscar de olhos, surgem novas tecnologias, novas formas de se relacionar, um novo jeito de trabalhar. Mais do que nunca, a inovação faz parte da vida. E também da nossa cooperativa. Há quase 48 anos, estamos atentos ao que vem pela frente. E atentos a quem está ao nosso redor: as pessoas. São elas que chegam todos os dias com novas formas de olhar o mundo. Um olhar que nos inspira a crescer e a evoluir. E a oferecer o melhor cuidado, sempre.

SUMÁRIO

4/6

MENSAGEM DA DIRETORIA

7/42

NOSSA UNIMED-BH

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL
ADMINISTRAÇÃO 2018
ORGANIZAÇÃO DA REDE UNIMED-BH
NOSSOS NÚMEROS
RECONHECIMENTOS

43/124

NOSSO JEITO DE FAZER

ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO SUSTENTÁVEL
MEIO AMBIENTE
QUALIDADE ASSISTENCIAL
INOVAÇÃO
REPUTAÇÃO

125/231

QUEM FAZ A UNIMED-BH

MÉDICOS COOPERADOS
CLIENTES
COLABORADORES
REDE DE SERVIÇOS
SOCIEDADE

232/245

O AMANHÃ

MENSAGEM DA DIRETORIA
COMPROMISSOS E PROPOSTAS

246/255

SOBRE ESTE RELATÓRIO

256/267

ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

Mensagem da Diretoria



Da esquerda para a direita: José Augusto Ferreira, Múcio Pereira Diniz, Samuel Flam, Maria das Mercês Quintão Fróes e Eudes Arantes Magalhães.

Evolução é o fluxo natural de transformação ao qual somos impulsionados todos os dias. Ora pelo decorrer do tempo, ora pelo exercício intelectual e científico, a humanidade passa por esse processo cotidianamente e precisa dele para seguir em frente. Evoluir é, portanto, mais do que um desafio: é uma necessidade.

Temos vivido tempos de incertezas nos campos econômico, político e social. Isso faz com que tenhamos que ser cada dia mais criativos para seguir caminhando rumo à evolução. É preciso inovar. É preciso fazer mais e melhor com os recursos limitados, entregando sempre aos nossos clientes qualidade assistencial e excelência. Também é preciso assegurar a sustentabilidade da nossa cooperativa e do meio no qual atuamos, cientes da responsabilidade que temos para com os nossos públicos de relacionamento e a sociedade.

Mensagem da Diretoria

Felizmente, a nossa cooperativa tem sido bem-sucedida nessa missão em seus quase 48 anos de história. Os resultados que registramos e que podem ser conferidos neste Relatório Anual são a tradução dos esforços coletivos. Ou seja, são fruto do trabalho de nossos médicos cooperados, colaboradores, parceiros e prestadores de serviços em saúde.

No ano de 2018, muitos foram os desafios que enfrentamos juntos. Manter e crescer a carteira de clientes e a presença de mercado, seguir competitivos, evoluir os nossos modelos assistenciais de modo a proporcionar uma melhor experiência para os nossos clientes, controlar os custos assistenciais e operacionais, promover a qualificação contínua de nossa rede de serviços em saúde, ampliar os espaços de atendimento e de trabalho médico, consolidar nossas ferramentas de comunicação e relacionamento com os cooperados e fortalecer o nosso modelo de remuneração por qualidade foram alguns deles.

“A Unimed-BH que somos e a que queremos ser são o resultado das nossas escolhas. São o resultado do cuidado com o nossos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores e parceiros, feito dia a dia, com o olhar no futuro.”

Mensagem da Diretoria

A atuação cada vez mais próxima dos cooperados e o engajamento das nossas equipes nos permitiram a vitória em cada um desses desafios. Sabemos que o futuro ainda nos reserva incertezas e complexidades, mas temos a convicção de que o nosso modelo cooperativista, fundamentado no bem comum e na força da coletividade, continuará fazendo com que a nossa cooperativa siga sólida e sustentável.

A Unimed-BH que somos e a que queremos ser são o resultado das nossas escolhas. São o resultado do cuidado com a nossa cooperativa, feito dia a dia, com o olhar no futuro.


Contamos com cada um dos colegas para, juntos, seguirmos conectados com a evolução: da nossa cooperativa, do relacionamento com nossos públicos, da medicina e do cuidado.



Samuel Flam
Diretor-Presidente



Eudes Arantes Magalhães
Diretor Administrativo-Financeiro



José Augusto Ferreira
Diretor de Provimento
de Saúde



Maria das Mercês Quintão Fróes
Diretora Comercial e de
Relacionamento Institucional



Múcio Pereira Diniz
Diretor de Serviços Próprios

NOSSA UNIMED-BH

Quer saber um pouco mais sobre as premissas que orientam o nosso dia a dia? Veja a seguir.

Identidade Organizacional

Você sabe quais são os valores que nos motivam e a missão que nos guia todos os dias?

O cooperativismo é a nossa escolha, é a forma como valorizamos a medicina e o trabalho médico.



Identidade Organizacional

A Identidade Organizacional reflete o Planejamento Estratégico da Unimed-BH. Os enunciados valorizam as pessoas, a busca da sustentabilidade e a inovação.

Nossa essência

A Unimed-BH é uma empresa cooperativa, feita por pessoas para cuidar de pessoas. Nós acreditamos que pessoas talentosas, com entusiasmo e ética, movidas por um objetivo comum e em um ambiente aberto à participação, fazem o seu melhor e podem transformar o mundo em que vivem.

Negócio

Somos uma cooperativa de médicos comprometida com o avanço sustentável do setor de saúde, por meio da prestação de serviços de alta qualidade, da geração de conhecimentos e da inovação das práticas assistenciais e de gestão.

Missão

Valorizar o trabalho médico, provendo os clientes de atenção à saúde com qualidade, inovação e sustentabilidade, por meio do cooperativismo.

Visão

Ser referência como sistema cooperativista sustentável e inovador na atenção à saúde, para melhorar a vida das pessoas.

Crenças e Valores

A Unimed-BH segue os princípios universais do cooperativismo e assume compromisso permanente com os seguintes valores:

S.E.M.P.R.E.

SATISFAÇÃO DE TODOS
OS PÚBLICOS

ESTÍMULO À INOVAÇÃO

MMELHORIA CONTÍNUA

PPARTICIPAÇÃO

RRESPONSABILIDADE SOCIAL

ÉÉTICA NOS RELACIONAMENTOS

Administração 2018

Quer saber quem são os representantes dos cooperados nas mais diversas instâncias de governança? Veja a seguir.

Em abril de 2018, tomaram posse os novos membros dos Conselhos de Administração, Técnico-Societário e Fiscal, e os membros do Nícoop e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH.



Administração 2018

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente

Samuel Flam

Diretor Administrativo-Financeiro

Eudes Arantes Magalhães

Diretor de Provimento de Saúde

José Augusto Ferreira

Diretora Comercial e de Relacionamento Institucional

Maria das Mercês Quintão Fróes

Diretor de Serviços Próprios

Múcio Pereira Diniz

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Adriano Neves de Almeida
Alcebíades Vitor Leal Filho
Andrea Chaimowicz
Artur Oliveira Mendes
Carlos Henrique Diniz de Miranda
Eudes Arantes Magalhães
Gustavo Carlos Heringer
João Augusto Oliveira Fernandes
José Augusto Ferreira
Lucas Viegas Martins
Luiz Antônio Ferreira
Luiz Fernando Neves Ribeiro
Maria das Mercês Quintão Fróes
Múcio Pereira Diniz
Paulo César Gomes Guerra
Ronaldo Percopi de Andrade
Samuel Flam
Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos
Vitor Manuel Brostel Nunes Leal

CONSELHO TÉCNICO-SOCIETÁRIO

Ciro José Buldrini Filogonio
João Tadeu Leite dos Reis
Lécio Marcos Dias
Nordnei Soares de Paiva Campos Moreira
Paulo Fernando Souto Bittencourt
Ricardo Castanheira Pimenta Figueiredo

CONSELHO FISCAL 2018-2019

Cláudia Ayres Vilela
Fábio Lopes de Queiroz
Luiz Antônio dos Reis Lazarini
Luiz Antônio Sette e Câmara
Sérgio Coube Bogado Junior
Vanessa Peres Felipe Reis Lazarini

CONSELHO SOCIAL 2015-2019

Acupuntura

Carlos Roberto Messeder Esquerdo

Alergia e Imunologia

Rozana de Fátima Gonçalves

Anestesiologia

André Lorenzon de Oliveira
Bráulio Antônio M. de Faria Mota Oliveira
Eduardo Miranda Lima
Joaquim Belchior Silva
Ricardo de Lucca Rodrigues
Roberto Paolinelli de Castro
Victor Hugo Mariath Rangel

Administração 2018



Conselheiros de Administração.



Conselheiros Técnicos-Societários.

Administração 2018

CONSELHO SOCIAL 2015-2019

(CONTINUAÇÃO)

Angiologia e Cirurgia Vascular

Daniel Einstoss Korman

Edno Lopes Caldeira

Cardiologia

Armando Miranda de A. Maranhão

Augusto Lima Filho

Eduardo Antônio Vilaça Duarte

Fernando Carvalho Neuenschwander

Heberth César Miotto

Otto Starling de C. Rodrigues Pereira

Sérgio Lages Murta

Cirurgia Cardiovascular

Leonardo Ferber Drumond

Cirurgia Geral

Antônio Maria Claret Vieira Pinto

Carlos Ignacchiti

Manoel Jacy Vilela Lima

Mário Ribeiro

Paulo Roberto Lima Carreiro

Cirurgia Pediátrica

Luciano Dantes de Paula

Cirurgia Plástica

Alfredo Donnabella

Nicodemus de Arimatheia e Silva Junior

Clínica Médica

Adão Ferreira de Moraes

Domingos Flávio Rabelo Gomes

Domingos Sávio de Oliveira

Ida Maria A. A. do Nascimento Dantas

Mauro Kléber de Sousa E Silva

Nilton Alves de Rezende

Victor Hugo Lisboa Lopes Rodrigues

Wagner Eduardo Ferreira

Coloproctologia

Thaís Barbosa da Silva

Dermatologia

Giovanna Elizabeth Batista Soares

Maria de Fátima Melo Borges

Maria Eliza Pereira dos Santos

Renata Indelicato Zac

Endocrinologia e Metabologia

Gustavo Castilho de Rezende

Paulo Augusto Carvalho Miranda

Silvana Pinheiro Neiva

Endoscopia

Wander Campos Marcos

Gastroenterologia

Roberto Santoro Meirelles

Vitor Antonino Mendes de Sá

Geriatrics

Estevão Alves Valle

Ginecologia e Obstetrícia

Cláudia Teixeira da Costa Lodi

Gabriel de Almeida Silva Junior

José Carlos Duarte Lemos da Silva

Luciano da Silva Teixeira

Márcio Lúcio de Miranda Filho

Maria Virgínia Furquim Werneck Marinho

Mário das Graças Xavier

Mauro de Ávila Leite

Romerson Martins Franco

Sérgio Augusto Triginelli

Wagner Alquimim Pinheiro

Hematologia e Hemoterapia

Wellington Moraes de Azevedo

Infectologia

Manoel Otávio da Costa Rocha

Mastologia

Annamaria Massahud R. dos Santos

Medicina da Família e Comunidade

Daniel Knupp Augusto

Hércules de Pinho

Administração 2018

CONSELHO SOCIAL 2015-2019

(CONTINUAÇÃO)

Medicina Física e Reabilitação

Ana Paula Coutinho Fonseca

Nefrologia

Roberto Eduardo Salum

Neurologia

Antônio Pereira Gomes Neto

Eustáquio Claret dos Santos

Oftalmologia

Elanilze Natividade Costa

Geraldo de Barros Ribeiro

Gustavo Ferreira Capanema de Almeida

Maria Valéria Correia Pereira da Silva

Rodrigo dos Anjos Versiani

Ortopedia e Traumatologia

Enguer Beraldo Garcia

Evandro Silva Ruas

Marco Túlio Lopes Caldas

Mauro Gualberto Coelho

Sérgio Magnavita Sabino

Otorrinolaringologia

Ângela Francisca Marques Guerra

Cheng T Ping

Roberto Eustáquio Santos Guimarães

Ronaldo Kennedy de Paula Moreira

Patologia

Rodrigo Assis de Paula

Patologia Clínica/Medicina Laboratorial

Cláudio Manoel Macedo Cerqueira

Pediatria

Cenira Terezinha Vieira Brandão

Cristiano José Bento

Cristiano Túlio Maciel Albuquerque

Margarida Constança Sofal Delgado

Maria Cristina Tinoco Horta

Maria Mercedes Zucheratto Castro

Marisa Lages Ribeiro

Nívio Tadeu Gil de Lima

Rosângela Maria dos Reis

Teresa Cristina Gontijo de Andrade

Pneumologia

Flávio Mendonça Andrade da Silva

Maurício Meireles Góes

Psiquiatria

Fernando Teixeira Grossi

Leonardo Agostini Quintão

Samir Melki

Radiologia e Diagnóstico por Imagem

Fernando Antônio de Souza Carvalho

Reumatologia

Rejane Pinheiro Damasceno

Urologia

Antônio Peixoto de Lucena Cunha

Eyder Leite Ferreira

NÚCLEO DE INTEGRAÇÃO COM COOPERADOS (NICOOP)

Adelino de Melo Freire Júnior

Carlos Batista Alves de Souza Filho

Henri Amédée Peret

Jacilea Regina R. e Rodrigues Pedrosa

Luiz Carlos Molinari Gomes

Marco Aurélio Campos Peixoto

Administração 2018



Conselheiros Fiscais.



Conselheiros Sociais.

Administração 2018

CONSELHO CONSULTIVO DO INSTITUTO UNIMED-BH

Bernadete Lopes da Silva
Eduardo Almeida Cunha Filgueiras
Jair Leopoldo Raso
Lidiane Magalhães Lemos
Oswaldo Cruz Junior

COMITÊ DE ESPECIALIDADES GESTÃO 2018/2022

Acupuntura

Beatriz Gualberto Drumond
Carlos Eduardo Martins Guimarães
Celso Homero Santos Oliveira
Flávio Márcio Cortes de Araújo
Paulo Marcelo Mendes Lessa

Alergologia e Imunologia

Cláudia Rosa e Silva
Cláudio Oliveira Ianni
Eduardo Magalhães de Souza Lima
Maria Cândida Marques
Roberto Magalhães de Souza Lima
Rozana de Fátima Gonçalves
Simone Nabuco de Senna

Anatomia Patológica

Agostinho Pinto Gouvêa
Gil Patrus Mundim Pena
Marcelo Orsini Salomé
Marco Antônio Dias
Maurício Buzelin Nunes
Moisés Salgado Pedrosa
Omar de Paula Ricardo Filho

Anestesiologia

Alexandra de Vasconcelos Vieira
Cláudia Helena Ribeiro da Silva
Cristiano Pereira Peluso
Fabiano Souza Araújo
Márcio Placedino Martins
Marcelo de Paula Passos
Rodrigo de Lima e Souza

Angiologia e Cirurgia Vascular

Caetano de Souza Lopes
Edno Lopes Caldeira
Fabrício Neto Ladeira
Francesco Evangelista Botelho
Marco Túlio Marques Félix
Oswaldo Cruz Junior
Rodrigo Daniel Moreialvar

Cardiologia

Carlos Eduardo de Souza Miranda
Dinalva Aparecida Mendes
Eduardo Sadi Henriques
Epotamenides Maria Good God
José Pedro Jorge Filho
Maria Rachel da Silva Mourão
Mário Castello Branco Coutinho

Cirurgia Cardiovascular

Daniel Nardi
Fernando Antônio Roquete Reis Filho
José Augusto Ferreira
Leonardo Ferber Drumond
Marcelo Frederigue de Castro
Marcus Gustavo Tito
Renato Rocha Rabello

Cirurgia de Cabeça e Pescoço

Alvimar Afonso Barbosa
Antônio Albuquerque de Brito
Enaldo Lopes de Oliveira
Gustavo Meyer de Moraes
Mauro Becker Martins Vieira
Rafael dos Santos Malheiros
Sérgio Luiz Coelho Negri

Cirurgia Geral

Agnaldo Soares Lima
Alexandre Prado de Resende
Júlio Cezar Vieira Franco
Livio Suretti Pires
Marco Túlio Costa Diniz
Paulo Roberto Lima Carreiro
Roberto Carlos de Oliveira e Silva

Administração 2018

COMITÊ DE ESPECIALIDADES GESTÃO 2018/2022 (CONTINUAÇÃO)

Cirurgia Pediátrica

Eliane Mayumi Nonaka
Guilherme Arantes Rosa Maciel
Leonardo Augusto Silva Machado
Marco Antônio Viana Gomes
Mirts Miyoshi Matsushita
Paulo Custódio Furtado Cruzeiro
Rodrigo Romualdo Pereira

Cirurgia Plástica

Aloísio Ferreira da Silva Filho
Eduardo Luiz Nigri dos Santos
Ian Goedert Leite Duarte
Jorge Antônio de Menezes
Luiz Eduardo Toledo Avelar
Marcelo Versiani Tavares
Marco Aurélio Campos Peixoto

Cirurgia Torácica

Agnaldo Ferreira Eisenberg
Alyne Fonseca de Vilhena
André de Val Barreto
Astunaldo Junior de Macedo e Pinho
Guilherme de Carvalho Ribeiro
Leonardo Brand Rodrigues
Nilson Figueiredo Amaral

Clínica Médica

Achilles Rohlfs Barbosa
José Francisco Zumpano Pereira Santos
José Ricardo de Oliveira
Luiz Rogério Gomes Aranha
Oswaldo Fortini Levindo Coelho
Reginaldo Aparecido Valacio
Valério Trindade Lopes de Moura

Coloproctologia

Bruno Giusti Werneck Cortes
Fabrício Silluzio Alves Pereira
Heraldo Neves Valle Junior
Hilma Nogueira da G. Monachesi Gaio
Magda Maria Profeta da Luz
Paulo César de Carvalho Lamounier
Sinara Mônica de Oliveira Leite

Dermatologia

Ana Cláudia de Brito Soares
Dalton Nogueira Moreira
Geraldo Magela Magalhães
Maria Eliza Pereira dos Santos
Marcus Henrique de Souza Brito Xavier
Ondina Maria de A. Couto e Andrada

Endocrinologia

Adauto Versiani Ramos
Bárbara Érika Lima Caldeira Araújo Sousa
Gustavo Castilho de Rezende
Letícia Rodrigues de Alencar
Maria Aparecida Moreira Cosso
Maria Cristina Ferreira Drummond
Rodrigo Nunes Lamounier

Endoscopia Digestiva

Carlos Alberto da Silva Barros
Elmar José Moreira Lima
Hermes Miranda de Oliveira
Jairo Silva Alves
José Celso Cunha Guerra Pinto Coelho
Luiz Cláudio Miranda Rocha
Patrícia Coelho Fraga Moreira

Gastroenterologia

Bruno Squarcio Fernandes Sanches
Carlos Alberto Mota Valadares
Célio Jefferson Salgado
Francisco Guilherme Cancela e Penna
Luiz Fernando Pena
Vera Lúcia Ângelo Andrade

Administração 2018

COMITÊ DE ESPECIALIDADES GESTÃO 2018/2022 (CONTINUAÇÃO)

Geriatria

Edgar Nunes de Moraes
Estevão Alves Valle
José Higino Fonseca Moraes
José Ivany dos Santos
José Milton Cardoso Junior
Ramon Fernando Gual
Rodrigo Zunzarren Megale

Ginecologia e Obstetrícia

Andrezza Vilaça Belo Lopes
Cristiana Fonseca Beaumord
Delzio Salgado Bicalho
Inês Katerina Damasceno Cavallo Cruzeiro
Luciano Freitas de Souza
Maria de Fátima Dias de Souza Brito
Maria de Fátima Lobato Vilaça

Hematologia e Hemoterapia

Cláudia de Souza
Daniel Dias Ribeiro
Evandro Maranhão Fagundes
João Paulo de Oliveira Guimarães
Maria Sueli da Silva Namen Lopes
Sérgio Schusterschitz da Silva Araújo
Wellington Moraes de Azevedo

Hemodinâmica

Jamil Abdalla Saad
José Walter Mendes Nogueira
Manoel Augusto Baptista Esteves
Marcos Antônio Marino
Mauricio Cavalieri Machado
Maurício de Rezende Barbosa
Ricardo Wang

Homeopatia

Alexandre Kaucher Darmstadter
Euder Airon Moraes
Francisco Celso Rocha Miranda
Gustavo Freire Radd
João Márcio Berto
Patrícia Maria Mourão Passos
Rita de Cássia Gomes

Infectologia

Carlos Ernesto Ferreira Starling
Estevão Urbano Silva
Frederico Figueiredo Amâncio
Marcelo Santos Silva
Tânia Moreira Grillo Pedrosa
Valéria Freire Fonseca
Virgínia Antunes de Andrade Zambelli

Mastologia

Annamaria Massahud R. dos Santos
Aroldo Gonçalves de Carvalho
Kerstin Kapp Rangel
Luis Cláudio dos Santos
Regis Leite L'abbate
Soraya de Paula Paim
Waldeir José de Almeida Junior

Medicina da Família e Comunidade

Daniel Knupp Augusto
Denise Lemos Dias
Guibson Roberto Ferreira
Guilherme Bruno de Lima Júnior
Jorge Luiz Barbosa Junior
Júlio Cesar Rocha Nunes
Marcos Almeida Quintão

Medicina do Trabalho

Carlos Eduardo Pereira Capuruço
Eloá Nolasco Porto
Frederico Castro Pena
Jacó Lampert
João Álvaro De Oliveira
Mariano Ravski
Vinício Cavalcante Moreira

Administração 2018

COMITÊ DE ESPECIALIDADES GESTÃO 2018/2022 (CONTINUAÇÃO)

Medicina Física e Reabilitação

Ana Paula Coutinho Fonseca
Cláudia Fonseca Pereira
Eugênio Dumont de Paiva Borges
Ivana Maria Couy Fonseca
Maria Lygia Vaz de Melo Sá
Maurício José Soares
Ronaldo Felício da Silva

Medicina Intensiva

Claudia Camargos Carneiro
Hugo Corrêa de Andrade Urbano
Joel Teles Corrêa de Oliveira
José de Freitas Teixeira Junior
Maria Aparecida Braga
Marília de Aguiar Araújo
Rogério de Castro Pereira

Medicina Nuclear

Adelanir Antônio Barroso
Álvaro Luiz Barroso
Carlos Jorge Simal Rodrigues
Ivana Sena do Nascimento
Viviane Santuari Parisotto Marino

Nefrologia

Alexandre Carvalho Pinto Coelho
Fernando das Mercês de Lucas Junior
Katia de Paula Farah
Lúcio Silva
Patricia Vasconcelos Lima
Marisa França Ferreira

Neurocirurgia

Alexandre Varella Giannetti
Aluizio Augusto Arantes Júnior
Gustavo Agra Cariri
José Aloysio da Costa Val Filho
Leonardo Augusto Wendling Henriques
Marcello Penholate Faria
Marco Túlio Salles Rezende

Neurologia

Eustáquio Claret dos Santos
Fidel Castro Alves de Meira
Marcelo Gabriel Vega
Maria do Carmo de Vasconcellos Santos
Paulo Pereira Christo
Rogério Zenóbio Darwich
Rosamaria Peixoto Guimarães

Neurologia Pediátrica

Eisler Cristine Carvalho Viegas
Lívia Uliana Jácome
Marcela Guimarães Cavalcanti Ribeiro
Márcio Moreira Mendonça
Maurício Barbasa Horta
Rodrigo Carneiro de Campos
Susana Satuf Rezende Lelis

Oftalmologia

Aierson Faria Junior
Edmundo Américo Dias Soares
Fábio Nishimura Kanadani
Geraldo de Barros Ribeiro
José Aloísio Dias Massote M. Oliveira
Luiz Carlos Molinari Gomes
Márcia de Freitas Faria

Ortopedia e Traumatologia

Cristiano Magalhães Menezes
José Carlos Souza Vilela
Leandro Vaz de Melo Campos
Leonardo Silluzio Ferreira
Lúcio Honório de Carvalho Junior
Marcos Antônio Ferreira Junior
Rodrigo Villas Boas Pinto

Otorrinolaringologia

Ângela Francisca Marques Guerra
Elizabeth Camargo Nigri Flores
Jacilea Regina R. e Rodrigues Pedrosa
Marcelo Castro Alves de Sousa
Marconi Teixeira Fonseca
Maria Júlia Abrão Issa
Paulo Henrique Rodrigues

Administração 2018

COMITÊ DE ESPECIALIDADES GESTÃO 2018/2022 (CONTINUAÇÃO)

Patologia Clínica

Débora Maria Tavares de Andrade
Eliane Dias Lustosa Cabral
José Euclides Franco Ribeiro
Letícia Maria Henriques Resende
Lucimar Gonçalves de Souza Assunção
Wilson de Souza Lima

Pediatria

Ariete do Perpétuo Socorro D. de Araújo
Bruno Morais Damião
Cristiano Tulio Maciel Albuquerque
Marisa Lages Ribeiro
Salvador Henrique Ceolin
Silvana Teotônio Simão
Vânia Nunes Viotti Parreira

Pneumologia

Antônio Braz Pereira Junior
Bruno Horta Andrade
David Vogel Koza
Helena Rachel Weinreich
Luiz Fernando Ferreira Pereira
Marta Gouvêa de Miranda
Maurício Meireles Góes

Psiquiatria

Ana Carolina Figueiredo Correia
Cláudio Lage Moretzsohn
Jesus Almeida Fernandes
Marco Túlio de Aquino
Maurício Leão de Rezende
Rafael Jacques Cosenza
Vanuza Fortes Ribeiro

Radiologia

Bernardo Lopes Cançado Fonseca
Ivie Braga de Paula
João Paulo Kawaoka Matushita
Leonardo Soares
Luciana Costa Silva
Rogério Augusto Pinto da Silva
Sérgio Ribeiro de Andrade

Radioterapia

Leonardo Cunha Furbino Pimentel
Marcus Simões Castilho
Mauro Murta de Andrade Filho
Miguel Torres Teixeira Leite
Stella Sala Soares Lima

Reumatologia

Celeste Magna de Araújo Dantas
Cláudia Lopes Santoro Neiva
Daniela Castelo Azevedo
Gilberto Antônio Xavier Junior
Gustavo Lamego de Barros Costa
Luiz Severiano Ribeiro
Rejane Pinheiro Damasceno

Tratamento da Dor

Alexandre Vaz
Gustavo Márcio Silvino Assunção
Marcelo Pereira Bastos
Roberto Paolinelli de Castro
Tereza Cristina Bandeira Silva Mendes

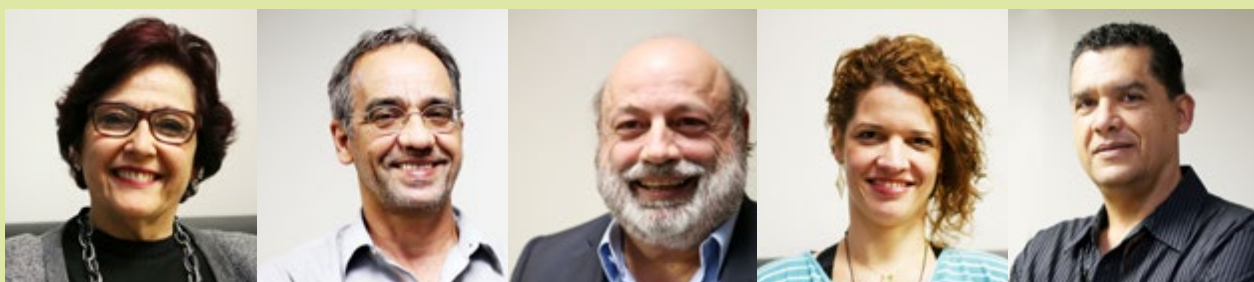
Urologia

Ailton Gomes Faion
Denilson Santos Custódio
Leonardo Gomes Lopes
Mário Alberto Pacca Carazzai
Paulo Eduardo de Oliveira Albarez
Pedro Romanelli de Castro
Wadson Gomes Miconi

Administração 2018



Núcleo de Integração com Cooperados (NICOOP).



Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH.



Membros representantes dos Comitês de Especialidades.

Organização da Rede Unimed-BH

Estar presente onde o cliente precisa, no tempo certo e com os recursos adequados. É assim que nossa rede de serviços está estruturada.

O novo Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Barreiro foi inaugurado em março de 2018.



Organização da Rede Unimed-BH

Conheça nossa estrutura

Nossa Rede é organizada considerando os pilares da garantia de acesso, integralidade do cuidado e qualidade da assistência.



Centro Médico

Serviços de diagnose

Hospital Infantil São Camilo Unimed

Hospitais credenciados

Centros de Promoção da Saúde Unimed

Hospital Unimed Unidade Betim

Maternidade Unimed Unidade Grajaú

Consultórios dos cooperados

Unidade Contagem

Clínicas Unimed Pleno

Hospital Unimed Unidade Contorno

Atenção Domiciliar

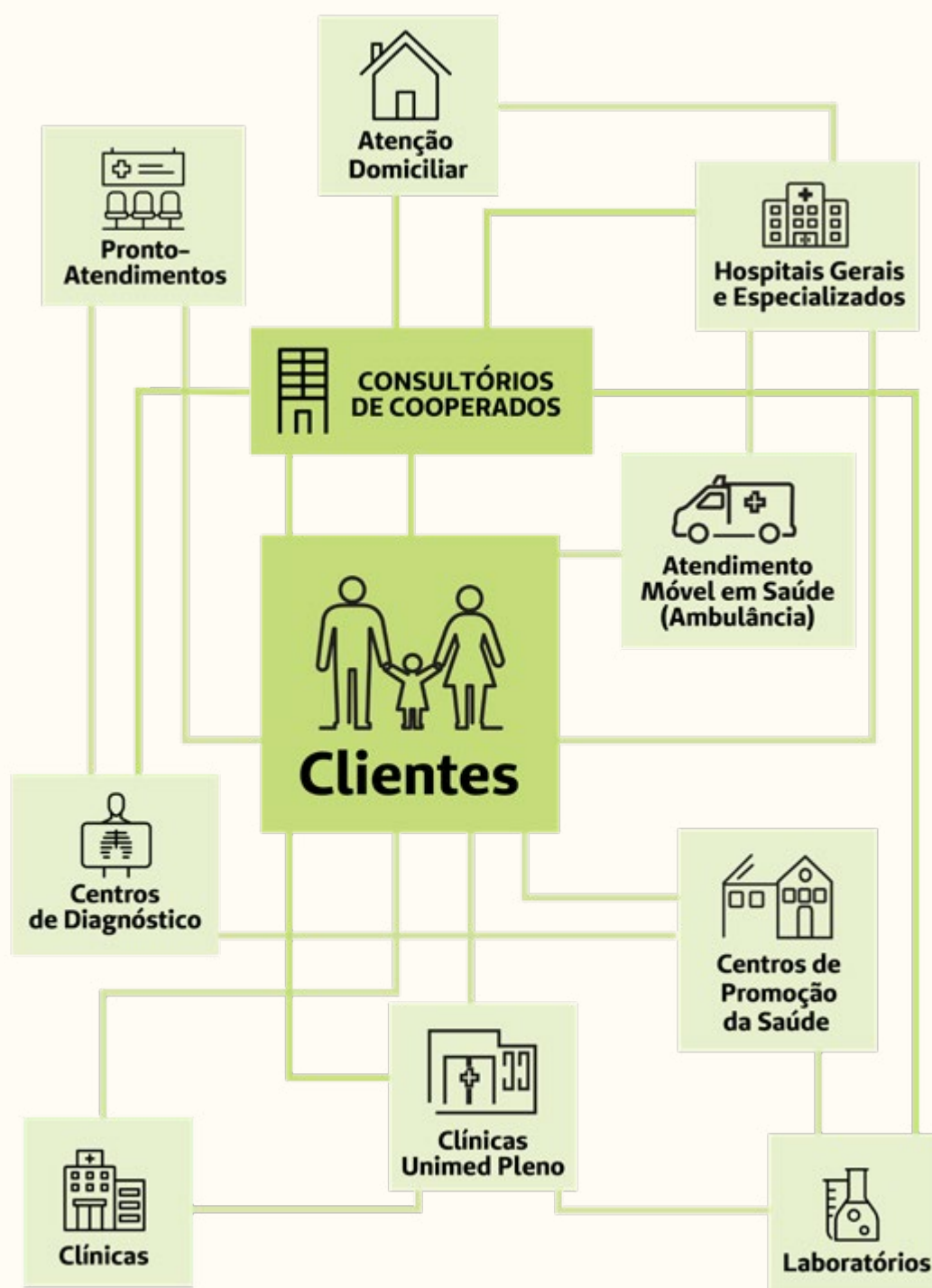
Soluções em saúde nas empresas

Atendimento Móvel em Saúde

Organização da Rede Unimed-BH

Percurso assistencial

Os clientes encontram em nossa Rede diversas oportunidades de acesso, formatadas em percursos que consideram a necessidade de assistência e a qualidade do atendimento.



Nossos Números

Com a gestão coletiva dos recursos, conseguimos obter bons resultados em 2018. Confira nossos grandes números.

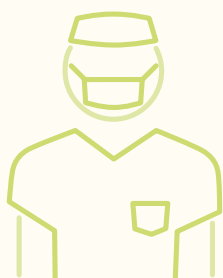
Os resultados da Cooperativa são fruto das escolhas feitas pelos cooperados. Na foto, a diretoria 2014-2018 na Assembleia de março de 2018. Da esquerda para a direita: Paulo Pimenta, José Augusto Ferreira, Múcio Diniz, Luiz Fernando Neves e Samuel Flam.



Nossos Números

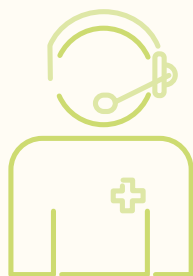
Foco na sustentabilidade

A gestão coletiva e responsável dos recursos da Cooperativa nos permitiu alcançar estes grandes números em 2018.



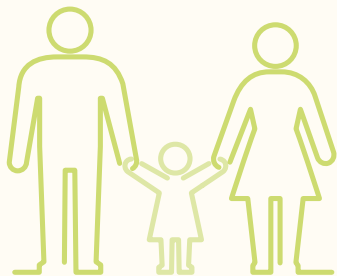
5.637

cooperados.



4.911

colaboradores.



1.260.688

clientes.

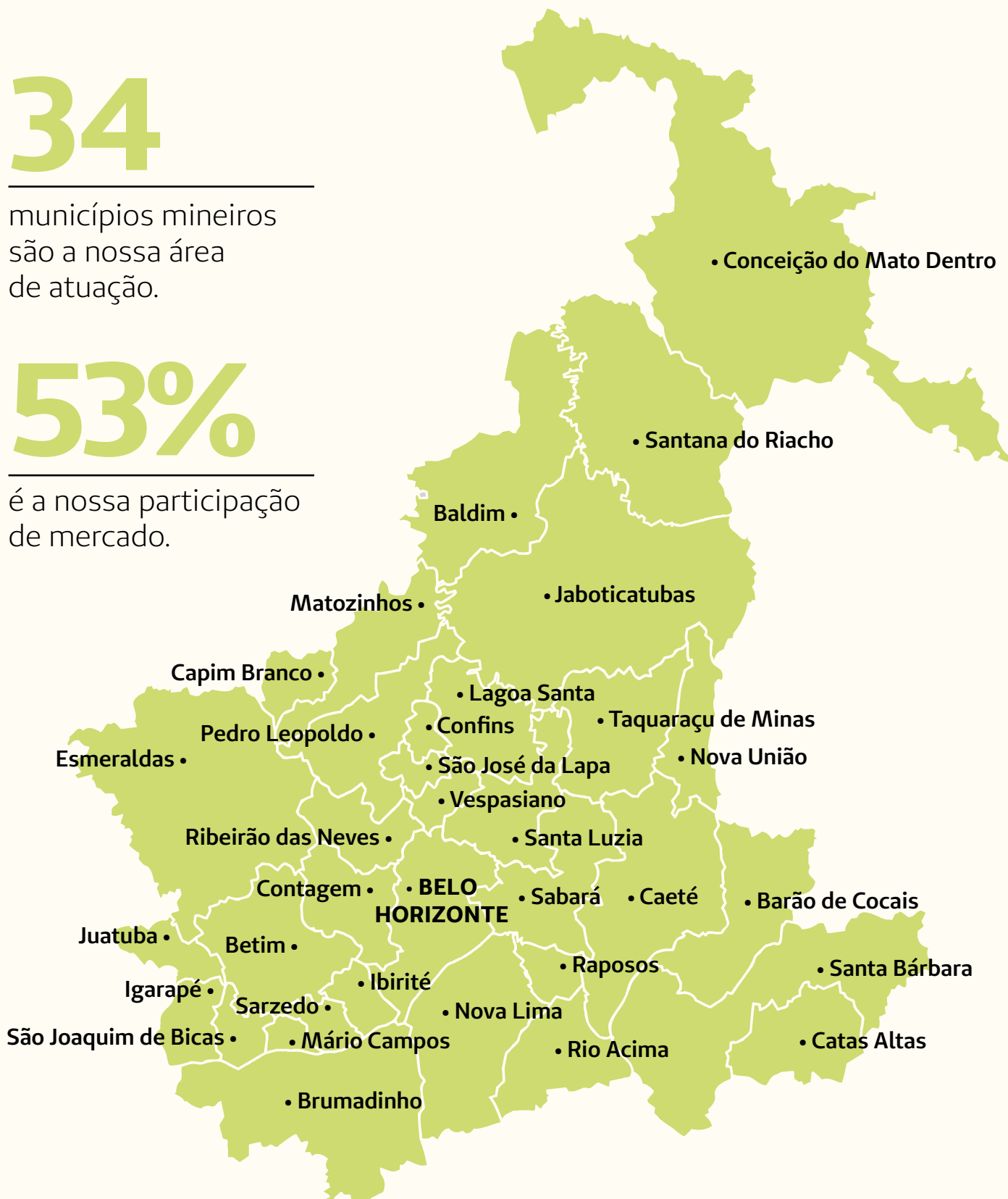
Nossos Números

34

municípios mineiros
são a nossa área
de atuação.

53%

é a nossa participação
de mercado.



Nossos Números

Compartilhando valor

Pelo porte da nossa operação, contribuímos para gerar serviços e transferência de recursos para médicos, hospitais, clínicas e laboratórios.

8.311.356 | **11,8%**
prestadas a clientes de outras singulares Unimed.
consultas médicas.

158.136 | **25%**
dos clientes atendidos em hospitais da Rede Própria.
internações hospitalares.

29.580.729 | **12%**
são atendimentos de outras singulares Unimed.
exames e terapias sequenciais.

Reconhecimentos

O valor do nosso trabalho também se expressa nos reconhecimentos que recebemos. Saiba quais foram os principais destaques de 2018.

Somos a única marca de planos de saúde a figurar na categoria Top do Top do Prêmio Top of Mind.



Reconhecimentos

Um trabalho conjunto, que teve como focos principais a vocação para o cuidado e a sustentabilidade da nossa cooperativa.

Foi assim que a Unimed-BH colheu novos e importantes frutos em mais um ano marcado pela entrega de qualidade assistencial aos clientes e pela melhoria dos processos internos, apoiadas por uma gestão socialmente responsável.

Contamos com uma presença expressiva nos principais rankings de negócio e fomos reconhecidos também por nossa atuação na Saúde Suplementar e como cooperativa.



22

**prêmios foram
recebidos pela
Unimed-BH ao
longo de 2018.**

Reconhecimentos

Veja os principais reconhecimentos de 2018:

2^a maior operadora de planos de saúde



Istoé – As melhores da Dinheiro

1^o

lugar em Responsabilidade Social, Governança Corporativa, Inovação e Qualidade

5^o melhor plano de saúde no Brasil



Época 360^o

42^a

melhor empresa brasileira

5^a maior operadora do Brasil e 9^a melhor empresa do segmento de saúde



Exame Melhores e Maiores

6^a

maior empresa privada de Belo Horizonte

49^a

posição entre as 50 maiores empresas do setor de serviços

7^a

empresa do segmento de saúde em liderança de mercado

156^a

posição entre as 1.000 maiores empresas do Brasil

6^a maior operadora de planos de saúde do país



Valor 1000

2^o

lugar entre as 20 maiores em patrimônio líquido

4^o

lugar entre as 20 maiores em lucro líquido e operacional

3^o

lugar entre as 20 maiores em ativos totais

6^o

lugar entre as 20 maiores em margem operacional

Reconhecimentos

Governança e Gestão Socialmente Responsável

XX Prêmio Minas Desempenho Empresarial

A Unimed-BH foi destaque na categoria Plano de Saúde entre as Melhores Empresas de Minas por Atividade Econômica, em 2017. O prêmio da revista Mercado Comum homenageia as empresas que mais se destacaram no estado em 2017/2018, considerando fatores como governança corporativa, inovação, sustentabilidade, entre outros.

A diretora Comercial e de Relacionamento Institucional da Unimed-BH, Maria das Mercês Quintão Fróes, a superintendente Comercial e Marketing, Silésia Vilarino, e o gerente de Relacionamento com Clientes Corporativos, Emerson Pinto Queiroz, com o certificado de reconhecimento do XX Prêmio Minas Desempenho Empresarial.



Reconhecimentos



Prêmio Excelência em Finanças Corporativas

O Instituto Brasileiro de Finanças de Minas Gerais (IBEF-MG) reconheceu mais uma vez a relevância e a excelência dos serviços prestados pela Unimed-BH ao mercado local. A Cooperativa recebeu o Prêmio Excelência em Finanças Corporativas.



16º Prêmio IMEC 2018 Destaques da Construção Civil Minas Gerais

O Instituto Mineiro de Engenharia Civil, com apoio do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Minas Gerais, premiou a Unimed-BH mais uma vez na categoria Serviços Preferenciais – Plano de Saúde. O prêmio reconhece o cuidado das empresas com as questões socioambientais em seus empreendimentos.

Medalha CDL/BH – Dia do Comerciante

A Câmara de Dirigentes Lojistas de Belo Horizonte (CDL-BH) promoveu solenidade em comemoração do Dia do Comerciante (16/7). A Unimed-BH foi representada pela diretora Comercial e de Relacionamento Institucional, Maria das Mercês Quintão Fróes, e recebeu a medalha Amigo do Lojista, condecoração especial concedida pela contribuição da Cooperativa ao desenvolvimento do comércio na capital.

Reconhecimentos

Prêmio Executivo de Tecnologia da Informação (TI) do Ano

O superintendente-geral de Gestão Empresarial da Unimed-BH, Alexandre Flores, foi um dos finalistas da premiação na categoria Saúde, realizada durante a IT Fórum 265, em São Paulo. Desde 2001, a premiação homenageia os profissionais que se destacaram pelo desenvolvimento dos negócios nas companhias que representam e em suas carreiras.

A Unimed-BH foi uma das homenageadas no Prêmio Executivo de TI do Ano, na pessoa do seu superintendente-geral de Gestão Empresarial, Alexandre Flores.



Reconhecimentos

Congresso Nacional Unimed de Gestão em Saúde

As boas práticas e iniciativas desenvolvidas pela Unimed-BH foram reconhecidas na 1ª edição do Congresso Nacional Unimed de Gestão em Saúde. O evento reúne profissionais de todo o Sistema Unimed para a troca de experiências. Dos oito trabalhos inscritos pela Cooperativa, sete foram selecionados para exposição de pôsteres digitais durante o Congresso e também serão publicados na Revista Unimed Ciência.



Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade 2018

O reconhecimento é concedido pela Unimed do Brasil e avalia aspectos de governança e gestão, indicadores econômico-financeiros, boas práticas de mercado e responsabilidade socioambiental. As condutas avaliadas refletem as exigências dos órgãos regulatórios e mobilizam cada Unimed na busca pelo equilíbrio entre as saúdes econômica, social e ambiental.

Reconhecimentos



Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade

A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú foi certificada na categoria Ouro, e os Hospitais Unimed – Unidade Betim Centro e Hospital Unimed – Unidade Contorno foram certificados na categoria Prata.



Cooperativismo

Anuário do Cooperativismo Mineiro 2018

Em sua 13ª edição, o anuário publicado pelo Sistema Ocemg traz números consolidados do setor e indicadores de desempenho. A Unimed-BH foi um dos destaques da publicação e liderou o ranking no segmento de saúde nas seguintes categorias: Número de Cooperados, Número de Colaboradores, Ingressos/Receitas Totais, Sobras de Exercício, Ativos Totais, Patrimônio Líquido, Capital Social e Número de Usuários.

Reconhecimentos

Inovação na Atenção à Saúde

Prêmio Inova+Saúde

O prêmio da Seguros Unimed em parceria com a Unimed do Brasil avalia as iniciativas inovadoras nas cooperativas do Sistema Unimed em âmbito nacional. O case de treinamento de cooperados no Índice de Qualidade Assistencial (IQA) recebeu o reconhecimento máximo nas categorias “Gestão de Pessoas” e “Trabalho do Ano”.



Diretoria da Unimed-BH recebe prêmio do Inova + Saúde, que avalia iniciativas das cooperativas do Sistema Unimed em âmbito nacional.

Reconhecimentos

Relacionamento com Clientes



Prêmio Época Reclame Aqui – As Melhores Empresas para o Consumidor

O prêmio reconheceu a Unimed-BH, pelo segundo ano seguido, como a melhor empresa para o consumidor na categoria Planos de Saúde. A premiação é uma realização da revista Época e do site Reclame Aqui, referência para o consumidor na internet, e movimenta mais de 1.400 empresas no país. O objetivo do prêmio é incentivá-las a buscar excelência no atendimento e a realizar esforços para melhorar o relacionamento com o consumidor.

Prêmio Atendimento Ouro

O prêmio promovido pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec) reconheceu o cuidado, a atenção e a agilidade nos serviços que oferecemos aos clientes com doenças crônicas, que recebem medicamentos imunobiológicos no Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia, referência nesse atendimento em nossa rede.

Prêmio ABEMD 2018

O call center da Unimed-BH recebeu premiação na categoria Ouro da Associação Brasileira de Marketing de Dados (ABEMD), com o case “Gerenciamento de Manifestações”.

Reconhecimentos



Prêmio de Excelência na Jornada do Cliente

Pela primeira vez, a Unimed do Brasil promoveu o reconhecimento da Jornada do Cliente. Ao todo, 26 singulares concorreram à premiação. Venceu nosso case “Gestão da Reclamação: como transformar a experiência do cliente”, em que foi relatado o cuidado diário da equipe da Gerência de Relacionamento com o Cliente Individual ao tratar as queixas dos beneficiários.

Equipe da Gerência de Relacionamento com Clientes Individuais comemora o Prêmio de Excelência na Jornada do Cliente 2018, que reconheceu o case “Gestão da Reclamação: como transformar a experiência do cliente”.



11º Prêmio Fornecedores de Confiança 2018

A Unimed-BH foi uma das vencedoras da premiação, que indica as melhores empresas fornecedoras a partir da avaliação de quem a contrata e da possibilidade de recomendá-la. Fomos selecionados entre 50 empresas participantes, que tiveram seus produtos, serviços e soluções avaliados pelos clientes.

Reconhecimentos

Marca



23º Top of Mind Marcas de Sucesso

A Unimed-BH foi a única marca do segmento presente na categoria Top do Top, reservada às premiações especiais, figurando na 3ª posição. Desde a primeira edição do prêmio, entregue pela revista Mercado Comum, somos a marca de planos de saúde mais lembrada pelos mineiros. Em 2018, fomos destaque mais uma vez na categoria Excelência em Plano de Saúde.

Reconhecimentos

Ações de Comunicação e Marketing

Prêmio de Comunicação e Marketing 2018

A premiação foi concedida pela Unimed do Brasil pelo bem-sucedido case “Estratégia de Engajamento do Cooperado”. O projeto da Gerência de Comunicação Corporativa – com a Gerência de Relacionamento com o Cooperado – tem como objetivo envolver cada vez mais nossos médicos com a gestão da Cooperativa.



Equipe da Gerência de Comunicação Corporativa com o Prêmio de Comunicação e Marketing 2018, concedido pela Unimed do Brasil pela estratégia de engajamento com o cooperado.

Reconhecimentos

44ª edição do Prêmio Aberje

O Prêmio Aberje reconhece as organizações e profissionais que se destacam na área da comunicação empresarial brasileira. Em 2018, a Cooperativa foi vencedora na Categoria Comunicação de Marca da Etapa Minas Gerais e Centro-Oeste, com a Campanha Institucional Unimed-BH: toda vida merece ser cuidada.

Christie Meira e Isabella Ferreira, da Gerência de Marketing, recebem o Prêmio Aberje 2018 - Etapa Minas Gerais e Centro-Oeste.



NOSSO JEITO DE FAZER

Nossa cooperativa tem um jeito próprio de trabalhar. Fique por dentro de como foi o ano de 2018 e do que fizemos para chegar até aqui.

Estratégia e Governança

Juntos, a muitas mãos, construímos a nossa cooperativa. Conheça aqui o papel de cada um em nossa estrutura de governança.

Assembleia Geral Extraordinária, dezembro de 2018.



Estratégia e Governança

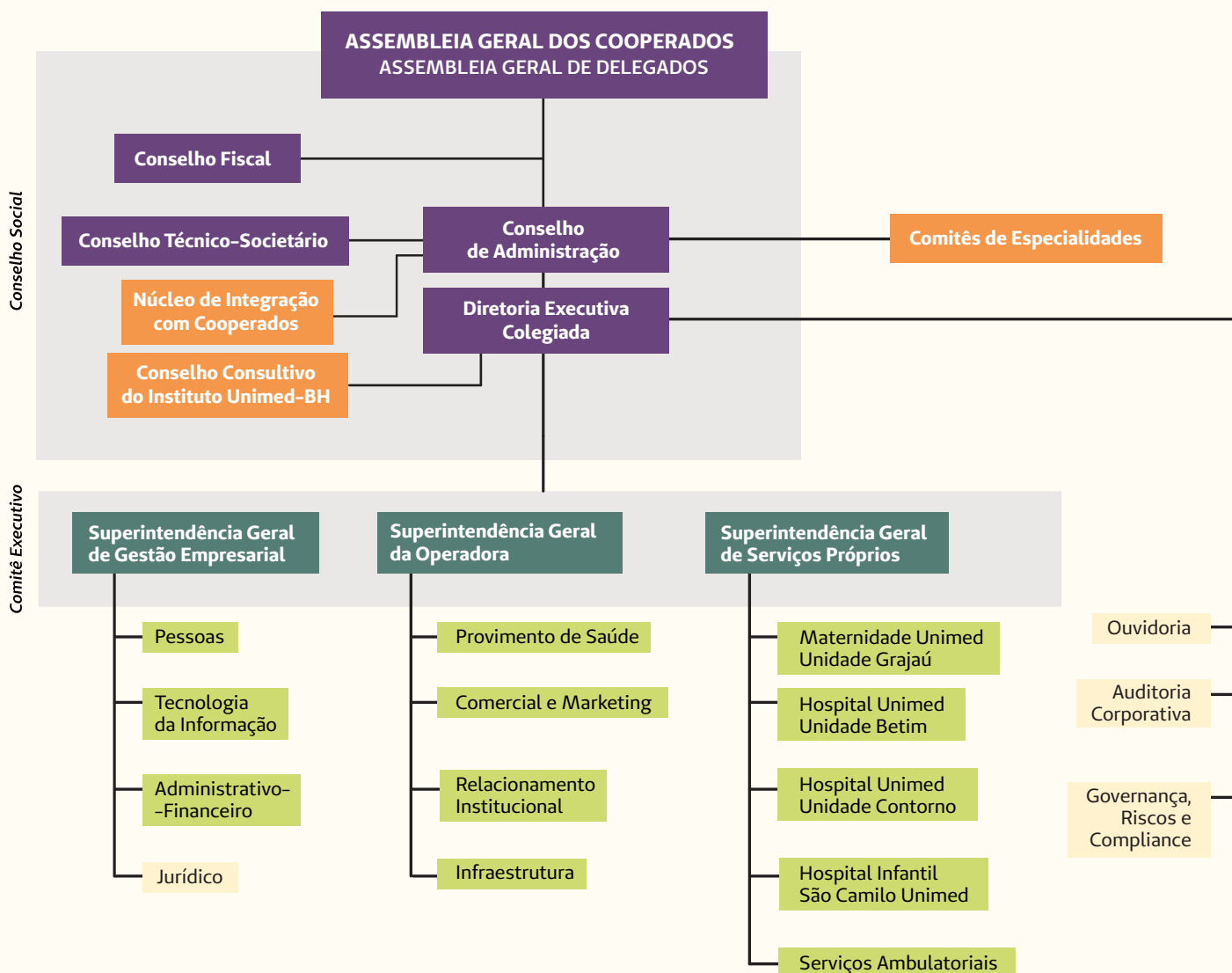
Estrutura organizacional

Somos uma cooperativa médica com quase 48 anos de atuação e operação em vários negócios: planos de saúde, Rede Própria de serviços assistenciais, Gestão da Inovação, Educação, Treinamento e Desenvolvimento.

Aprimoramos continuamente nossa estrutura organizacional a partir de um modelo que prioriza processos transversais para atender e integrar os negócios.

Estamos em evolução constante. Por isso, a nossa estrutura organizacional é dinâmica e se ajusta de acordo com os avanços da Cooperativa. Em 2018, a novidade foi a integração do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH ao Conselho Social, por decisão dos cooperados reunidos na Assembleia de dezembro, fortalecendo nosso modelo de governança.

Estratégia e Governança



Complementam a nossa estrutura o Centro de Inovação Unimed-BH, organizado de forma matricial, que atua nas frentes de ensino, pesquisa, informação, desenvolvimento e consultoria. O Instituto Unimed-BH, braço de responsabilidade social e cultural da Cooperativa, reforça o Relacionamento Institucional.

Estratégia e Governança

Participação dos cooperados

A Unimed-BH tem, na Assembleia Geral dos Cooperados, o seu principal órgão de governança. Por se tratar de uma sociedade cooperativa, formada por pessoas, a cada cooperado, cabe um voto, independentemente do seu capital.

Juntos, os médicos têm o direito e o compromisso de escolher os melhores caminhos para a Cooperativa, o que faz da sua participação um sólido pilar.

É nas assembleias que os cooperados elegem os pares para representá-los nos demais órgãos de governança, a exemplo do que ocorreu na Assembleia de março de 2018, com a escolha da chapa “Experiência e Responsabilidade”¹. Realizam-se duas reuniões por ano, uma ordinária e outra extraordinária, podendo este órgão ser acionado sempre que necessário. Acompanhe, no quadro da página seguinte, as instâncias de participação dos cooperados.

¹ Saiba mais no capítulo [Quem faz a Unimed-BH - Médicos Cooperados](#).

Estratégia e Governança

ÓRGÃO DE GOVERNANÇA	COMPOSIÇÃO	ATRIBUIÇÕES
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	19 cooperados eleitos, com mandato de quatro anos.	Delibera sobre a condução dos negócios, assegurando o retorno do investimento no longo prazo e o equilíbrio entre os anseios dos cooperados, com foco na sustentabilidade.
CONSELHO TÉCNICO-SOCIETÁRIO	Seis cooperados eleitos, com mandato de quatro anos.	Instaura e conduz processos administrativos para apurar possíveis infrações às normas internas cometidas por cooperados.
CONSELHO FISCAL	Seis cooperados eleitos, com mandato de um ano.	Fiscaliza a gestão, as operações financeiras e a prestação de contas, recomendando ou não sua aprovação pela Assembleia Geral.
DIRETORIA EXECUTIVA	Cinco cooperados integrantes do Conselho de Administração, com mandato de quatro anos.	Responde, de forma colegiada, pela gestão e pelo alcance dos resultados, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração e as deliberações da Assembleia Geral. Reúne o diretor-presidente e os diretores de Provimento de Saúde, de Serviços Próprios, Administrativo-Financeiro e Comercial e de Relacionamento Institucional.
ASSEMBLEIA GERAL DE DELEGADOS	107 cooperados eleitos de forma proporcional entre as especialidades, com mandato de quatro anos.	Julga os recursos apresentados por cooperados punidos em decorrência de processos administrativos por infração às normas internas.
CONSELHO SOCIAL	Conselheiros, delegados e integrantes do Núcleo de Integração com Cooperados e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH.	Com função consultiva, discute macropolíticas e estratégias da Cooperativa, formulando propostas para o Conselho de Administração.

Estratégia e Governança

ÓRGÃO DE GOVERNANÇA	COMPOSIÇÃO	ATRIBUIÇÕES
NÚCLEO DE INTEGRAÇÃO COM COOPERADOS (NICOOP)	Seis cooperados indicados pelo Conselho de Administração, com mandato de quatro anos.	Promove a filosofia cooperativista e o conhecimento técnico-científico entre os cooperados.
COMITÊ DE ESPECIALIDADES	Um comitê por especialidade, composto por sete cooperados, sendo dois da Sociedade Médica e cinco membros indicados pelo Conselho de Administração por reconhecida competência técnica.	Assessoram o Conselho de Administração em estudos, avaliações de tecnologias, elaboração de protocolos e indicadores e definição de critérios técnicos para as atividades inerentes à especialidade.
CONSELHO CONSULTIVO DO INSTITUTO UNIMED-BH	Cinco cooperados indicados pela Diretoria.	Acompanhar as atividades do Instituto Unimed-BH, contribuir para as ações de relacionamento com incentivadores dos programas, disseminar os resultados perante a classe médica e sociedade, além de identificar e sugerir parceiros e projetos alinhados aos objetivos do Instituto Unimed-BH.

Estratégia e Governança

Gestão coletiva dos recursos

A Unimed-BH está inserida na economia da cooperação. Os recursos captados dos clientes são de propriedade comum, e o seu manejo é compartilhado por todos os cooperados. É como a caixa-d'água que abastece um condomínio: o consumo é individualizado, mas a conta é paga de forma coletiva.

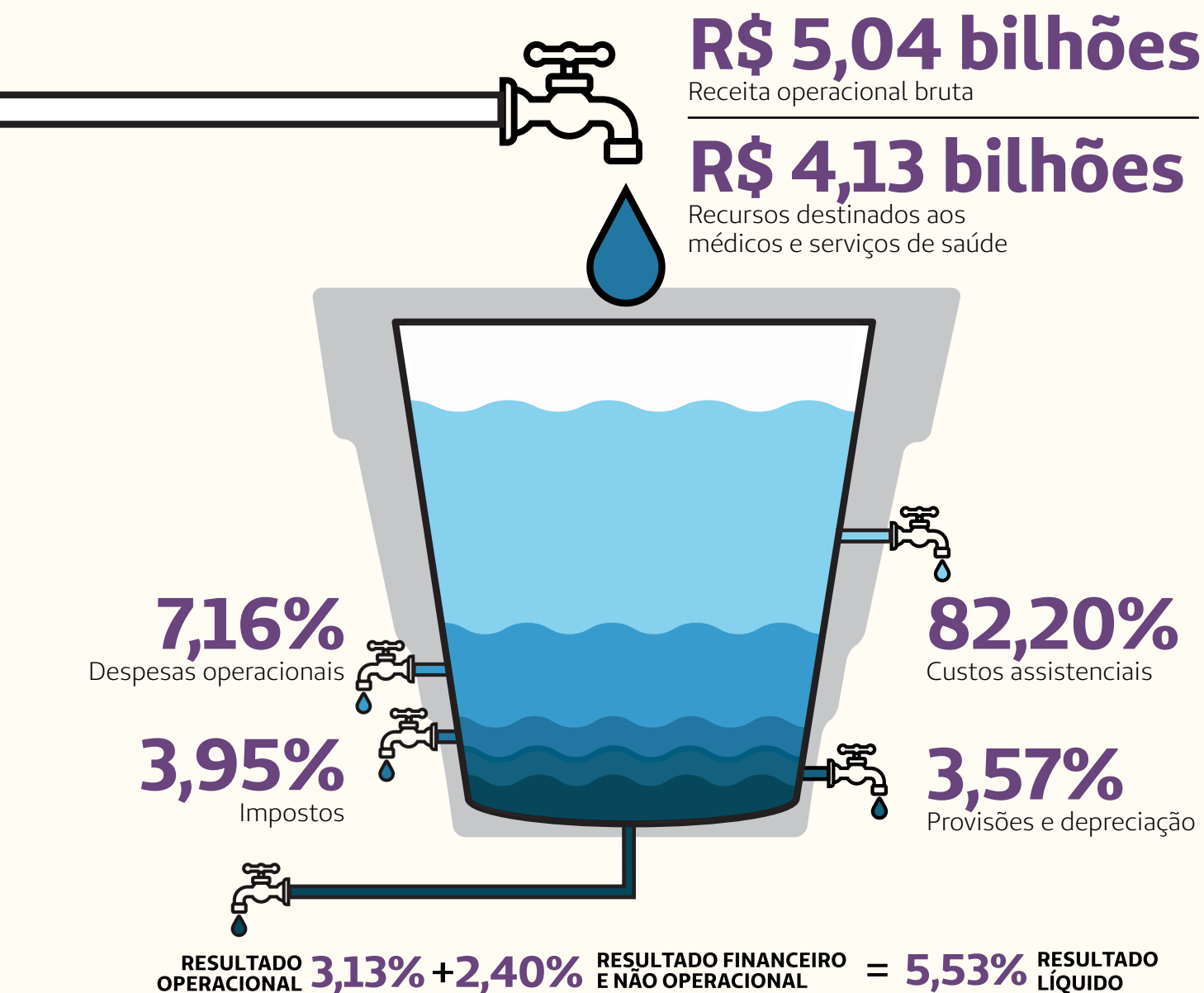
Nosso desafio é equilibrar os interesses individuais e coletivos por meio da maximização do acesso e da racionalização do uso dos recursos, tendo em vista a sustentabilidade do sistema. E isso passou a ser feito de forma ainda mais efetiva e cooperativa nesses últimos anos.

Algumas medidas, como o Consultório On-line, que otimiza recursos na cadeia assistencial, e a definição de uma remuneração variável baseada no equilíbrio do Índice de Utilização permitem aos cooperados contribuir diretamente para a gestão desses recursos.



Estratégia e Governança

Os recursos que preenchem a nossa caixa-d'água são provenientes dos nossos clientes:



Dados relativos a 2018. Visão gerencial. Os custos assistenciais incluem o pagamento de Produção Complementar feito aos cooperados na produção de dezembro.

Estratégia e Governança

Destinação dos recursos assistenciais

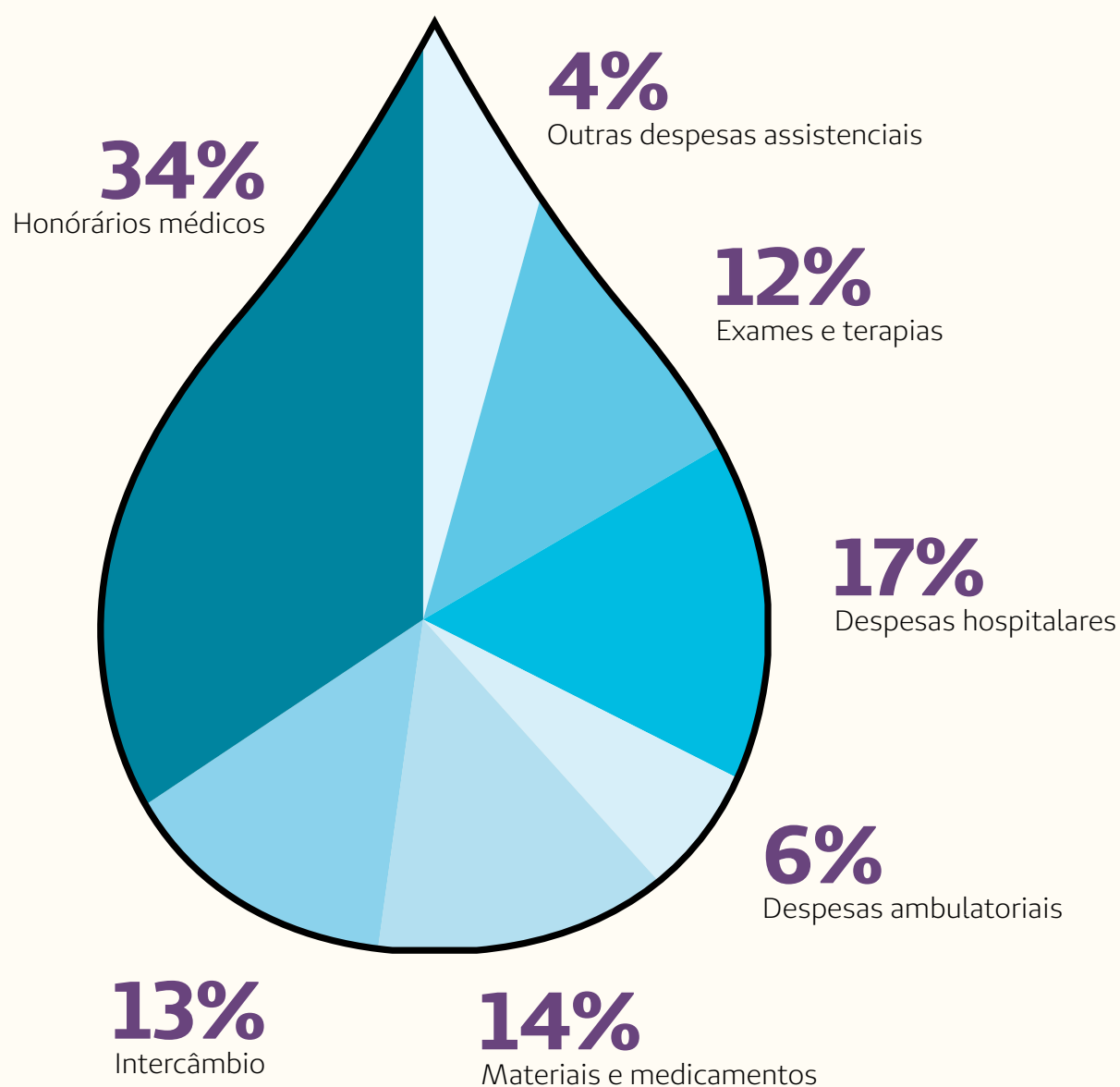
A saúde suplementar é um mercado regulado, que funciona sob a lógica atuarial: as operadoras de planos de saúde assumem a gestão do risco de sua carteira.

Na Unimed-BH, o limite estabelecido de responsabilidade fiscal é de 85% do Índice de Utilização. Isso porque a Cooperativa destina a maior parte da receita aos cooperados e à rede assistencial.

O gráfico a seguir mostra para onde são direcionados os recursos da assistência à saúde. Os médicos recebem 34% em honorários por consultas, exames e procedimentos realizados.

Estratégia e Governança

Confira como são destinados os nossos recursos assistenciais:



Dados relativos a 2018. Visão gerencial. A parcela de exames e terapias não inclui os honorários médicos pagos diretamente aos cooperados. Despesas hospitalares se referem a diárias, taxas e gabaritos. Intercâmbio é o atendimento a clientes Unimed-BH por outras cooperativas do Sistema Unimed.

Estratégia e Governança

Planejamento Estratégico

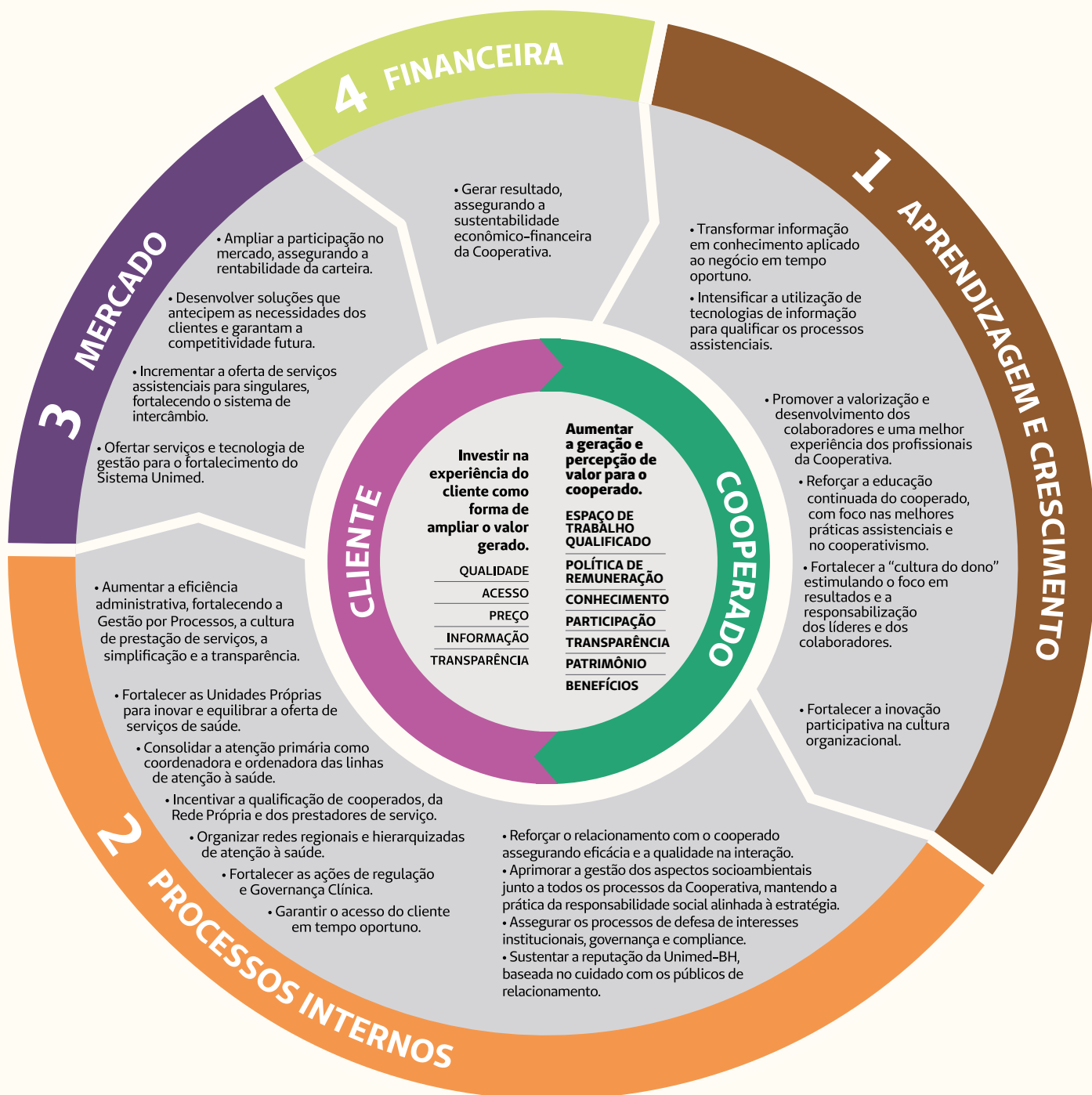
O Planejamento Estratégico é o norte que guiará a Cooperativa nos próximos anos. Em 2018, o Mapa Estratégico foi atualizado para conduzir a nossa trajetória de 2019 a 2022.

O modelo mais recente do Mapa, no formato circular, foi mantido com as diretrizes voltadas para cooperados e clientes no centro da nossa estratégia. Os objetivos para os próximos quatro anos também foram firmados: aumentar a geração e a percepção de valor para os cooperados e investir na experiência do cliente como forma de ampliar o valor gerado.

As mesmas dimensões do Mapa anterior são abordadas no entorno do círculo: Aprendizagem e Crescimento, Processos Internos, Mercado e Gestão Financeira.

Estratégia e Governança

O Mapa Estratégico é o documento que concentra as diretrizes que a Cooperativa seguirá nos próximos anos:



Integridade e Conformidade

Uma Empresa Pró-Ética é aquela que reforça todos os dias o seu compromisso com a integridade e a conformidade. Veja aqui como foi o nosso ano nessa área.

Na foto, da esquerda para a direita: Samuel Flam, diretor-presidente da Unimed-BH, Eduardo Fischer, CEO da MRV, Eugênio Mattar, CEO da Localiza e, em pé, Marcelo Lapolla, do Viaética.



Integridade e Conformidade

Fazer o que é certo

Uma Empresa Pró-Ética tem, no seu dia a dia, um compromisso claro com as práticas íntegras e conformes.

A evolução constante da sociedade atual nos apresenta, com muita velocidade, novas formas de comunicação e de relacionamento com o outro. É um cenário desafiador, que nos pede o tempo todo protagonismo e comprometimento para acompanhar as tendências e manter a postura ética. É por isso que a Unimed-BH investe cada vez mais no amadurecimento do seu Programa de Compliance e das boas práticas de governança e integridade.

O Código de Conduta e Relacionamento da Cooperativa é o principal documento que registra as diretrizes éticas a serem seguidas por nossos públicos de relacionamento. Em 2018, seu conteúdo foi atualizado, em atendimento ao compromisso firmado de mantê-lo revisado a cada dois anos. O trabalho de avaliação do Código foi feito a várias mãos, com a participação de colaboradores de todas as áreas, que se reuniram para identificar os textos que deveriam ser mantidos e as diretrizes que precisariam ser atualizadas ou acrescentadas ao documento.

Integridade e Conformidade



O patrocínio da alta gestão às diretrizes de compliance da Cooperativa são evidenciadas pela participação da diretoria em grandes eventos da área. Na foto, o diretor-presidente, Samuel Flam, em uma mesa de debates do Congresso de Integridade 2018, ao lado de Eduardo Fischer, da MRV, e Eugênio Mattar, da Localiza.

Integridade e Conformidade

Nossas premissas éticas se refletem em nossa prática diária e também no processo de contratualização com nossos parceiros, prestadores e clientes. Para isso, a Unimed-BH tem descritas 21 políticas corporativas, estruturadas em quatro eixos: Conduta, Processos/Operação, Relacionamento e Assistência. Esses documentos estão divulgados e disponibilizados para consulta de todos os públicos nos portais interno e externo da Unimed-BH.

Em caso de violação das diretrizes de integridade da Cooperativa, nosso Canal Confidencial é o espaço destinado a receber o relato da situação, com total anonimato e sigilo. Em 2018, foram registrados 58 relatos, que são gerenciados pela Coordenação Permanente do Código de Conduta e Relacionamento, especialmente designada, que tem como premissas a isenção, a não retaliação e o tratamento adequado dos envolvidos.



58

relatos foram registrados e tratados por meio do Canal Confidencial, gerenciado pela Coordenação Permanente do Código de Conduta e Relacionamento.

Integridade e Conformidade



Com o compromisso de ser revisto a cada dois anos, o Código de Conduta e Relacionamento foi atualizado em 2018 com a participação de profissionais de diversas áreas da Cooperativa.

Integridade e Conformidade

Rede de Integridade

O amadurecimento das nossas boas práticas de compliance assegurou, em 2018, que a Cooperativa passasse a integrar o time de empresas parceiras do Alliance for Integrity, iniciativa global que tem como objetivo impulsionar o ambiente ético, de transparência e combate à corrupção. A adesão a essa iniciativa é mais uma forma de tornar tangível o esforço contínuo da Unimed-BH em zelar pelas boas práticas de mercado, reconhecidas em 2017, quando recebemos o título de Empresa Pró-Ética do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU).

A colaboradora da Unimed-BH Maria Victoria Perottino e Amanda Rocha, da Alliance for Integrity, durante a entrega do documento, assinado pela diretoria da Cooperativa.



Integridade e Conformidade

De portas abertas para o debate

O debate dos assuntos de integridade e conformidade já fazem parte do cotidiano. Pela primeira vez, a Cooperativa sediou o debate sobre compliance, fraudes, auditoria, tecnologia e segurança. O Congresso de Integridade 2018 foi realizado em nosso Espaço de Eventos, com a participação de executivos e especialistas de diversas empresas do Brasil. Além de abrir as portas para uma discussão tão importante com o mercado, incentivamos a abordagem do tema com nossos públicos de relacionamento. Ao longo do ano, diversas cooperativas do Sistema Unimed e outras empresas interessadas participaram de sessões de benchmarking para conhecer nossas boas práticas.

Gestão de Riscos

A Unimed-BH estimula a adoção de práticas de mitigação e gerenciamento de riscos em diferentes níveis. Para isso, avançamos com um importante mapeamento de todos os processos e atividades e os riscos vinculados, por meio de uma metodologia única e disseminada em todas as áreas, administrativas, gerenciais e assistenciais. A sensibilização da responsabilidade de todos os colaboradores nesse processo contou com ações integradas de comunicação e treinamento.

Gestão de Crises

Ao longo de 2018, foram desenvolvidas diversas estratégias e ações para fortalecer a reputação da Unimed-BH perante seus diversos públicos de relacionamento. Especificamente, para Gestão de Crises, decisões importantes foram tomadas, envolvendo as diversas áreas da cooperativa. Foi elaborado conjuntamente um Manual de Gestão de Crises que discrimina as responsabilidades de cada área e os tipos de crises que podem ser vivenciados em toda operação da Unimed-BH.

Gestão Sustentável

Nossa cooperativa, nossas escolhas. É assim que, juntos, enfrentamos um cenário complexo e chegamos aos resultados de 2018.

Assembleia Geral Ordinária, março de 2018.



Gestão Sustentável

Responsabilidade e transparência

Garantir a sustentabilidade da Cooperativa é o compromisso dos mais de 5.600 médicos cooperados e mais de 4.900 colaboradores da Unimed-BH. Juntos, a muitas mãos, os recursos são geridos para trazer mais e mais resultados positivos.

Desemprego e informalidade

Em um ano marcado por incertezas, um setor que não saiu da pauta pública foi a Saúde Suplementar, em especial, pelo impacto sofrido em razão da crise que o país atravessa nos últimos anos. Uma tímida recuperação marcou o período, e o segmento encerrou 2018 com 47.377.920¹ beneficiários, quase 200 mil a mais que em 2017. Um crescimento ainda pequeno se observarmos que, entre 2014 e 2017, mais de 3 milhões de pessoas deixaram de ter planos de saúde. Esse cenário, contudo, não se refletiu na região metropolitana de Belo Horizonte, que registrou redução de 25.979 beneficiários em 2018, em relação ao ano anterior.

O fator que mais influenciou a perda de beneficiários foi o alto índice de desemprego, que atinge mais de 12 milhões de brasileiros, segundo o Instituto Brasileiro

¹ Dado de setembro de 2018.

Gestão Sustentável

de Geografia e Estatística (IBGE). Apesar da pequena melhora no quadro, o que os indicadores mostram é um crescimento do mercado informal, enquanto a geração de empregos formais continua estagnada.

Você sabe por que o desemprego impacta nossa carteira de clientes?

Atualmente, 80% dos beneficiários da Saúde Suplementar no Brasil são provenientes de carteiras corporativas, e na Unimed-BH não é diferente². Isso significa que um volume expressivo de clientes é resultado da geração de empregos formais, que são os chamados “de carteira assinada”. Sem um vínculo formal com uma empresa, dificilmente as pessoas terão condições de ter um plano de saúde. O crescimento da informalidade, portanto, embora contribua para as estatísticas oficiais, não resulta em mais clientes. E ainda existem os chamados desalentados, que são as pessoas em idade economicamente ativa que estão desempregadas há tanto tempo que acabaram perdendo as esperanças. Pararam de procurar trabalho e se tornaram totalmente dependentes da saúde pública. O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) estima que, no ano de 2018, 426 mil pessoas caíram no desalento.

Mais clientes

Apesar do cenário não favorecer o setor, na Unimed-BH, a manutenção e o crescimento da carteira de clientes foram importantes conquistas em 2018. Encerramos o ano com 1.260.688 beneficiários, 20.331 a mais que em 2017.

1.260.688
beneficiários em 2018.

20.331
a mais que em 2017.

² Leia mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Clientes



Gestão Sustentável



Assegurar o melhor atendimento aos nossos clientes é um compromisso da Unimed-BH.

Gestão Sustentável

Para que obtivéssemos saldo positivo em nossa carteira, foi necessário vender 52.305 planos de saúde em 2018, por causa da perda natural de beneficiários em razão das demissões nas contratantes coletivas. A equipe de vendas da Cooperativa intensificou a visita a potenciais clientes corporativos e elaborou uma estratégia ainda mais agressiva de prospecção. A opção pela diferenciação por qualidade fez toda a diferença ao longo do ano, o que se refletiu na Pesquisa Datafolha, realizada anualmente pela Unimed-BH, que registrou 86% de satisfação dos clientes. Além disso, a Cooperativa também acompanhou de perto os motivos de reclamação e estabeleceu metas para a sua redução, o que nos permitiu atuar diretamente nas causas de insatisfação. Com isso, registramos 22,46 pontos percentuais de redução no índice de reclamação dos clientes, o que significam 2.854 reclamações a menos que no ano de 2017.



86%

**de satisfação dos
clientes, segundo
Pesquisa Datafolha.**

E como se deu o relacionamento com os clientes corporativos?

A crise econômica, além de provocar a redução dos postos de trabalho, impactou o nosso setor de outras formas. Uma delas foi a dificuldade que encontramos para negociar os reajustes dos planos de saúde com as empresas. Com uma margem de lucro menor, os clientes corporativos viram sua capacidade de pagar pelo plano de saúde diminuir ao longo dos anos. Soma-se a isso o aumento crescente dos custos assistenciais, que exigem esforços ainda maiores de gestão dos recursos.

Gestão Sustentável

Maior eficiência operacional

Fazer mais com menos recursos também foi uma importante diretriz para a Unimed-BH, que busca a eficiência em todos os seus processos. Ao longo do ano, algumas ações foram importantes para gerar os melhores resultados para a Cooperativa. Entre elas, destaca-se a consolidação da Central de Serviços Compartilhados, que concentrou em uma única plataforma 185 serviços disponibilizados pelas áreas.



Com isso, foi possível mapear as necessidades dos setores e atuar diretamente nelas, gerando ainda mais eficiência e otimizando os processos. Contamos também com outras iniciativas, como a revisitação do portfólio de projetos, eliminando ou postergando aqueles de menor importância, e movimentos para conter o aumento do consumo de recursos, como água, energia e papel.

A renegociação dos contratos de fornecimento de insumos foi mais uma estratégia bem-sucedida, já adotada há alguns anos, que trouxe economia de recursos para a Cooperativa na ordem de R\$ 19,8 milhões. Além disso, a criação da Central de Distribuição concentrou em um único espaço todos os recursos necessários para a assistência, como materiais e medicamentos, reduzindo os estoques nas unidades da Rede Própria.

Gestão Sustentável

Atualmente, todos os Centros de Promoção da Saúde, o Hospital Unimed – Unidade Betim Centro e a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú já utilizam o serviço que, em 2019, será ampliado para o Hospital Unimed – Unidade Contorno, para o Hospital Infantil São Camilo Unimed, para o novo Hospital Unimed – Unidade Betim e para os serviços de Atenção Domiciliar e Atendimento Móvel.

Como resultado dessas e de outras iniciativas, conseguimos um índice de despesas operacionais sobre o faturamento de 7,16%. Também conseguimos crescer nossa receita, que fechou o ano em R\$ 5,04 bilhões, e nosso Ebitda – indicador financeiro que corresponde ao quanto de recursos a Unimed-BH conseguiu gerar na operação, sem incluir impostos, depreciação e amortização – se manteve em duas casas percentuais pelo terceiro ano consecutivo: 11,34%.

Todo esse trabalho se reflete na sustentabilidade da nossa cooperativa e em uma distribuição significativa de produção complementar e benefícios aos médicos cooperados. Por consequência, a satisfação dos cooperados com a gestão da Unimed-BH, demonstrada por meio da pesquisa Datafolha 2018, é de 89%, um índice três pontos percentuais maior em relação ao ano anterior.³

R\$ 5,04 bilhões

Receita acumulada em 2018

7,16%

Índice de despesas operacionais sobre o faturamento.

³ Saiba mais em Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados

Gestão Sustentável



Em 2018, tivemos uma distribuição recorde de Produção Complementar aos cooperados elegíveis: R\$ 125 milhões. Para fazer jus ao benefício, que é pago junto com a produção de dezembro, é preciso produzir o equivalente a 30 consultas rede ampla por mês.

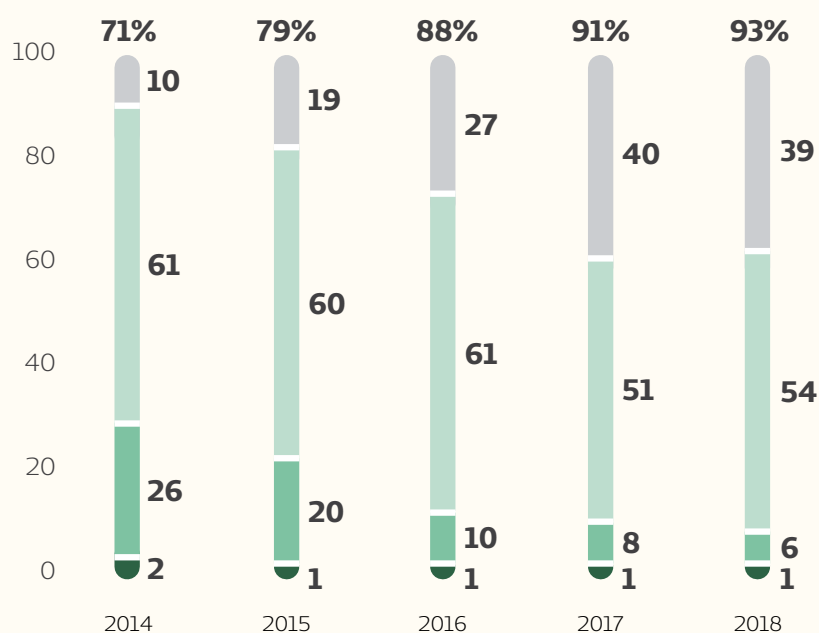
Gestão Sustentável

Avaliação da atual gestão da Unimed-BH – Total Cooperados (Ótima + Boa)

Em 2018, a gestão da Unimed-BH obteve um expressivo índice de satisfação por parte dos cooperados: 93% na soma das avaliações Ótima e Boa. O valor é um dos maiores da série histórica.

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Nossos indicadores econômico-financeiros serão adequados conforme a ANS

Em 2018, a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que regulamenta o nosso setor, lançou uma consulta pública às operadoras de planos de saúde para incentivar a adoção dos mesmos padrões e critérios de apresentação e comunicação dos indicadores econômico-financeiros. A Unimed-BH se antecipou e adequou os seus indicadores aos novos métodos de cálculo e nomenclaturas. O ajuste passa a vigorar já em 2019, em conformidade com as exigências da ANS, e estará disponível também na plataforma Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA. Quer saber o que vai mudar? [Confira o vídeo explicativo.](#)

Gestão Sustentável

Mais eficiência assistencial

Garantir a melhoria contínua da qualidade assistencial com o uso eficiente dos recursos é o que faz com que a Unimed-BH se destaque no mercado de Saúde Suplementar como uma das melhores operadoras de planos de saúde do país. É também o que tem posicionado a Cooperativa nos principais rankings de negócio⁴. Para isso, diversas ações são realizadas tendo como foco o cliente e a valorização do trabalho médico.

A plataforma **Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais - GUIA** concentra os indicadores que mensuram e monitoram a qualidade da assistência prestada aos clientes. O acompanhamento dessas métricas possibilita aos cooperados uma atuação mais proativa, promovendo mais eficiência assistencial. Confira como se comportaram alguns dos indicadores que foram acompanhados ao longo de 2018.

⁴ Saiba mais no capítulo Nossa Unimed-BH - Reconhecimentos

Gestão Sustentável

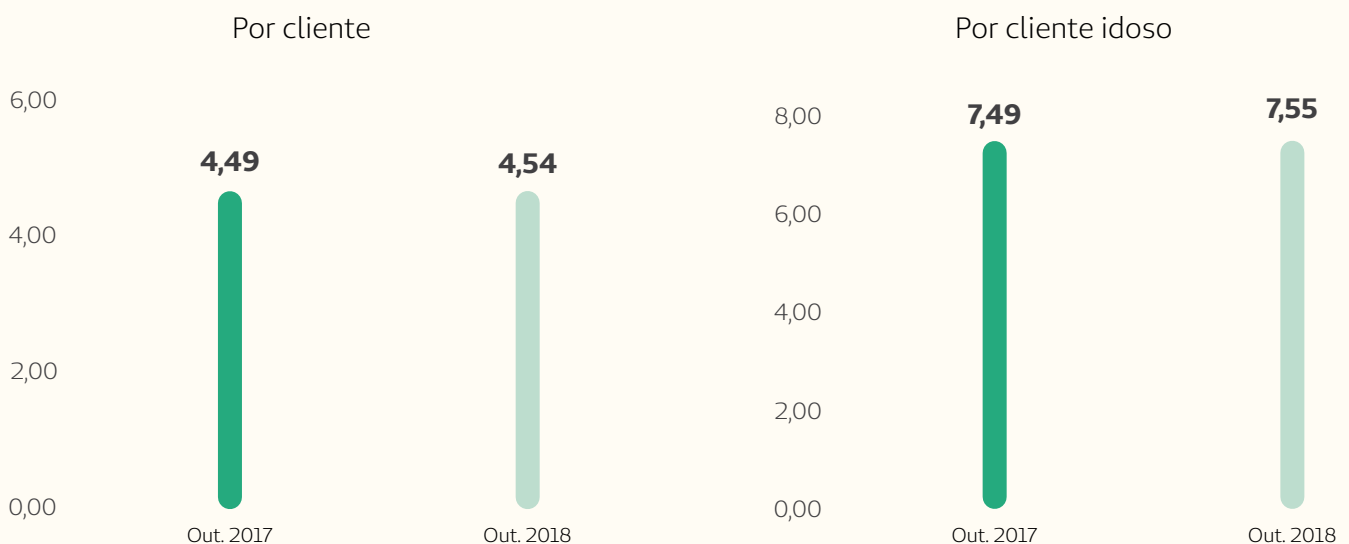
Exames complementares por Consulta Médica Eletiva

Houve aumento na média global de realização de exames complementares por consulta médica eletiva, entre outubro de 2017 e 2018. Isso sinaliza a necessidade de monitoramento constante na utilização criteriosa dos exames, com propósito de se combater o desperdício, sem prejuízo da assistência médica adequada.



Consultas Médicas Eletivas

Notada uma variação discreta nos indicadores de consultas médicas eletivas.



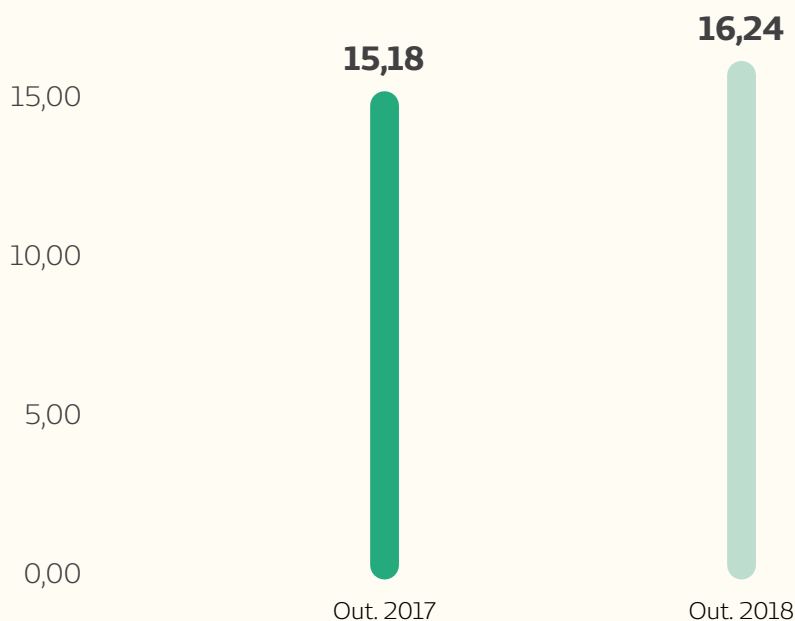
Gestão Sustentável

Percentual de Reinternação de Idosos em até 30 dias

Houve aumento na frequência de reinternações de idosos em até 30 dias após a internação inicial.

Este indicador recebe influências múltiplas, entre as quais: alta precoce (resolutividade), mudança no perfil de idosos atendidos (complexidade assistencial), captação oportuna e precoce de clientes (intervenções de saúde) e questões relativas à organização dos serviços.

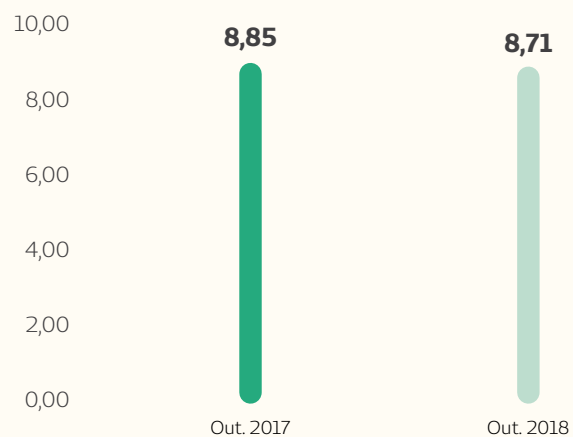
Por contemplar um público vulnerável ou em risco, por vezes com grande complexidade assistencial, esse grupo estimulou a Unimed-BH a realizar um processo de reestruturação em algumas de suas atividades, com objetivo de melhor acompanhamento e intervenção.



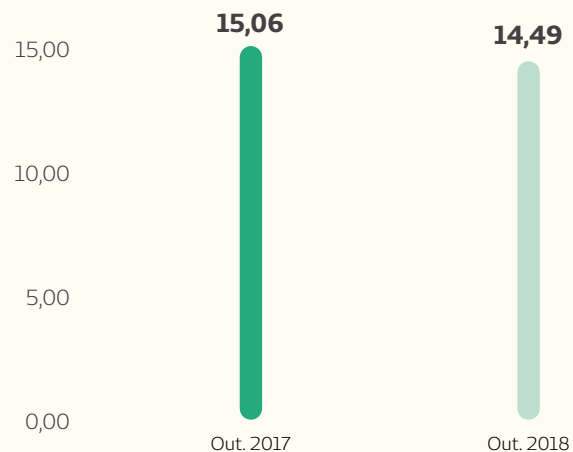
Gestão Sustentável

As discretas reduções nos indicadores de Internações por Condição Sensível à Atenção Primária - ICSAP, retorno a serviços de urgência e emergência e tempo de permanência hospitalar ocorreram no sentido desejado pela Unimed-BH. Incentivos do GUIA e Selo de Excelência Assistencial podem ter contribuído para este efeito, dentre outros fatores.

Pecentual de Retorno a Serviços de Urgência e Emergência em até 3 dias



Percentual de Internações por Condição Sensível à Atenção Primária (ICSAP)



Razão do Tempo de Permanência Hospitalar em Relação à Referência



Gestão Sustentável

Percentual de clientes que consultaram com outro médico da mesma especialidade em até 45 dias

Trata-se de um importante indicador de fidelização, utilizado atualmente para monitoramento no GUIA por 33 especialidades médicas. Encontra-se em processo de qualificação, no sentido de torná-lo mais específico, reduzindo-se influências de encaminhamentos de outros profissionais (ex: para segunda opinião). Ajustes já estão em andamento, envolvendo módulo específico do Consultório On-line.



Gestão Sustentável

Os indicadores do GUIA apontam para o desafio contínuo de melhoria da qualidade assistencial. Nesse sentido, acompanhamos também os indicadores do Diagnosis Related Group – DRG. Trata-se de uma ferramenta, universalmente conhecida e com foco nas melhores práticas médicas, que classifica pacientes internados em hospitais que atendem casos agudos. Na Unimed-BH, esses indicadores foram introduzidos em 2007 para fins de estudo dos impactos nos prestadores. Em 2014, as unidades da Rede Própria passaram a adotá-los na gestão clínica. A partir de 2017, tiveram início as avaliações, nas redes própria e credenciada, do Selo de Excelência Assistencial, que utilizam o DRG na dimensão Desempenho⁵.

NOSSO MODELO DE SUSTENTABILIDADE:

Para chegar aos resultados que conquistamos neste ano, também lançamos mão de um modelo único de sustentabilidade, que conta com projetos, plataformas e processos focados no uso eficiente dos recursos, tanto os operacionais quanto os assistenciais. Confira:

Para trazer maior eficiência operacional

Austeridade, Simplicidade e Agilidade – ASA



Com foco na eficiência operacional, o ASA já está consolidado em nossa cultura organizacional. Ações que vão desde a economia com impressões, passando pela negociação de contratos com fornecedores e culminando na informatização de todos os processos fazem parte desta iniciativa. O ASA contribui diretamente para a redução das nossas despesas operacionais.

⁵ Saiba mais no capítulo [Quem faz a Unimed-BH - Rede de Serviços](#)

Gestão Sustentável

Para fazer a gestão coletiva dos nossos recursos

Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA



O GUIA é uma importante ferramenta de gestão coletiva dos recursos assistenciais. Trata-se de uma plataforma que concentra os indicadores econômico-administrativos da Cooperativa e os indicadores de qualidade assistencial elaborados pelos Comitês de Especialidade, que atendem ao modelo inovador de remuneração variável dos cooperados, desenvolvido coletivamente.

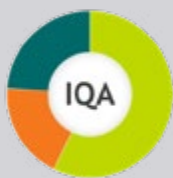
Consultório On-line



Também destinado à gestão coletiva dos recursos, o Consultório On-line tem como objetivo facilitar o dia a dia dos cooperados e dos clientes. Por meio de uma plataforma integrada com os sistemas dos prestadores, os médicos podem solicitar exames e procedimentos pela ferramenta, eliminando a necessidade de emissões de guia de papel, além de acompanhar o histórico dos pacientes (pedidos de exame, resultados, etc.).

Para remunerar médicos pela qualidade

Índice de Qualidade Assistencial – IQA



Fundamento do modelo de remuneração variável da Unimed-BH, o IQA proporciona a melhoria contínua da qualidade assistencial, cuja métrica é composta por indicadores criados pelos próprios cooperados dos Comitês de Especialidade, a partir das melhores práticas médicas, e por indicadores que avaliam a satisfação do cliente e estimulam a formação permanente. Caso obtenha a totalidade dos indicadores de referência, os médicos cooperados recebem até 10% a mais em consultas e procedimentos.⁶

⁶ Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH - Médicos Cooperados

Gestão Sustentável

Para remunerar prestadores pela qualidade

Selo de Excelência Assistencial



A qualidade da assistência prestada aos pacientes e a experiência que cada prestador gera no atendimento são as bases do Selo de Excelência Assistencial, que reconhece e remunera prestadores de serviço em saúde a partir do melhor cuidado. Para receber o Selo, os parceiros precisam conquistar pelo menos três das cinco dimensões de avaliação. Em 2018, foram 19 unidades assistenciais reconhecidas, entre hospitais e clínicas oncológicas.⁷

Nossos resultados também são fruto da nossa forma de comunicar e relacionar

Como cooperativa, nossos resultados são fruto das escolhas do conjunto de médicos cooperados, amparadas pela atuação cada vez mais eficiente do corpo técnico e dos parceiros da Unimed-BH. Para garantir que as decisões sobre os rumos da Cooperativa sejam sempre tomadas a partir de informações consistentes e verdadeiras, contamos com vários meios de comunicação e relacionamento com nossos mais diversos públicos. Confira como:



Cooperados

Site do Cooperado, newsletter semanal, e-mail, SMS, WhatsApp, aplicativo, tela do Consultório On-line, analistas de relacionamento.



Clientes

Canais de relacionamento, newsletter mensal, portal, e-mail, SMS, aplicativo.



Colaboradores

Newsletter semanal, TV Corporativa, Canal Aberto, intranet, WhatsApp, aplicativo, e-mail.



Prestadores

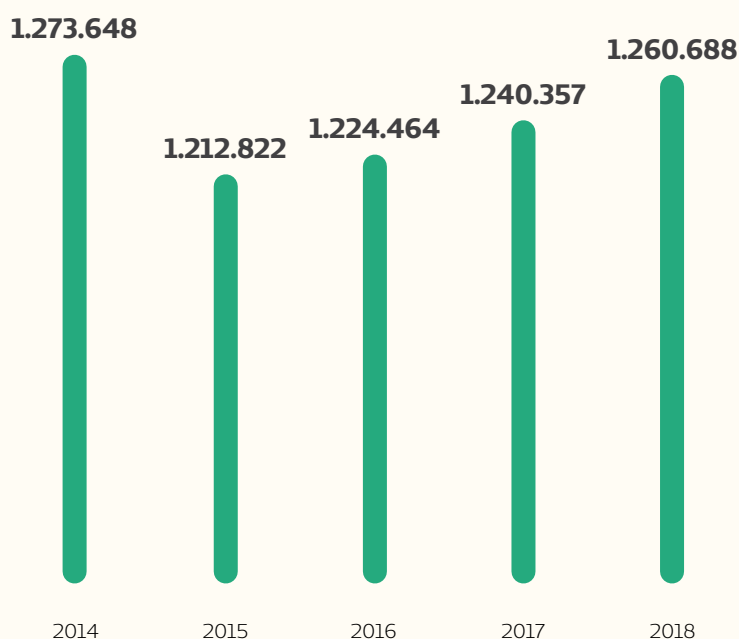
Portal do Prestador, aplicativo, newsletter mensal, canais de relacionamento, analista de relacionamento, e-mail, WhatsApp.

⁷Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH - Rede de Serviços

Gestão Sustentável

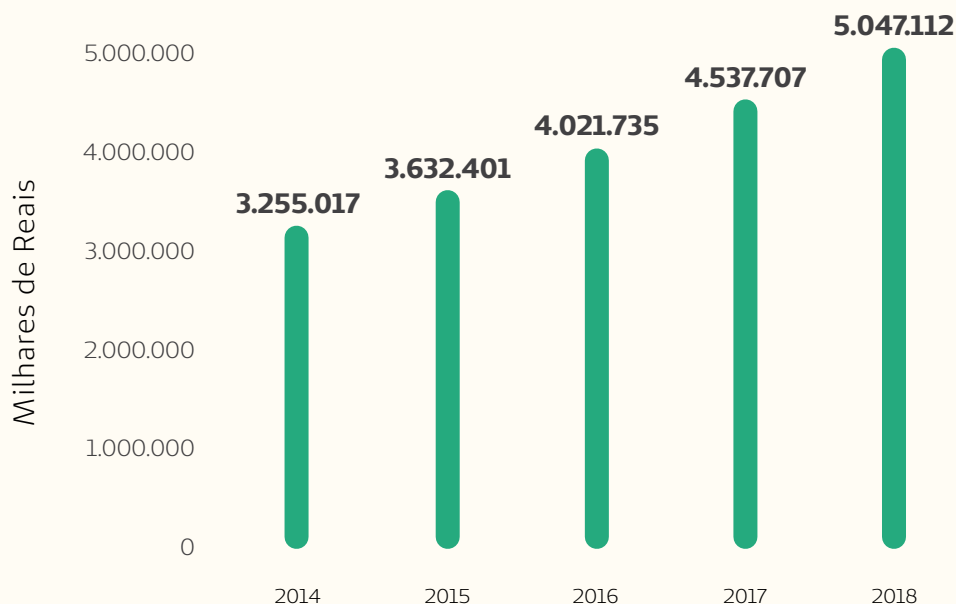
Evolução da carteira de clientes

Em 2018, registramos um saldo de mais de 20 mil clientes em nossa carteira, o que contribuiu para consolidar nossa participação de mercado em 53% de nossa área de atuação, segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Esse resultado se deveu à satisfação dos clientes com os cooperados, aos esforços de venda e à política de relacionamento da Unimed-BH com os clientes.



Evolução da receita operacional bruta (de 2014 a 2018)

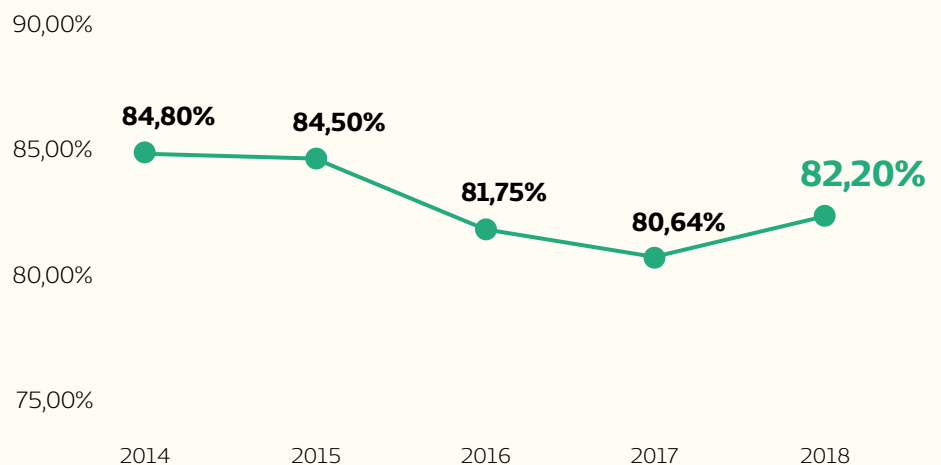
Em 2018, nossa receita operacional bruta alcançou o patamar dos R\$ 5 bilhões. Esse crescimento é fruto do saldo positivo em nossa carteira e da satisfação dos nossos clientes.



Gestão Sustentável

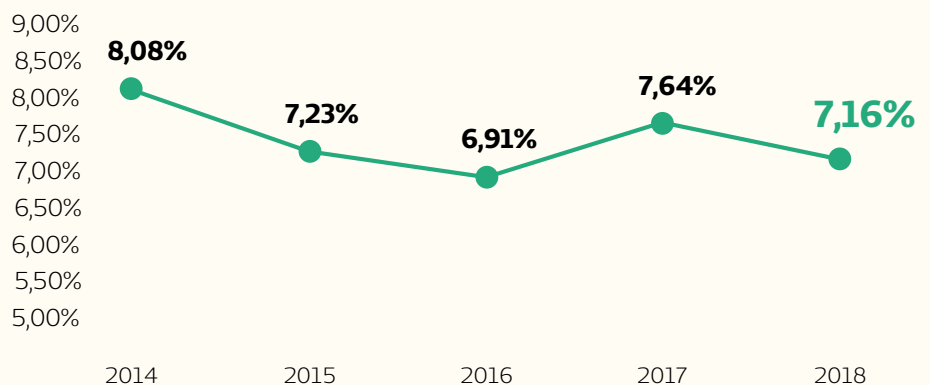
Evolução do Índice de Utilização (de 2014 a 2018)

O Índice de Utilização traduz os custos da Cooperativa com a assistência. Na Unimed-BH, a gestão tem como meta a manutenção do indicador abaixo de 85%, limite de segurança fiscal da Cooperativa. Em 2018, esse índice foi de 82,20%.



Percentual das despesas operacionais (não assistenciais) sobre a receita operacional (de 2014 a 2018)

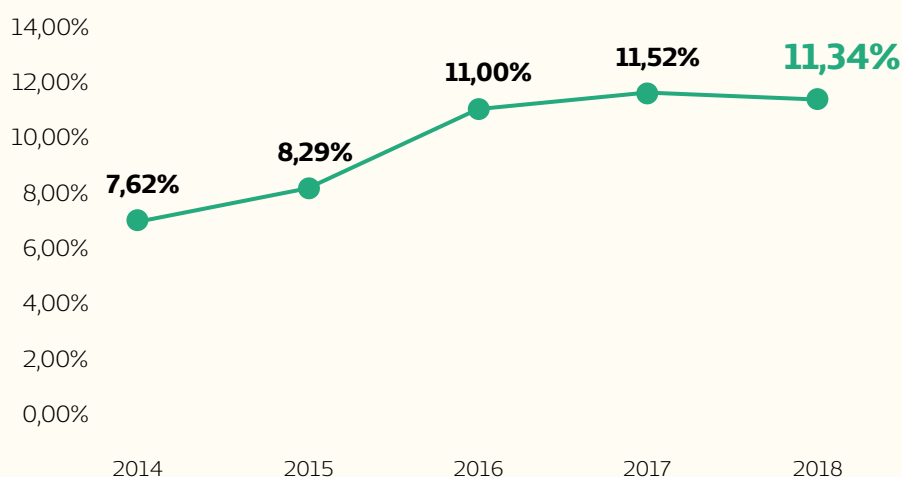
As diretrizes de Austeridade, Simplicidade e Agilidade da Cooperativa contribuíram para um índice de despesas operacionais de 7,16%. Há quatro anos consecutivos que a Unimed-BH mantém esse indicador abaixo de 8%.



Gestão Sustentável

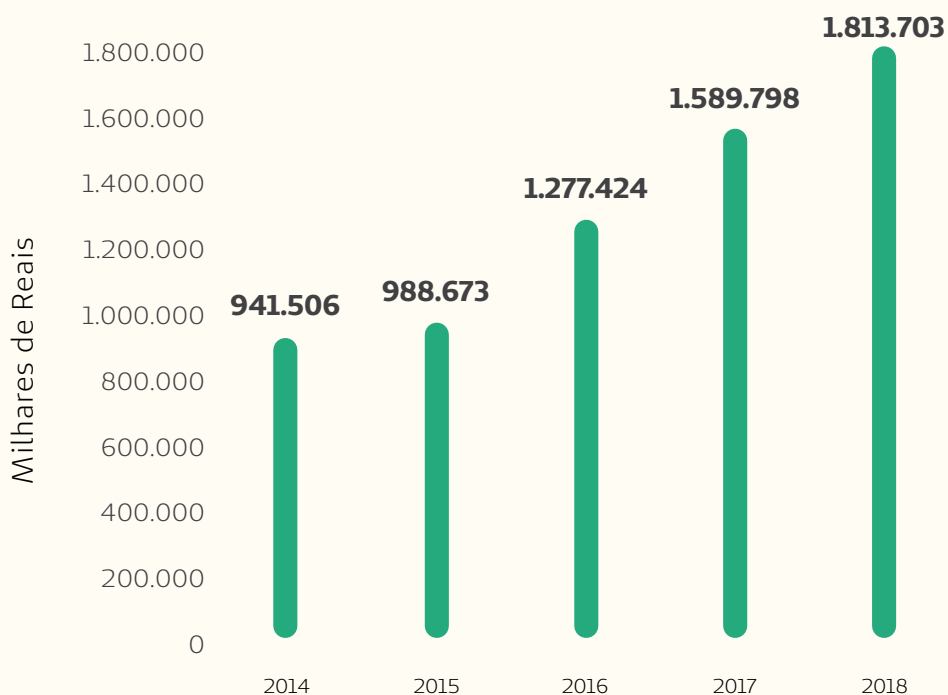
Ebitda

Pelo terceiro ano consecutivo, o Ebitda foi superior a 11%. O indicador financeiro reflete a solidez e a eficiência administrativo-financeira da Cooperativa, pois corresponde ao quanto a Unimed-BH gerou em recursos na operação, sem incluir juros, impostos, depreciação e amortização.



Evolução do Patrimônio Líquido (de 2014 a 2018)

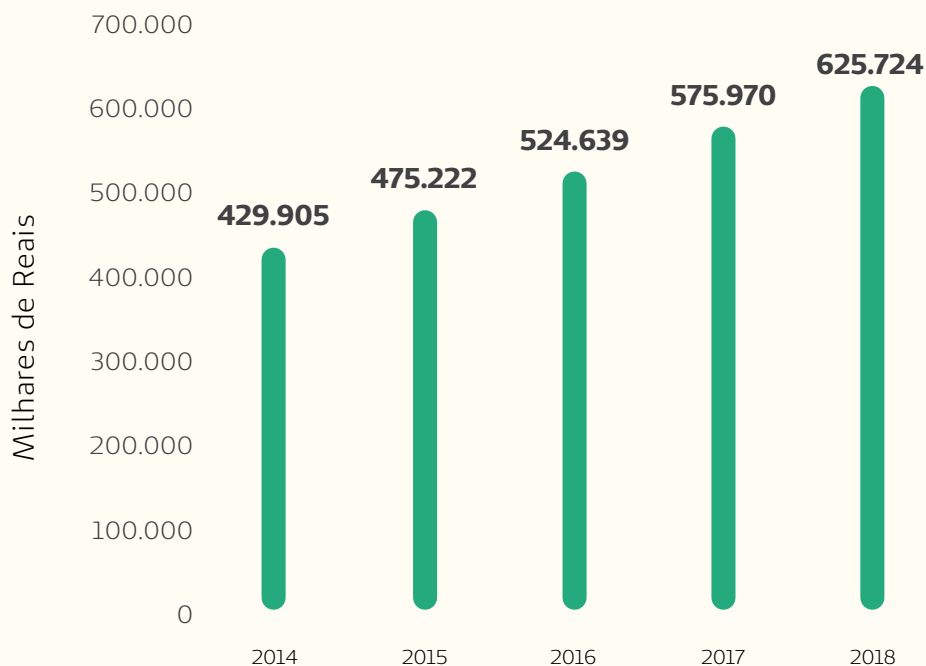
O crescimento do Patrimônio Líquido da Cooperativa segue a tendência dos últimos três anos e reflete o resultado da operação. Em 2018, o aumento foi de 14,08%. De 2014 a 2018, o Patrimônio quase dobrou de tamanho.



Gestão Sustentável

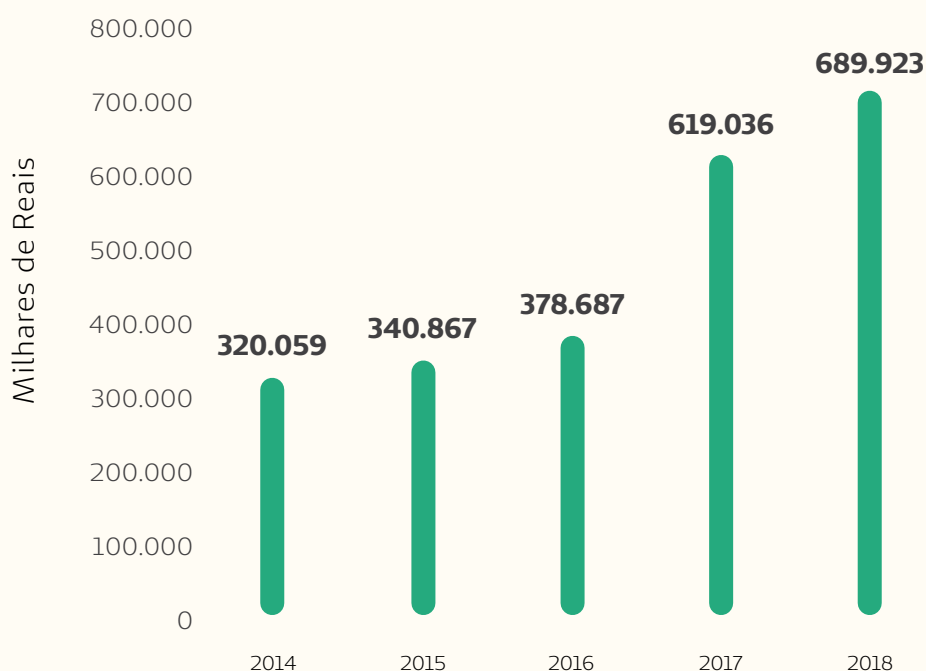
Evolução do Capital Social (de 2014 a 2018)

Em 2018, o capital social dos médicos cooperados alcançou o patamar de R\$ 625 milhões com a atualização da cota capital em 12%, conforme a Lei n. 5.764/71.



Evolução das provisões técnicas (de 2014 a 2018)

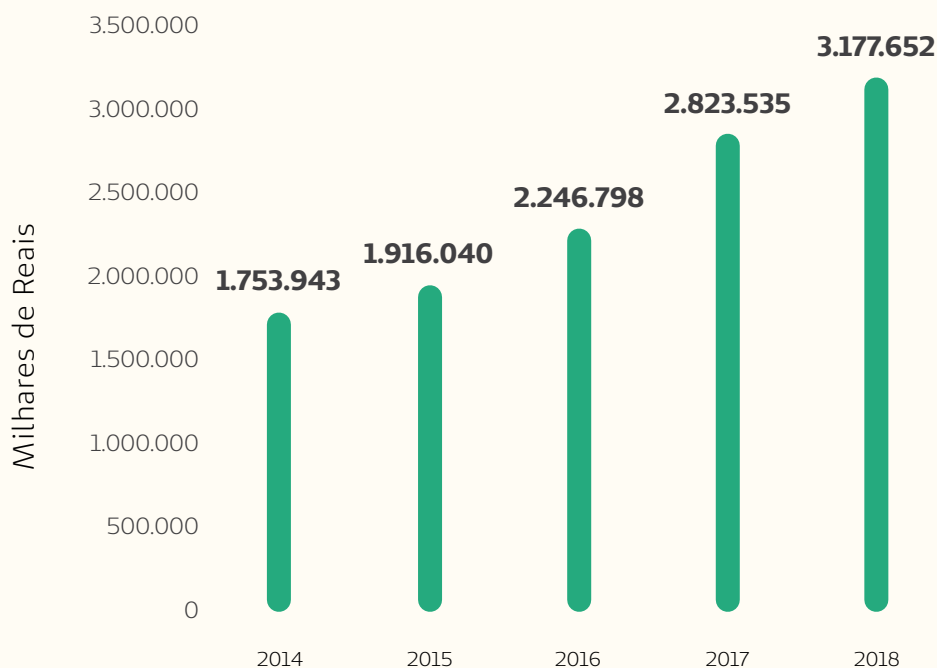
Exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as provisões técnicas são reservas para assegurar a operação das empresas de planos de saúde e garantem a perenidade e a segurança do negócio para cooperados e clientes. Em 2018, o montante provisionado pela Cooperativa é de quase R\$ 690 milhões.



Gestão Sustentável

Evolução dos ativos (de 2014 a 2018)

Os ativos da Unimed-BH são formados por aplicações financeiras, valores a receber dos clientes, imóveis e parque tecnológico, entre outros. Em 2018, o crescimento foi de 12,54%, refletindo o crescimento da Cooperativa.



Meio Ambiente

Temos o cuidado como vocação. Para cuidar bem, estamos sempre atentos ao meio ambiente e à sustentabilidade da nossa cooperativa.

Com as iniciativas adotadas pela Cooperativa, foi possível poupar 208 árvores em 2018.



Meio Ambiente

Cuidando do meio ambiente

Como parte importante da função social que nossa cooperativa exerce, adotamos uma série de ações com foco na preservação e na conservação dos recursos naturais.

A Unimed-BH é uma cooperativa que busca entregar valor aos seus clientes por meio de uma assistência de qualidade, além de ser uma importante formadora de mão de obra e geradora de empregos e renda em sua região. Ciente de que afeta o meio circundante e é afetada por ele, busca aliar o crescimento econômico a questões de preservação ambiental e ao desenvolvimento social e cultural nas comunidades onde atua. A Cooperativa entende que ser uma organização responsável implica a adoção de diversas iniciativas nesse sentido.

Os projetos das unidades próprias priorizam a energia solar, a iluminação e a ventilação naturais e o reaproveitamento de água, visando à redução do consumo de eletricidade e à preservação dos recursos hídricos. O uso de vegetação nativa no paisagismo das unidades, o aquecimento solar e cuidados com a permeabilidade estão entre esses projetos.

Meio Ambiente

Nas reuniões mensais de alinhamento estratégico da Cooperativa, são acompanhados indicadores voltados, por exemplo, ao monitoramento da redução do volume de impressões, do consumo de água e de energia e do descarte correto de resíduos.

Impressões em frente e verso

Em 2018, buscando a conscientização coletiva na redução do consumo de papel, focamos na utilização das impressões em frente e verso. Com o uso do recurso, foram poupadas mais de 1,45 milhão de folhas, o que representou uma economia de mais de R\$ 43,5 mil para a Cooperativa e aproximadamente 174 árvores foram poupadas.

Economia de papel por trabalhos não liberados

Além disso, com a implantação do recurso de aproximação do crachá nas impressoras, deixamos de imprimir quase 300 mil folhas, salvando mais de 34 árvores e economizando mais de R\$ 7,2 mil.

R\$ 50,7 mil

foi o valor economizado com a implantação do recurso de aproximação do crachá nas impressoras e com impressões em frente e verso.

Meio Ambiente

Números da economia:

1,7 milhão

folhas poupadas.



208

árvores salvas.



3.643.100 l

de CO₂ poupados (gases de efeito estufa que seriam liberados na produção de papel).

228.100,7 Hz

equivalentes a horas/lâmpadas acesas (energia de produção poupada ao não imprimir essas páginas).

Meio Ambiente

Mudas de ipê

Para celebrar a Semana do Meio Ambiente em 2017 e contribuir para minimizar o impacto referente à quantidade de papel consumido com impressão na Cooperativa no ano anterior, o Instituto Unimed-BH distribuiu aproximadamente mil mudas de ipê aos colaboradores. A campanha foi um sucesso e, em 2018, recebemos o registro do desenvolvimento de algumas dessas mudas em diferentes locais da região metropolitana de Belo Horizonte.

Muda de ipê da colaboradora da Gerência da Unidade Contagem Bruna Martins.



Meio Ambiente

Boleto digital

Desde junho, os cooperados e clientes da Unimed-BH passaram a ter como opção receber o boleto de pagamento do plano de saúde de forma eletrônica, diretamente no e-mail. Até o início de dezembro, 50.256 clientes (21,1% da carteira) haviam feito a adesão à cobrança digital. Com a eliminação da impressão do papel e postagem via correios, foram economizados R\$ 350 mil entre junho e novembro.

Neutralização de carbono

Entre julho de 2017 e setembro de 2018, neutralizamos 30.235.204,86 litros de carbono (CO₂) emitidos na atmosfera pelo consumo de energia elétrica dos equipamentos ativados pela empresa Microcity, fornecedora de equipamentos de informática para a Cooperativa. Com a realização do Projeto Floresta Microcity – um micro por uma árvore, a cada computador utilizado pela Unimed-BH, uma árvore é adicionada à floresta para ajudar nessa neutralização.



Nossa parceira Microcity plantou uma árvore para cada computador utilizado pela Cooperativa.



Meio Ambiente

Redução de emissão de carbono por deslocamentos

Outro recurso que favorece a sustentabilidade da Cooperativa são as reuniões por meio de videoconferência entre as unidades próprias. Cada unidade tem sua sala de videoconferência e, atualmente, é possível rastrear as reuniões para a mensuração de relatórios sobre a redução de distâncias percorridas e emissão de CO₂.

Em 2018, deixamos de percorrer, em virtude das videoconferências, mais de 20 mil quilômetros. Somente em dezembro, foram pouco mais de 2,4 mil quilômetros, o que significou a redução de 197.268,59 litros de CO₂ dispensados na atmosfera e 3 árvores poupadas (o corte de uma árvore gera mais de 8 mil folhas impressas).

+ de  **20 mil km**
deixaram de ser percorridos em virtude
das videoconferências realizadas em 2018.

Meio Ambiente

Descarte de resíduos

A utilização consciente dos recursos passa também pelo descarte adequado dos resíduos. A Unimed-BH conta com um processo de coleta seletiva em todas as unidades e mantém uma parceria com a Minas Recicláveis, que recicla o plástico gerado e direciona papel e papelão para as fábricas Irani e Paraibuna.

Em 2018, foram mais de 46 toneladas de materiais recicláveis recolhidos em toda a Cooperativa, sendo que as unidades assistenciais são responsáveis por 93% desse volume, e as unidades administrativas, por 7%. Por meio do encaminhamento para incineração, as unidades assistenciais fazem o gerenciamento adequado de todos os resíduos de saúde, cumprindo as legislações vigentes.

A obra em andamento do novo Hospital Unimed – Unidade Betim também gerou materiais recicláveis que foram destinados a cooperativas da cidade pelo consórcio responsável pela obra e para a Cooperativa de Catadores de Materiais Recicláveis da Região Oeste de Belo Horizonte – Coopermar. Neste ano, foram doados quase 56 mil quilos de resíduos em papel e plástico.

Mais de 46 toneladas de materiais recicláveis recolhidos em toda a Cooperativa.



Meio Ambiente

Energia

Em 2018, o consumo anual de energia cresceu em relação ao último ano, mas nossa produção também aumentou com o maior número de atendimentos aos clientes em geral com a incorporação do Hospital Infantil São Camilo Unimed. No entanto, com o investimento no Mercado Livre de Energia, a Cooperativa teve uma economia de mais de R\$ 2,5 milhões.

São sete unidades nesse ambiente de contratação, ou seja, cerca de 80% do consumo da Cooperativa é adquirido no Mercado Livre, reforçando o compromisso com a sustentabilidade, com a sociedade e com a solidez do negócio. Até o primeiro semestre de 2019, outras três unidades deverão ser migradas, totalizando quase 90% do consumo de energia oriundo de fontes renováveis.

Tendência em escala global, a energia adquirida no Mercado Livre pode ser convencional ou incentivada, e a contratada pela Unimed-BH é 100% incentivada, ou seja, gerada a partir de fontes renováveis, como solar, biomassa, eólica ou de pequenas centrais hidrelétricas, consideradas limpas.

+ de R\$ 2,5 milhões

foram economizados com o investimento no Mercado Livre de Energia.



Meio Ambiente

Telhados verdes

O Edifício Inconfidentes e o Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia contam com telhados verdes, jardins sobre lajes que transformam a área impermeabilizada em vegetada e minimizam os impactos ambientais da cidade. A iniciativa ajuda a melhorar a qualidade do ar, além de reduzir a possibilidade de alagamentos e o consumo de energia.

No primeiro prédio, a área verde ocupa aproximadamente 1.135 m², enquanto que na unidade Santa Efigênia, o espaço é de aproximadamente 590 m². A Cooperativa utilizou espécies nativas da flora brasileira, rasteiras e de médio porte, incluindo árvores frutíferas como goiabeira, jabuticabeira, pitangueira e aceroleira.

Água

Em 2018, a média do consumo de água seguiu uma regularidade semelhante a do ano anterior, ou seja, variou pouco a cada mês. Assim como no caso da energia, esse consumo aumentou. Entretanto, com a menor tarifação da água, economizamos mais de R\$ 40 mil de um ano para o outro.

Um dos movimentos feitos pela Cooperativa nos últimos anos, com o foco na preservação dos recursos hídricos, foi a introdução de poços artesianos em algumas unidades assistenciais, contribuindo para otimizar e racionalizar o consumo. A água desses poços é usada para atividades no Hospital Unimed – Unidade Contorno, Hospital Unimed – Unidade Betim Centro e Maternidade Unimed – Unidade Grajaú.

Meio Ambiente

No Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia, há um sistema de captação de água de lençol freático, que é utilizada na irrigação de jardins. Quatro unidades dispõem ainda de caixa de captação de água de chuvas: Santa Efigênia, Contagem, Pedro I e Edifício Inconfidentes. As torneiras com temporizadores são outro recurso da Cooperativa que funciona como suporte para a redução do consumo de água.

No novo Hospital Unimed – Unidade Betim, com inauguração em abril de 2019, a água utilizada para irrigação virá de um reservatório de água pluvial.

Atitude verde

Campanhas permanentes são feitas visando a engajar os colaboradores em projetos socioambientalmente responsáveis, a fim de contribuir para a sustentabilidade da Cooperativa e para a preservação do meio ambiente.

A atitude verde tem como premissa a otimização de recursos e a mudança de cultura. Objetos que seriam descartados podem ganhar um novo significado e transformar rotinas, incentivando novos hábitos entre os colaboradores, como o descarte correto de papel e plástico nos edifícios.

Meio Ambiente



1 Saiu?
Desligue todos os equipamentos e apague as luzes. Mantenha o espaço organizado.

2 Outras pessoas precisam utilizar a sala: respeite o horário reservado.

A SALA DE REUNIÃO É DE TODOS, O CUIDADO TAMBÉM.

AMBIENTE SAUDÁVEL FAZ BEM!

Unimed 
São Francisco

O incentivo a práticas de preservação do meio ambiente pode ser conferido nas campanhas destinadas ao público interno, como esta, que também estimula o uso correto dos espaços corporativos.

Qualidade Assistencial

Nosso foco na qualidade da assistência que prestamos aos clientes faz de nossa cooperativa uma referência no setor de saúde.

Como cooperativa médica, o cuidado é a nossa principal vocação. Na foto, o cooperado Maurício Zaidan.



Qualidade Assistencial

A essência do cuidado

Todos os dias, buscamos um jeito melhor de cuidar do outro. E, para isso, escolhemos trilhar o caminho da qualidade.

Está na nossa essência: o cuidado com os clientes, médicos cooperados, colaboradores, rede prestadora e sociedade. E para cuidar cada vez mais e melhor, investimos em ações que priorizam a qualidade assistencial. Isso significa prestar o melhor atendimento, no tempo certo e com os recursos adequados.

Para alcançarmos esse objetivo, atuamos em diversas frentes de valorização da qualidade e da eficiência na assistência. Um passo importante nesse sentido foi dado nos últimos anos, com a construção de indicadores de qualidade assistencial, elaborados por cooperados que integram os Comitês de Especialidade da Unimed-BH. Esse trabalho deu origem ao Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA¹, por meio do qual os médicos podem acompanhar resultados individuais e da Cooperativa. Avançamos nesse trabalho com a implementação do Índice de Qualidade Assistencial – IQA, que remunera os médicos cooperados a partir de sua atuação e das melhores práticas de sua especialidade.

¹ Leia mais sobre o GUIA e o IQA no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados.

Qualidade Assistencial

Uma rede inteira focada em qualidade

Promover a melhoria da qualidade assistencial na rede de serviço também é uma premissa do nosso trabalho. Por isso, em 2016, foi lançado o Selo de Excelência Assistencial², iniciativa pioneira no segmento de saúde, com foco na qualificação dos prestadores.

Por meio do Selo de Excelência, contribuímos para oferecer a melhor experiência aos nossos clientes. Para isso, valorizamos e reconhecemos a atuação de parceiros que apresentam atributos alinhados à melhor prática assistencial.

Qualidade comprovada: certificações e acreditações

O movimento em favor da qualidade também se reflete na busca por acreditações e certificações das unidades que compõem a nossa rede de serviços próprios e na gestão da Operadora.

Em 2018, promovemos internamente um movimento de discussão da nossa Política da Qualidade. O objetivo é fortalecer os serviços assistenciais por meio da acreditação das unidades, com uma perspectiva em rede e com o foco no paciente.

No que se refere à gestão da Operadora de planos de saúde, realizamos em 2018, com a Fundação Nacional da Qualidade, uma autoavaliação assistida. O resultado desse trabalho contribuiu para a identificação de pontos fortes e oportunidades de melhoria e para a definição de ações visando ao fortalecimento da gestão.

² Leia mais sobre o Selo de Excelência no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços.

Qualidade Assistencial

ACREDITAÇÕES

ONA 3



Atesta excelência em gestão e demonstra uma cultura organizacional de melhoria contínua, com maturidade institucional.

Unidades acreditadas:

- Maternidade Unimed – Unidade Grajaú
- Hospital Unimed – Unidade Contorno
- Unidade Contagem

ONA 2

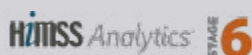


Reconhece instituições que, além de atender aos critérios de segurança, apresenta gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades.

Unidades acreditadas:

- Hospital Unimed – Unidade Betim
- Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim

HIMSS 6



A Health Information and Management Systems Society – HIMSS é uma associação internacional que certifica as instituições de saúde no uso de Tecnologia da Informação.

Unidade acreditada:

- Maternidade Unimed – Unidade Grajaú

PALC



Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos – PALC baseado em normas de qualidade que contemplam, por exemplo, o atendimento à legislação vigente, serviços prestados aos clientes, qualidade dos produtos utilizados, calibração de aparelhos, rastreabilidade do processo e capacitação da equipe.

Em 2018, todas as nossas unidades ambulatoriais passaram por auditoria e receberam a recertificação PALC.

Qualidade Assistencial

CERTIFICAÇÕES

RN 277

Reconhece as operadoras tendo em vista a qualidade da prestação dos serviços e a eficiência em gestão. A Unimed-BH possui nota 99,7 em 100 no Programa de Acreditação da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Em 2018, a Cooperativa passou por auditoria periódica e demonstrou evolução nos critérios avaliados.

ISO 9001/2015

Norma de gestão da qualidade aplicada a empresas, produtos e serviços com o objetivo de contribuir para a melhoria da eficiência administrativa e da satisfação dos clientes. Por meio dela, as organizações demonstram sua capacidade de entregar produtos e serviços conformes.

Em 2018, a Operadora passou por auditoria e obteve a manutenção da certificação e a conquista do mais elevado nível de controle da área foco Sistema Integrado de Gestão.

Inovação

Estamos conectados com a evolução: da saúde, da medicina, das pessoas, da tecnologia, dos processos. Veja aqui como a Unimed-BH inova todos os dias.

Todos os dias, estimulamos a cultura da inovação em nossa cooperativa.



Inovação

Conectados com a inovação

Atenta ao presente e conectada com o futuro. É assim que a Unimed-BH busca evoluir para continuar a oferecer a melhor assistência aos seus clientes.

A inovação está em nossa essência, desde sempre. Os resultados obtidos ao longo da história da Unimed-BH são fruto de um olhar atento ao que está por vir, de uma abertura para o novo, promovendo inovações que nos diferenciam e nos colocam à frente em um mercado de concorrência tão acirrada.

Estamos inseridos em um universo cada vez mais conectado, em que as distâncias estão menores, as informações mais disponíveis e velozes e, a todo momento, surgem grandes mudanças. Manter-nos à frente, enxergando sempre novas possibilidades, é o nosso grande desafio.

Nesse sentido, a Unimed-BH tem estimulado a cultura de inovação em todos os seus processos. Somos uma cooperativa que fomenta, por meio da inovação, novas práticas assistenciais, novas formas de nos relacionar com o mercado, modelos de remuneração pioneiros baseados na qualidade e construídos coletivamente e investimento em tecnologias que melhoram a assistência e promovem a conexão entre médicos cooperados, prestadores e clientes.

Inovação



A Kriptown é um espaço especial, no Edifício Inconfidentes, destinado a inspirar ideias inovadoras.

Inovação

Qualidade assistencial

Por ter a qualidade como linha condutora de todos os processos, em 2018, a Cooperativa avançou na forma de remunerar o trabalho médico e a rede prestadora de serviço. Em julho, entrou em vigência a terceira edição do Índice de Qualidade Assistencial. O IQA 3.0 é composto por indicadores construídos de forma coletiva pelos Comitês de Especialidades e que são apresentados na plataforma Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA.

O IQA 3.0 inicia um novo ciclo no processo de remuneração por qualidade, que passa a contemplar avanços nos modelos de eficiência técnica, com a inclusão de áreas de interesse, além de indicadores de satisfação do cliente e novos treinamentos. Hoje, a Unimed-BH dispõe de um dos mais completos painéis para acompanhamento da assistência já elaborados pela Saúde Suplementar.¹

O modelo de remuneração variável da Cooperativa é pioneiro no setor de saúde e foi construído coletivamente, pelos Comitês de Especialidades.



¹Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados.

Inovação

A Unimed-BH também avançou com o Selo de Excelência Assistencial, programa criterioso de avaliação e reconhecimento de serviços da rede de atendimento – própria e credenciada – que tem como um dos pilares a experiência dos clientes. A iniciativa direciona o olhar para os processos de gestão e propõe melhorias que beneficiam quem utiliza os serviços da Cooperativa.

A criação do Selo de Excelência Assistencial reforça o compromisso da Unimed-BH com o avanço da saúde, avaliando os serviços em cinco dimensões:

DIMENSÕES DO SELO DE EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL

Certificação

Checa o compromisso da rede de atender aos principais requisitos de qualidade reconhecidos.

Acesso

Oferece ao paciente um atendimento com equidade e em tempo oportuno para obtenção do melhor resultado.

Segurança

Considera se há gerenciamento de riscos durante a assistência.

Desempenho

Analisa o resultado de todo o processo e a efetividade clínica.

Experiência do cliente

Considera o cuidado do prestador durante o atendimento em todas as fases de contato com o serviço, bem como suas impressões ao longo do processo.

Inovação

Para obter o Selo de Excelência Assistencial, o prestador precisa conquistar pelo menos três dimensões.

O reconhecimento vem sendo expandido para outras especialidades e, desde 2018, a Oncologia passou a integrar o programa, com requisitos específicos. Para este ano, também participarão as Clínicas de Imagem.²

Modelo assistencial

O estímulo à qualidade avança junto com o aperfeiçoamento dos modelos assistenciais. O Unimed Pleno, plano que se baseia nos princípios da Atenção Primária à Saúde, privilegia o cuidado integral do paciente, direcionando o olhar para a prevenção das doenças. Em 2018, foi inaugurado o novo Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barreiro, que conta também com uma clínica de atendimento exclusivo aos clientes Unimed Pleno. Assim, são cinco clínicas exclusivas:

- Clínica Unimed Pleno em Betim
- Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Contagem
- Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I
- Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia
- Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barreiro

²Saiba mais em [Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços](#).

Inovação



Em 2018, os clientes Unimed Pleno passaram a contar com mais uma unidade de atendimento exclusiva, no Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Barreiro.

Inovação

Patente

Em 2018, a Cooperativa realizou o depósito de uma patente no Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI, depois de mais de um ano de estudos e pesquisas. O projeto, chamado MUDE, desenvolveu um equipamento que monitora e acompanha a mudança de posição dos pacientes no leito durante a internação. O processo de movimentar o paciente contribui para reduzir lesões, melhora a respiração e a pressão arterial, além de trazer mais conforto.

Soluções em Saúde: UNIO

A Unimed-BH e a Unimed Vitória criaram, em 2016, a UNIO, empresa de tecnologia em saúde que reúne a expertise das duas cooperativas na criação de soluções digitais para o mercado. A UNIO oferece um sistema completo de gestão de planos de saúde, desde a venda até o controle financeiro. Todas as soluções, inclusive o sistema de e-commerce e gestão de carteiras, estão disponíveis a um clique no Marketplace da empresa.

Inteligência Artificial

Em parceria com a Kunumi, principal startup de inteligência artificial do país, a Unimed-BH está realizando um projeto que analisa uma grande base de dados com informações sobre prontuários e autorizações de exames e outros procedimentos dos planos de saúde. O uso da inteligência artificial e o trabalho com os algoritmos minimizam significativamente o erro, dá suporte nas decisões clínicas e agiliza o atendimento, benefícios importantes para melhoria da assistência.³

³Saiba mais no capítulo [O Amanhã – Compromissos e Propostas](#).

Inovação

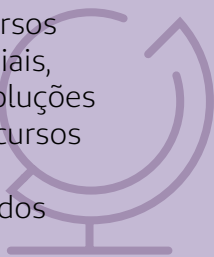
Centro de Inovação Unimed-BH

O Centro de Inovação da Unimed-BH atua em diversas frentes, como Educação, Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação, Inteligência e Consultoria. Nesse contexto, desenvolve importantes programas e projetos com o objetivo de fortalecer a cultura da inovação.

EIXOS DO CENTRO DE INOVAÇÃO

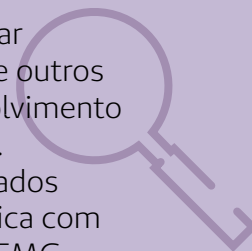
Educação

Temos a atuação da nossa Universidade Corporativa, que cria e disponibiliza cursos on-line e presenciais, além de outras soluções de educação. Os cursos são voltados para médicos cooperados e colaboradores.



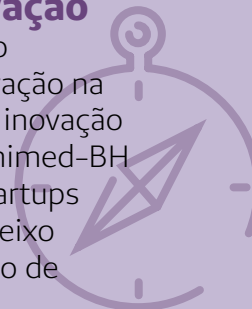
Pesquisa

Reúne uma equipe multidisciplinar formada por médicos, cientistas e outros profissionais focados no desenvolvimento de estudos nos setores de saúde. Além disso, nesse eixo são realizados programas de cooperação científica com universidades, como a PUC e a UFMG.



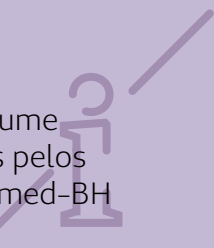
Desenvolvimento e Inovação

Promove projetos voltados para o fortalecimento da cultura da inovação na Cooperativa e outros projetos de inovação aberta, que visam a conectar a Unimed-BH com parceiros externos, como startups e outras grandes empresas. Este eixo também atua no desenvolvimento de protótipos e de produtos de TI.



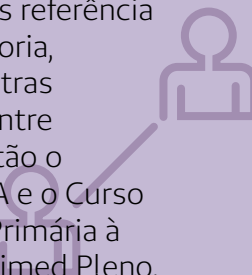
Inteligência

Responsável por transformar o volume de dados gerados pelos processos da Unimed-BH em informação, melhorando a tomada de decisão. Nessa linha de atuação, foi realizada em 2018 uma importante parceria com a UFMG, com foco na criação do primeiro laboratório de dados de saúde do Brasil, a DataLab Unimed-BH, cuja função é resolver os desafios da Cooperativa de forma ágil.



Consultoria

Implementado em 2018, cujo objetivo é transformar temas em que somos referência nacional em produtos de consultoria, que podem ser adquiridos por outras singulares do Sistema Unimed. Entre os serviços mais requisitados, estão o Planejamento Estratégico, o GUIA e o Curso de Aprimoramento em Atenção Primária à Saúde, modelo que inspirou o Unimed Pleno.



Inovação



Em dezembro de 2018, a Unimed-BH foi homenageada pela Unimed Natal pelas contribuições na elaboração de seu planejamento estratégico, fruto do trabalho de consultoria. Os diretores Samuel Flam e José Augusto Ferreira representaram a Cooperativa em evento na capital do Rio Grande do Norte. Na foto, eles estão entre o vice-presidente e o presidente da Unimed Natal, Carlos Antonio Batista de Medeiros Filho e Fernando José Pinto de Paiva, e o diretor-técnico e a conselheira suplente da singular, Fábio Luís Soares de Macedo e Maria do Perpétuo Socorro Lima Nogueira.

Inovação

Confira outras iniciativas inovadoras:

Mosaico Criativo

Grupo multidisciplinar de profissionais que, por meio da metodologia Design Thinking, resolve desafios criando um novo produto ou processo. Em 2018, foram quase 400 colaboradores e médicos cooperados em 25 oficinas, que se desdobraram em 13 redesenhos de processos, 6 novos projetos, 4 modificações de sistema e 2 protótipos.

Bootcamp de Inovação

Realizado em novembro de 2018, recebeu representantes de sete singulares e uma Federação do Sistema Unimed. Durante os dois dias de encontro, a Unimed-BH compartilhou as boas práticas que tem desenvolvido no mercado de inovação, além de experiências e aprendizado desse processo.

Por meio do Bootcamp de Inovação, a Unimed-BH compartilhou as boas práticas que tem desenvolvido no mercado de inovação, com sete singulares e uma Federação do Sistema Unimed. Ao lado, está parte da equipe do Centro de Inovação Unimed-BH.



Inovação

LinkOne

Programa de inovação aberta, em parceria com a Inseed Investimentos, que tem como objetivo conectar a Cooperativa às startups com foco em soluções em saúde. A iniciativa, inédita no Brasil no setor de saúde suplementar, encerrou sua primeira edição em 2018 com um DemoDay, evento que contou com cerca de 300 participantes. Duas startups foram contratadas (Simply e Netlex) e estão gerando eficiência e automação de processos na área jurídica e administrativa-financeira da Unimed-BH.

Em 2018, também foi lançada sua segunda edição, que focou em dois grandes eixos, “Experiência do Cliente” e “Eficiência Assistencial”, e recebeu inscrições de 277 empreendedores e 99 startups, de 2 países e 12 estados brasileiros. O encerramento será em 2019.



Diversas startups participaram do LinkOne, que já está em sua segunda edição.

Inovação

Talks Unimed-BH

Fomentar e liderar o debate de inovação no setor também pautou a atuação da Unimed-BH em 2018. Para isso, a Cooperativa promoveu duas edições do Talks Unimed-BH, série de encontros temáticos que visam a colocar em pauta as novas tendências que impactam o setor de saúde. A primeira edição, realizada em julho, teve como tema “Inteligência Artificial: oportunidades e desafios no setor da saúde”. Já a segunda edição, realizada em dezembro, teve como tema “Experiência do Cliente: cases de sucesso e tendências na área da saúde”. Cerca de 800 pessoas participaram das duas iniciativas.



A segunda edição do Talks Unimed-BH contou com a participação do vice-chair de Experiência do Paciente da Mayo Clinic, Thomas Howell. A Mayo é uma das maiores referências para o tema no mundo.

Inovação

Meetup de Inovação

Para fortalecer a cultura da inovação na Cooperativa, foi realizada em dezembro a 2ª edição do Meetup de Inovação, com o tema “Como se reinventar no mundo 4.0 e o propósito de inovar em saúde”. Os participantes puderam se inspirar com casos de sucesso de grandes empresas. Durante o evento, também foram conhecidos os ganhadores do #JuntosInovamos.⁴

Rede de Inovação

As ideias de inovação de médicos cooperados são coletadas e valorizadas por meio da Rede de Inovação. Em sua 3ª edição, a iniciativa premiou três médicos cooperados no Encontro de Cooperados, com propostas inovadoras sobre o tema “Qual a sua ideia para assegurar a satisfação dos nossos clientes e melhorar sua experiência com a Cooperativa?”⁵

Globoplay, Natura e Beabá foram algumas das empresas que já compartilharam suas experiências no Meetup de Inovação.



⁴Saiba mais sobre o projeto no capítulo [Quem faz a Unimed-BH - Colaboradores](#).

⁵Saiba mais em [Quem faz a Unimed-BH - Médicos cooperados](#).

Reputação

A forma como somos percebidos no mercado é o que constrói uma reputação forte. Confira aqui o trabalho que desenvolvemos para cuidar da nossa Unimed-BH.

*Em junho de 2018, a reunião do Conselho Social teve a reputação como tema.
Na foto, Jussara Belo, diretora do Reputation Institute em Belo Horizonte.*



Reputação

Uma construção permanente

Aliado a resultados econômicos e financeiros, hoje, ter uma boa reputação é determinante para uma empresa ser bem avaliada pelo mercado.

Muito mais que ter processos bem estruturados, é preciso gerar valor e ser percebido de maneira positiva por seus públicos de relacionamento. Por isso, a reputação é uma construção permanente. Leva anos para ser formada e pode ser destruída facilmente.

Mesmo que intuitivamente saibamos como o mercado nos enxerga, é muito importante termos um diagnóstico sobre a percepção que os diversos públicos de relacionamento têm em relação à nossa marca, imagem e reputação. E a Unimed-BH tem uma reputação forte no mercado¹, resultado das escolhas e do cuidado com o nosso negócio, realizado cotidianamente em cada detalhe, e fruto do trabalho ético, transparente e respeitoso, executado com dedicação e compromisso por colaboradores e médicos cooperados para oferecer soluções em saúde para os nossos clientes.

¹Segundo dados da Pesquisa realizada em 2017 pelo Reputation Institute – consultoria líder mundial em Gestão da Reputação.

Reputação



ESCALA: ● Pobre < 39 ● Fraca 40-59 ● Mediana 60-69 ● Forte 70-79 ● Excelente > 80

O Reputation Institute mediu, em 2017, a forma como a marca Unimed-BH era percebida por cinco principais públicos e, pelo público geral, nossa reputação é considerada Forte conforme a metodologia aplicada.

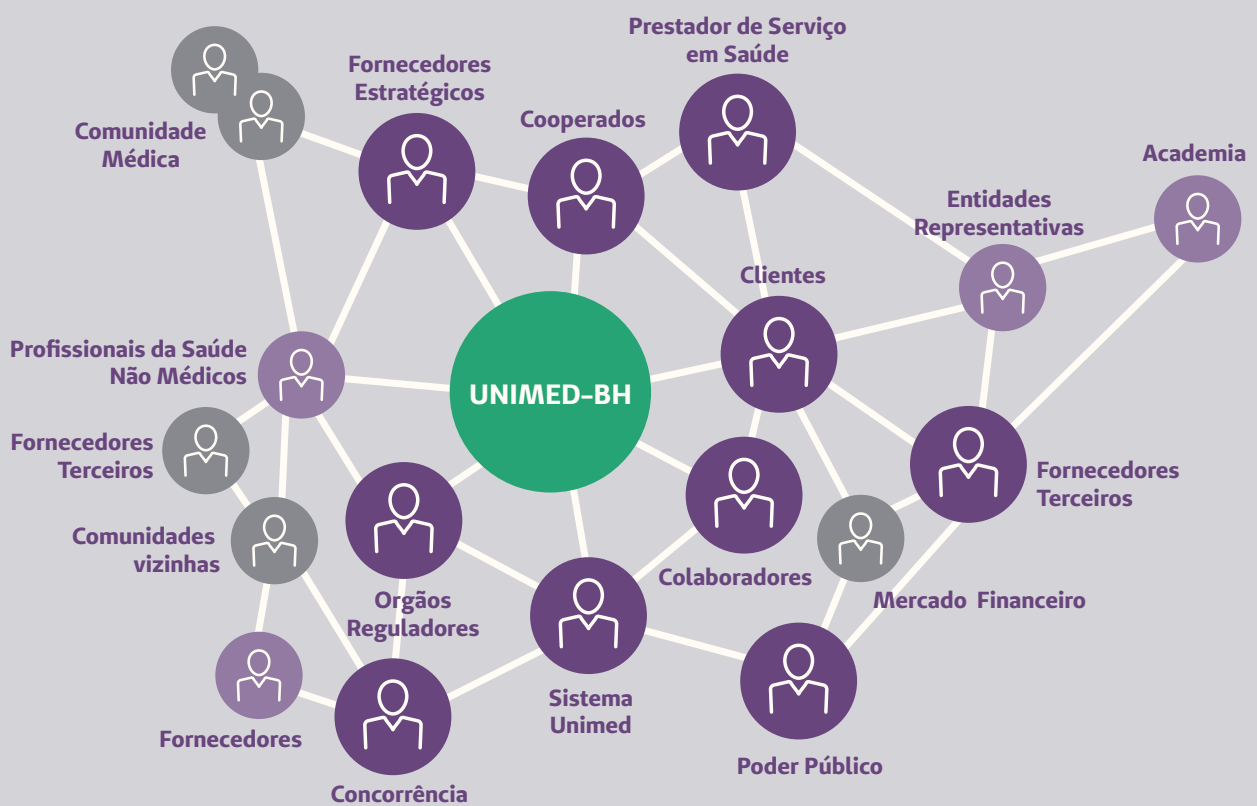
Fortalecer a reputação da Unimed-BH tem sido pauta recorrente na estratégia da Cooperativa. Mais do que pesquisar e entender as percepções dos seus principais públicos de relacionamento, a Unimed-BH desenvolveu, em 2018, um projeto para fazer a gestão dos bons resultados já conquistados e gerenciar os pontos que precisam ser melhorados. A gestão da reputação tem sido pensada no longo prazo, visando a incorporar com cuidado esse ativo nas práticas e rotinas da Cooperativa. A pesquisa, realizada em 2017, foi mais um importante insumo nesse sentido, e o projeto ampliou o olhar para os aspectos intangíveis que impactam, cada vez mais, a credibilidade da nossa marca.

Reputação

Conduzido a várias mãos, o projeto Gestão da Reputação seguiu as seguintes etapas:

1. MAPEAMENTO DE STAKEHOLDERS

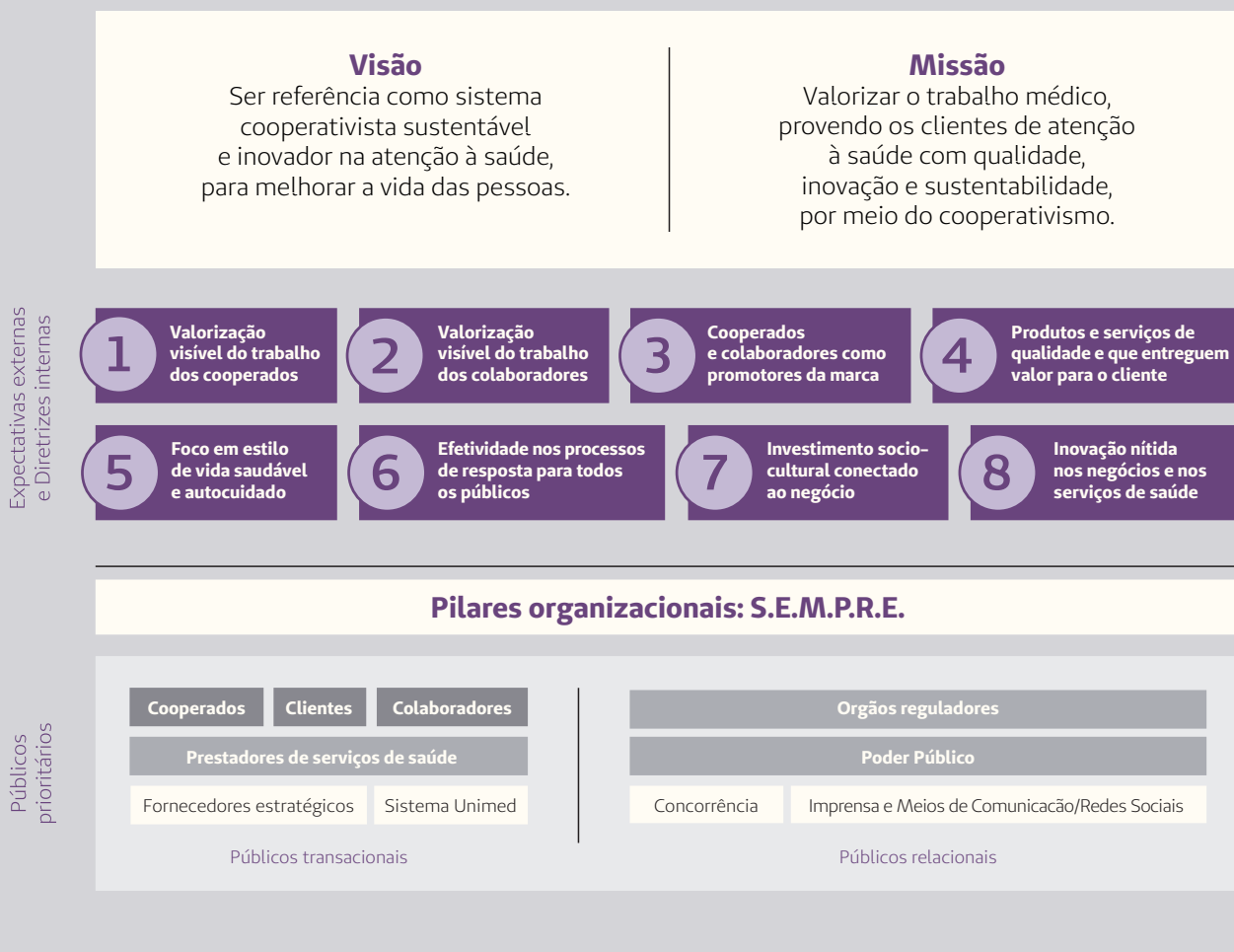
Trabalho interno de reflexão sobre todos os públicos com os quais nos relacionamos. Essa etapa foi muito importante para ampliar o olhar e priorizar aqueles que orientam as ações e esforços.



Reputação

2. PLATAFORMA DA REPUTAÇÃO

A Unimed-BH buscou organizar em um desenho gráfico os principais pontos que impactam positivamente ou não a sua atuação. O objetivo principal foi o de articular o propósito, a visão e a cultura organizacionais com as expectativas e percepções externas em uma estrutura única para orientar a atuação da Cooperativa na interação com seus públicos. Se, de um lado, o Mapa Estratégico² orienta as ações com a visão de dentro da organização para fora, por outro, a plataforma da reputação, complementa o mapa a partir das expectativas externas. Conheça detalhes da plataforma:



² O Mapa Estratégico faz parte da metodologia Balanced Scorecard – BSC, que pode ser descrita como um modelo de gestão que auxilia as organizações a traduzir a estratégia em objetivos, indicadores, metas e planos de ação, balanceados e alinhados, que direcionam comportamentos e performance (Kaplan e Norton). É uma ferramenta que nos permite ter uma visão mais clara de como nossos processos estão ligados aos objetivos da organização. Isso possibilita que todas as equipes trabalhem de maneira coordenada e colaborativa em direção a uma mesma linha de chegada.

Reputação

3. INTEGRAÇÃO DAS AÇÕES: PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E REPUTAÇÃO

No Planejamento Estratégico, a Cooperativa define como e para quem cria valor. Já a reputação é definida pela percepção das pessoas sobre a nossa capacidade de gerar valor, com base na experiência. Integrar planejamento com expectativas foi parte fundamental no projeto.

Para isso, verificamos se elementos importantes evidenciados no trabalho de reputação já estavam contemplados no Mapa Estratégico da Cooperativa e se as oportunidades identificadas serviram de insumo para uma revisão do instrumento. Da mesma forma, foi feita uma análise para identificar se o conjunto de projetos e iniciativas já em andamento na Unimed-BH está contribuindo para a percepção favorável dos públicos. Os resultados dessa etapa do projeto foram a construção coletiva de um plano de ação integrado para agregar ainda mais valor para os públicos com os quais nos relacionamos e a contribuição para a revisão do Mapa Estratégico da Cooperativa.

4. GESTÃO DE CRISES

Outra etapa importante foi a estruturação de um processo para pensar, planejar e documentar todos os procedimentos a serem adotados pela Cooperativa em situações de crise organizacional³. Foram analisados os riscos já mapeados pelas áreas da Unimed-BH, priorizando situações que possam representar impacto na reputação perante a opinião pública, na continuidade dos negócios ou no relacionamento com os principais públicos. A partir dessa priorização, foi estabelecido um fluxo para tratar cada situação, sempre com o objetivo de reduzir possíveis danos e preservar a imagem da Unimed-BH.

³Crise organizacional é todo e qualquer fato que fuja à normalidade operacional da Unimed-BH e que represente um risco à reputação perante a opinião pública, à continuidade dos negócios ou ao relacionamento com os principais públicos. Tem por característica a repercussão pública, com potencial para causar prejuízos.

Reputação

5. SISTEMA DE GOVERNANÇA

A responsabilidade sobre a reputação é transversal e precisa ser assumida por todos os níveis dentro da Cooperativa. Sua gestão é compartilhada, pois não se refere apenas à gestão da marca ou da imagem, mas sim de um ativo construído a partir de ações e relacionamentos consistentes, transparentes e coerentes ao longo dos anos. Por isso, na Unimed-BH, foi instituído o Comitê de Reputação e Sustentabilidade. Formado por todos os superintendentes de área, o grupo tem como missão definir a estratégia de imagem, reputação e sustentabilidade da Unimed-BH, propondo ou aprovando o posicionamento da Cooperativa perante os públicos, engajar as equipes e disseminar o tema entre todos os demais atores internos, conceber diretrizes de relacionamento e validar e acompanhar os riscos à reputação, indicando ações de prevenção ou mitigação necessárias.

6. INDICADORES E METAS

A Unimed-BH também está estruturando um sistema de indicadores e metas voltados para a reputação. O objetivo é sempre monitorar as ações e buscar oportunidades de aprimoramento das percepções sobre a Cooperativa por seus públicos de relacionamento.

Ser percebido de maneira positiva é fundamental para a sustentabilidade de qualquer negócio. A reputação é construída no dia a dia, por atitudes e comportamentos. Portanto, zelar pela imagem da Unimed-BH é uma responsabilidade de todos: cooperados e colaboradores. Juntos, cuidando de cada detalhe, com excelência, para tornar a experiência e a interação com nossa cooperativa a melhor possível é que construímos a reputação da Unimed-BH.

[Confira o vídeo sobre o projeto de Reputação da Unimed-BH.](#)

Reputação

Reputação na imprensa

Além do cuidado com os médicos cooperados⁴, os clientes⁵, a rede de serviços⁶, fornecedores e a sociedade⁷, trabalhamos a forma como somos percebidos por meio do relacionamento com outros públicos, sendo um deles a imprensa.

A imprensa é considerada um meio de comunicação em que as pessoas confiam e, por isso mesmo, um público fundamental no processo de construção da imagem e reputação das organizações. De acordo com estudo conduzido pelo Reuters Institute e pela Universidade de Oxford em 2017⁸, o índice de confiança dos brasileiros nas notícias on-line publicadas por veículos de comunicação chegou a 60%. Esse índice coloca o Brasil como o segundo país em que os consumidores mais confiam nas notícias, atrás apenas da Finlândia, com 62%. As duas instituições ouviram mais de 70 mil consumidores de notícias on-line em 36 países.

Dados como esses indicam o quanto é importante acompanhar e monitorar as publicações relacionadas à Unimed-BH na imprensa e que ter um sistema de Governança e Gestão de Crises estruturado amparando as ações é essencial para reverter possíveis danos de imagem provocados pelas notícias, principalmente em um momento em que as *fake news* ganham força.

A Unimed-BH tem uma área dedicada ao relacionamento com a imprensa e, por meio de ferramentas específicas, monitora a exposição da nossa marca na mídia.

⁴ Leia mais no capítulo [Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados](#).

⁵ Leia mais no capítulo [Quem faz a Unimed-BH – Clientes](#).

⁶ Leia mais no capítulo [Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços](#).

⁷ Leia mais no capítulo [Quem faz a Unimed-BH – Sociedade](#).

⁸ <http://www.digitalnewsreport.org/survey/2017/overview-key-findings-2017/>

Reputação

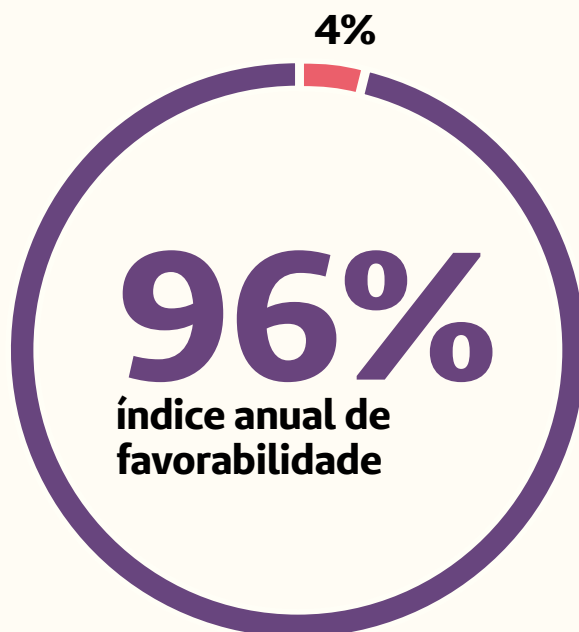
Em 2018, a Cooperativa apresentou 1.964 inserções nos veículos de comunicação, dentre as quais, 1.884 foram positivas, o que representa 96% das publicações, e 80, negativas (4%). Nessas divulgações positivas, muitas vezes os médicos cooperados são fontes importantes da Cooperativa, dando dicas de saúde à população em jornais impressos, TV e rádio, por exemplo, entendendo ser esse um papel importante que temos perante a sociedade.

Os resultados de 2018 apontam um saldo positivo na exposição da marca Unimed-BH nos veículos, tanto os digitais quanto os impressos.

Favorabilidade

Processo em constante evolução, a Assessoria de Imprensa acompanha os principais debates do setor de saúde e posiciona a Cooperativa nesse contexto, além de estar alinhada ao Planejamento Estratégico, contribuindo para fortalecer a reputação da Unimed-BH.

- Positivas
- Negativas



QUEM FAZ A UNIMED-BH

Confira como cuidamos dos nossos médicos cooperados, dos clientes, dos colaboradores, da nossa rede de serviços e da sociedade em 2018.

Médicos Cooperados

Valorizar o trabalho dos cooperados é nosso compromisso contínuo. Foi assim que conquistamos uma distribuição recorde de resultados em 2018.

Os nossos médicos cooperados são a principal razão de satisfação dos clientes, segundo a pesquisa Datafolha. Na foto, o cooperado Marcius Carvalho.



Médicos Cooperados

Participação e transparência

Diante do cenário, escolhemos a transparência. Diante dos desafios, escolhemos o diálogo. Diante do presente, escolhemos construir juntos o nosso futuro.

Ano a ano, a essência cooperativista está em cada decisão da Unimed-BH. É ela que norteia as ações destinadas à valorização dos nossos médicos cooperados. Afinal, quando escolhemos o cooperativismo, entendemos que somente o trabalho conjunto é capaz de gerar os melhores resultados para todos.

Em 2018, as decisões compartilhadas marcaram grandes momentos da Cooperativa. Em 27 de março, na Assembleia Geral Ordinária, os cooperados puderam exercer o direito ao voto e eleger os Conselhos de Administração, Técnico-Societário e Fiscal para a gestão 2018 – 2022. Mais de 4.500 médicos participaram do processo eleitoral e elegeram a chapa “Experiência e Responsabilidade”, com 77,21% dos votos.



+ de 4.500
cooperados participam do processo
de eleição dos novos conselhos.

Médicos Cooperados



Em Assembleia Geral, cooperados aprovam proposta do Conselho Social para mudança no critério de permanência na Cooperativa.

Médicos Cooperados



*Chapa “Experiência e Responsabilidade”
é eleita para assumir a nova
gestão da Cooperativa.*

Médicos Cooperados

Somos cooperados, somos protagonistas das nossas escolhas

Em 2018, crescemos tendo a participação como um diferencial. Nos momentos mais importantes de decisão da Cooperativa, as duas Assembleias Gerais contaram com a presença de, em média, 3.500 participantes. Outro grande momento que marcou o ano, o Encontro de Cooperados reuniu aproximadamente 2.600 médicos para a discussão sobre os avanços na tecnologia e os impactos na saúde e nas relações.

3.500

cooperados foi a média de participação em cada uma das Assembleias de 2018.

59%

de participação de cooperados na Assembleia de março.

67,4%

de participação de cooperados na Assembleia de dezembro.

Por meio do programa **Por Dentro da Nossa Unimed**, criado em 2014, diversas outras oportunidades de participação foram oferecidas aos cooperados ao longo do ano. Integram as iniciativas os Fóruns de Ideias, que promovem debates abertos sobre temas estratégicos e assuntos relevantes em pauta no cenário externo, as visitas da diretoria às unidades assistenciais direcionadas ao corpo clínico, os eventos sociais **Unimed-BH Convida** e o **Café dos Cooperados**, este último reunindo pequenos grupos para um encontro informal com a diretoria. Em 2018, o **Café dos Cooperados** foi aberto para inscrições de todo o conjunto dos médicos.

Médicos Cooperados

As visitas aos cooperados foram ampliadas e evoluímos numa abordagem diferenciada a partir do perfil e das necessidades de cada um. Também foram revistos os processos internos da Gerência de Relacionamento com o Cooperado, visando a responder as demandas em tempo oportuno.

Reforçando a estratégia que tem nas decisões coletivas a nossa grande força, tivemos um avanço na participação do Conselho Social na sugestão de caminhos para a Cooperativa. Uma das contribuições de maior relevância do grupo foi a discussão sobre mudanças no critério de permanência dos médicos na Unimed-BH, cuja sugestão foi levada à Assembleia Geral de dezembro e teve aprovação da grande maioria dos cooperados. A proposta estabeleceu como mínimo de produção para permanência na Cooperativa o equivalente a 90 consultas no período de seis meses, ou seja, 15 consultas por mês.

Alguns destaques de 2018:

8.603

visitas aos cooperados em seu local de atendimento.

99%

de satisfação dos cooperados com as visitas.

1.820

atendimentos realizados presencialmente na Casa do Cooperado.

+ de 36 mil

e-mails respondidos.

+ de 50

eventos promovidos.

cerca de 29 mil

contatos com analistas de relacionamento via telefone.

Médicos Cooperados



2.600 médicos se reuniram no Encontro de Cooperados para falar sobre a saúde na era pós-digital. O evento teve o tema “Conecte-se com o futuro” e contou com palestrantes renomados no Brasil. [Assista aqui](#) aos principais momentos do evento.

Médicos Cooperados



O Encontro de Cooperados também foi palco da premiação do programa “Rede de Inovação”, promovido pela Unimed-BH para reconhecer as ideias para a melhoria da experiência dos nossos clientes com a Cooperativa”. As três melhores ideias foram premiadas.¹

¹ Saiba mais sobre as iniciativas de inovação da Cooperativa no capítulo [Nosso jeito de fazer – Inovação](#).

Médicos Cooperados

Benefícios que trazem segurança para o presente e para o futuro

O engajamento dos médicos, somado à geração de resultados consistentes, permitiu a entrega de um pacote expressivo de benefícios aos cooperados, com destaque para a distribuição recorde de Produção Complementar. Foram R\$ 125 milhões, o que resultou no valor bruto de, aproximadamente, R\$ 24 mil por cooperado elegível ao benefício.

Ainda no último ano, o Pró-Família foi ampliado de R\$ 350 mil para R\$ 450 mil, após deliberação da Assembleia de março. Agora, os cooperados que decidirem se aposentar terão garantidos esse valor, que complementa o saldo da sua Cota Capital, valorizada anualmente, e o da Previdência (Plano Unimed-BH).

Criada há 10 anos, a Previdência recebeu em 2018 um novo aporte de R\$ 75 milhões, elevando o saldo do benefício para aproximadamente R\$ 900 milhões. Em decisão sobre a destinação dos recursos, os cooperados reunidos na Assembleia Geral de dezembro de 2018 destinaram outros R\$ 75 milhões para o fundo, que representa mais segurança para o futuro dos médicos. Em maio de 2019, o patrimônio da Previdência deve alcançar o patamar de R\$ 1 bilhão.

Médicos Cooperados

2018 em números e benefícios:

R\$ 125 milhões

distribuídos em Produção Complementar.

R\$ 75 milhões

de aporte na Previdência Unimed-BH.



Elevação do Pró-Família de R\$ 350 mil para

R\$ 450.000



cerca de
4.500

cooperados beneficiados com o pagamento das entidades médicas por meio do Programa de Participação Pontuada.

3.815

cooperados beneficiados pelo voucher de aniversário, ação de relacionamento da Cooperativa.

+ de
840

consultorias prestadas aos cooperados nas áreas previdenciária, de planejamento tributário e para obtenção do número do CNES.

+ de
4.500

cooperados beneficiados com o plano de saúde, que prevê descontos progressivos para médicos ativos e seus dependentes. A renúncia de receita destinada à garantia do benefício em 2018 foi de **aproximadamente R\$ 83 milhões**, se comparada ao preço de balcão.

Médicos Cooperados



Para celebrar os 10 anos do Fundo de Previdência, cooperados protagonizaram uma campanha de comunicação veiculada internamente. Na foto, Gilberto Ferreira Braga, da Ortopedia. [Clique aqui](#) e acesse a página especial sobre a Previdência Unimed-BH.

Médicos Cooperados

Compromisso com o trabalho médico

Há alguns anos, a Unimed-BH inovou ao lançar o modelo de remuneração variável que combina os esforços coletivos e individuais com a qualidade assistencial – uma iniciativa pioneira no mercado da saúde suplementar. Em evolução contínua, o modelo traduz um dos principais propósitos da cooperativa: a busca pela valorização do trabalho médico.

No último ano, o Índice de Qualidade Assistencial – IQA iniciou mais um ciclo: o IQA 3.0. Nele, os indicadores de eficiência técnica, que foram definidos pelos Comitês de Especialidades, passaram a contemplar a área de interesse escolhida pelos cooperados.

Com a remuneração variável, a gestão dos recursos é compartilhada, e a consulta médica pode atingir o valor de R\$ 90 reais, quando o cooperado alcança a totalidade do IQA 3.0.

+ de R\$ 350 milhões

Esse é o valor já transferido aos cooperados em remuneração variável nos últimos anos, desde que a iniciativa foi implementada. Uma prova do resultado bem-sucedido do modelo, criado a muitas mãos pelos Comitês de Especialidades, e desenvolvido dia a dia por cada cooperado.

80%

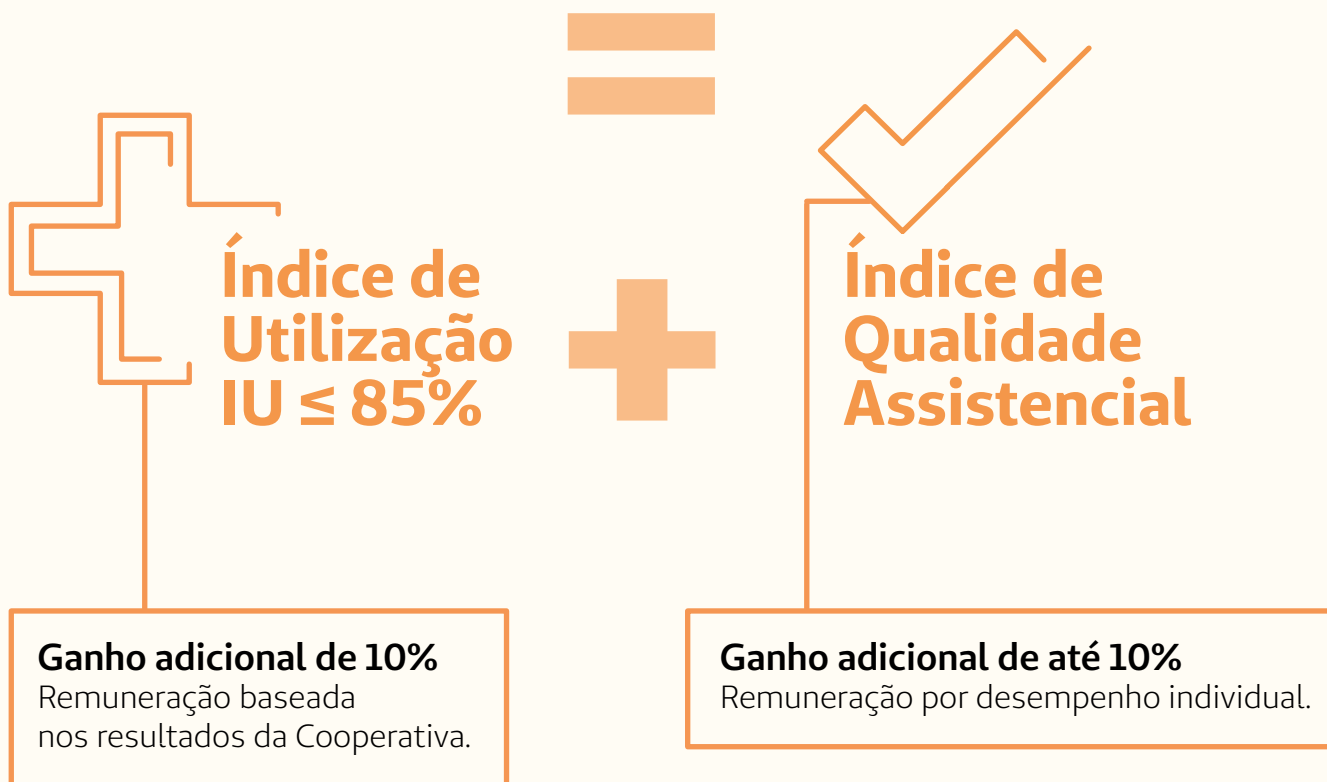
dos cooperados avaliam como ótimo ou bom o modelo de remuneração variável, segundo Pesquisa Datafolha 2018.

Médicos Cooperados

CONHEÇA O NOSSO MODELO DE REMUNERAÇÃO VARIÁVEL



Remuneração Variável



Vale ressaltar que os dois critérios são independentes.

Ou seja, se o IU não é atingido e não há adicional de 10%, mesmo assim o cooperado pode receber o adicional do IQA. Da mesma forma, o cooperado pode não ser elegível ao IQA, mas pode receber o adicional de 10% se a meta do IU for alcançada.

Médicos Cooperados



Em setembro, 314 médicos passaram a integrar os Comitês de Especialidades e assumiram o desafio de estudar propostas para a melhoria da qualidade assistencial. Cada especialidade possui seus representantes, cujo número foi ampliado de 5 para 7 membros.

Médicos Cooperados

Como parte das melhorias buscadas pela Cooperativa para facilitar a rotina médica, foram registrados avanços no Consultório On-line, ferramenta utilizada pelos cooperados para atendimento aos clientes. Neste ano, mais de 208 códigos de exames e procedimentos passaram a ser solicitados exclusivamente por meio da ferramenta. Para 2019, a Cooperativa prevê o lançamento da nova versão do Consultório On-line, trazendo melhorias a partir da sugestão dos próprios médicos.

Mais oportunidades de atuação

Em 2018, mais de 406 vagas foram abertas na Rede Própria para diversas especialidades médicas. As oportunidades e os critérios de participação são amplamente divulgados a todos os cooperados, e os interessados podem se inscrever pelo Site dos Cooperados.

O crescimento da rede assistencial² contribuiu para a geração de novas vagas de trabalho. Em 2018, inauguramos um novo Centro de Promoção da Saúde no Barreiro, uma unidade moderna, que consolidou melhorias estruturais para atuação dos médicos cooperados, além de representar um avanço na oferta de assistência de qualidade aos clientes da região. Para 2019, a novidade será a inauguração do novo Hospital Unimed – Unidade Betim³.

² Saiba mais sobre as unidades assistenciais no capítulo [Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços](#).

³ Saiba mais sobre o novo Hospital em [O Amanhã: Compromissos e Propostas](#).

Médicos Cooperados

Reputação em pauta

Zelar pela imagem da Unimed-BH é uma responsabilidade de todos os cooperados, uma vez que a correlação entre a reputação das empresas e seu valor de mercado é direta. O tema reputação⁴ é tão importante, que foi amplamente discutido ao longo do ano, tendo sido pauta, inclusive, de reunião do Conselho Social.

A Unimed-BH entende que, quanto mais cuidamos da melhor experiência para o cliente, mais cuidamos da nossa reputação. Por isso, dentro do escopo da Gestão da Reputação, foi realizado um grupo focal com clientes que gerou importantes sinalizações para a Cooperativa. Nesse trabalho, os médicos cooperados foram apontados como um dos principais atores de impacto na percepção da marca, o que inclui os comportamentos e as abordagens positivas e negativas durante o atendimento.

89%

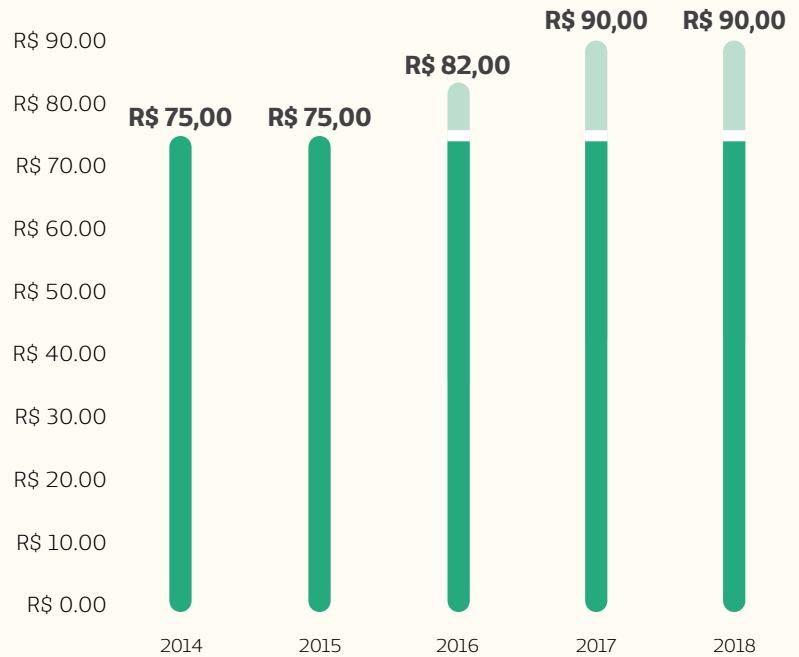
dos cooperados estão satisfeitos com a Cooperativa, segundo pesquisa Datafolha 2018.

⁴ Saiba mais sobre a Gestão da Reputação no Capítulo [Nosso jeito de fazer – Reputação](#).

Médicos Cooperados

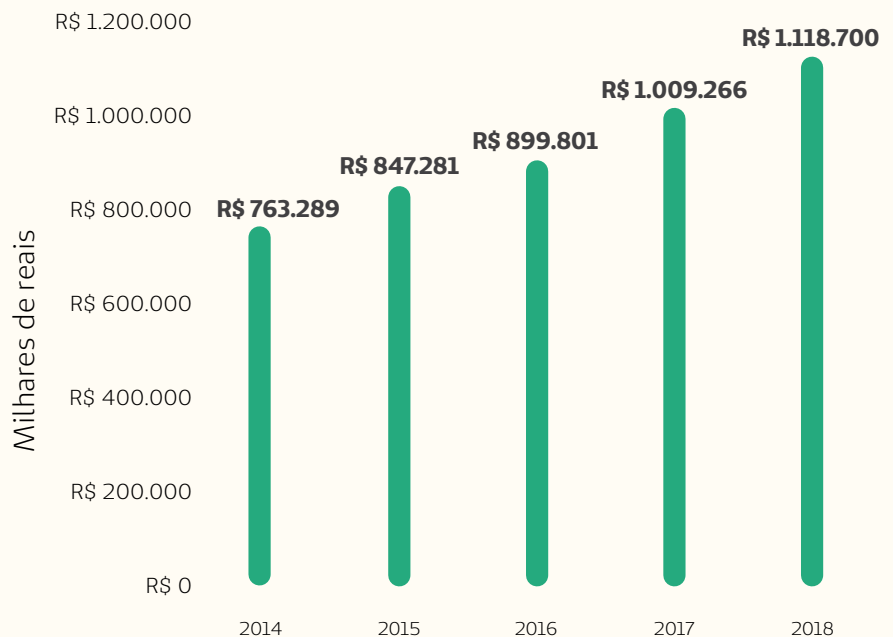
Evolução do valor de referência pago ao cooperado pela consulta em consultório

O valor pago pela consulta pode chegar a R\$ 90 reais caso o cooperado alcance a totalidade dos indicadores do Índice de Qualidade Assistencial. Desde a implementação do modelo, já foram transferidos aos cooperados mais de R\$ 350 milhões em remuneração variável.



Remuneração paga ao cooperado

Com um modelo inovador de pagamento aos cooperados a partir da qualidade assistencial, além de entregar mais valor e a melhor experiência para os clientes, foi possível transferir mais recursos aos médicos em forma de remuneração. Em 2018, foram quase R\$ 110 milhões a mais do que ano anterior.

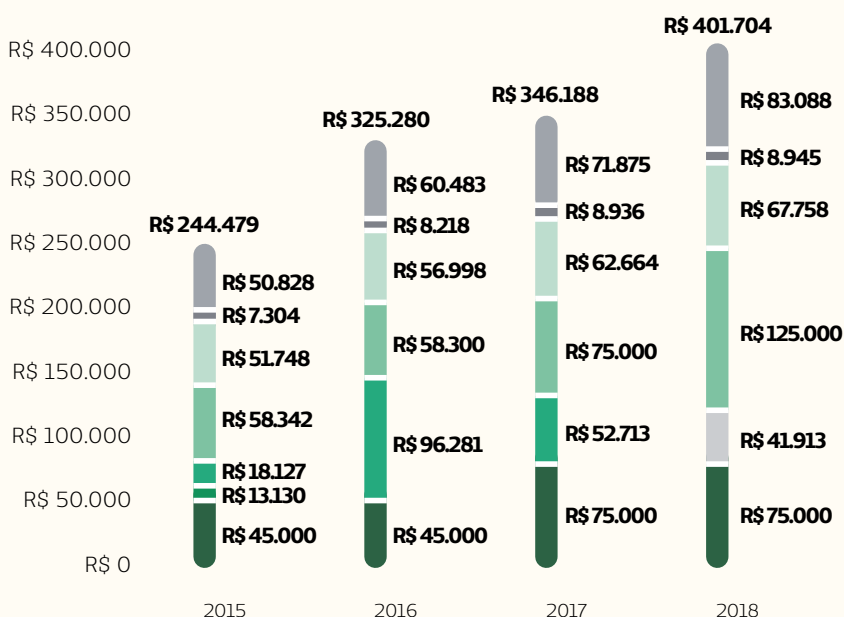


Médicos Cooperados

Transferência de recursos aos cooperados na forma de benefícios e sobras (de 2015 a 2018) em milhares de reais

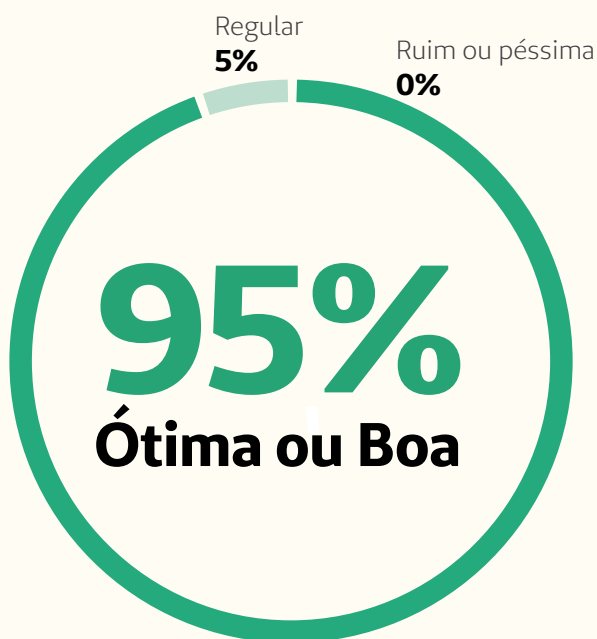
Mais de R\$ 400 milhões foram destinados aos cooperados na forma de benefícios em 2018. Um destaque foi a produção complementar que resultou em uma quantia de cerca de R\$ 24 mil para cada cooperado elegível, paga na produção de dezembro de 2018.

- Aportes feitos na Previdência Unimed-BH
- Sobras destinadas ao Pró-Família
- Remuneração do capital social
- Correção dos aportes previstos para 2013 e 2014
- Recursos à disposição da Assembleia
- Participação Pontuada



Avaliação geral dos cooperados sobre a Unimed-BH

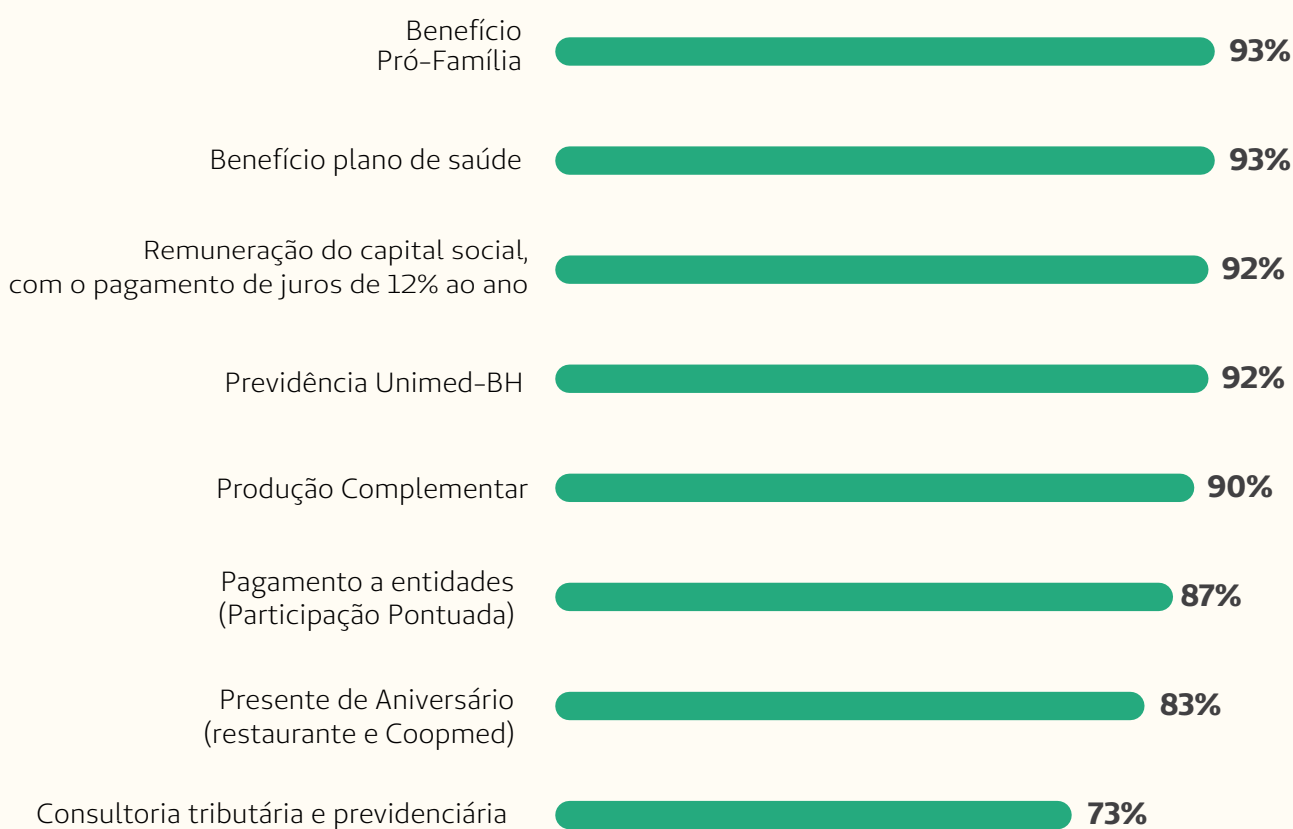
Segundo o Datafolha, 95% dos cooperados da Unimed-BH consideram a Cooperativa como Ótima ou Boa. O percentual se manteve estável em relação ao ano anterior.



Médicos Cooperados

Avaliação dos cooperados sobre os benefícios

A avaliação dos cooperados sobre os benefícios oferecidos pela Cooperativa foi maior em todos os tópicos, exceto no plano de saúde, que registrou o mesmo percentual do ano anterior (93%). O mais bem avaliado pelos médicos foi o Pró-Família, que em 2018 subiu de R\$ 350 mil para R\$ 450 mil. Outro destaque foi a Produção Complementar, cuja satisfação aumentou 4 p.p. em comparação a 2017, e que em 2018 recebeu um montante recorde dos resultados: R\$ 125 milhões distribuídos aos cooperados.



Cientes

Trabalhamos todos os dias para que os clientes tenham a melhor assistência e a melhor experiência com nossos serviços.

Atualmente, somos a escolha de mais de 1,26 milhão de clientes.

Na foto, nossa cliente e também colaboradora, Camila de Oliveira Alves.



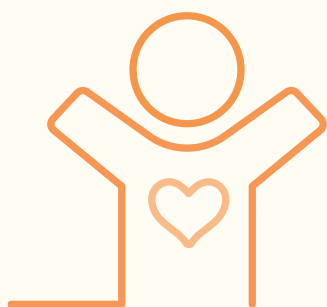
Clientes

Nossa vocação para o cuidado

Cuidar de pessoas com excelência é o que nos move todos os dias.

No centro de nossas ações, está o cliente. Da organização da nossa rede de atendimento por polos regionais até a inovação nos modelos assistenciais, o foco é oferecer aos clientes a melhor experiência, fortalecendo o vínculo médico-paciente e promovendo o cuidado integral.

Ao longo de todo o ano de 2018, nós nos dedicamos à melhoria do cuidado, direcionamos nosso olhar aos grupos mais sensíveis, como os idosos, e investimos em ações de promoção da saúde com foco na prevenção. Grupos de apoio, como o da Cessação do Tabagismo e o de Perda de Peso, reuniram 24.222 clientes em nossos Centros de Promoção da Saúde em 2018 para atividades voltadas para o estímulo à mudança de hábitos. Além disso, a Cooperativa conta com 19 programas destinados à melhoria da qualidade de vida e à prevenção de doenças.



24mil

**clientes participaram
dos grupos de apoio.**

Clientes

Nesse sentido, um movimento importante foi também o Dia da Saúde, promovido pela Unimed-BH em abril. Diversas praças da cidade e da Região Metropolitana receberam o evento, que contou com atendimento à comunidade, palestras de conscientização, shows e programação para toda a família.¹



Fernando Rocha, apresentador do programa Bem-Estar, da Rede Globo, participou do Dia da Saúde com uma palestra sobre qualidade de vida.

¹ Saiba mais sobre a pesquisa em [Quem faz a Unimed-BH – Sociedade](#).

Clientes



Prevenção, promoção da saúde e estímulo à qualidade de vida dos nossos clientes fazem parte do dia a dia da Cooperativa.

Clientes

Experiência do cliente

Para identificar oportunidades de melhoria da experiência dos nossos clientes, a Unimed-BH passou a realizar, ao final de cada consulta, uma pesquisa de satisfação. Em 2018, a média de satisfação registrada no atendimento dos cooperados foi de 4,8 em uma escala que vai até 5.

Além das consultas, a Cooperativa passou a ouvir os clientes sobre o atendimento em nossas unidades da Rede Própria. Em 2018, foi adotado o Net Promoter Score – NPS, ferramenta que registra a satisfação e o grau de recomendação do atendimento. O objetivo é acompanhar as interações dos clientes com o serviço de saúde durante todo o tempo de permanência em nossa unidade. A avaliação permite que a Cooperativa tenha ainda mais subsídios para traçar estratégias de melhoria contínua.

Com o novo sistema, os clientes podem expressar a satisfação e o grau de recomendação da unidade.



Clientes

A metodologia do NPS considera faixas de avaliação que vão até 100 pontos. A nota geral da Unimed-BH em 2018 foi 59, o que significa que o serviço de nossas unidades está classificado na zona de qualidade. Ao longo do ano, alguns resultados expressivos foram observados, com destaque para a Atenção Domiciliar, com nota 77 no NPS, ficando na zona de excelência. Entre as unidades ambulatoriais, destaca-se o Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barreiro, com nota 74. Entre os hospitais, o Hospital Infantil São Camilo Unimed obteve 68 pontos. Com o sucesso, o projeto será ampliado para os demais prestadores a partir de 2019².

Qualidade e excelência

Na Unimed-BH, qualidade assistencial significa estar presente onde os nossos clientes precisam, oferecendo a eles a melhor assistência, com os recursos adequados e em tempo oportuno. Em alguns momentos, garantir o melhor para os clientes significa seguir seu tratamento em casa.

Pensando nisso, a Unimed-BH oferece o benefício da Atenção Domiciliar, que é o acompanhamento de pacientes com casos complexos fora do hospital. Em 2018, mais de 9 mil pacientes foram desospitalizados. Destes, 209 apresentavam um quadro de alta complexidade. A medida, além de trazer mais conforto e qualidade de vida aos clientes e suas famílias, busca mais eficiência, reduzindo os custos da assistência.

² Saiba mais em [Quem faz a Unimed-BH - Rede de Serviços](#).

Cientes

A Unimed-BH criou, ainda, dois mecanismos de avaliação e estímulo ao melhor cuidado para a rede prestadora e os seus médicos cooperados, buscando melhores resultados assistenciais para os clientes. São eles: o Selo de Excelência Assistencial e a plataforma Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA³.

A escolha dos clientes

Nosso compromisso com a qualidade da assistência em saúde que ofertamos nos diferencia no mercado e faz com que sejamos a escolha de 1.260.688 clientes em nossa área de atuação, detendo uma participação de mercado de 53%. Mesmo em um cenário de incertezas, em que o desemprego e a queda da renda das famílias impactaram diretamente o segmento de saúde suplementar, a Unimed-BH conseguiu manter e conquistar novos clientes.

52.305

planos vendidos em 2018.

20.331

clientes a mais na carteira em relação a 2017.

1.260.688

clientes em dezembro de 2018.

³Saiba mais no capítulo [Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços](#) e [Médicos Cooperados](#).

Clientes

Como singular do Sistema Unimed, a Unimed-BH tem sua área de atuação concentrada em 34 municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte. A limitação geográfica, contudo, não impediu que a Cooperativa mantivesse por anos sucessivos a sétima maior carteira de planos de saúde do país.

O cuidado com a nossa carteira de clientes se refletiu em diversos movimentos realizados ao longo do ano. Um deles foi a intensificação das negociações com os clientes individuais que, por dificuldades financeiras, manifestaram necessidade de cancelar o plano. Com isso, apesar da crise ainda impactar de forma significativa o setor, foi possível preservar em nossa carteira 12.794 clientes graças a uma importante política de relacionamento.

Também buscamos conhecer melhor os nossos clientes por meio do projeto Unimed Colaborativa, que é um método ágil e contínuo para ouvir opiniões e expectativas. Em 2018, formamos um grupo de clientes e não clientes com aproximadamente 1.500 pessoas, segmentadas por perfil de comportamento e hábitos de saúde. Dessa forma, é possível redirecionar ações de marketing e promover iniciativas voltadas para a melhoria da experiência.

Clientes

Satisfação

O resultado desse trabalho, associado à entrega de uma assistência à saúde de qualidade, foi aferido pelo Datafolha em pesquisa realizada todos os anos pela Unimed-BH. Em 2018, 86% dos clientes se mostraram satisfeitos com a Cooperativa. Dentre as razões para essa satisfação, os médicos cooperados foram os mais mencionados em citações espontâneas: 46% de menções. Além disso, ao avaliar a nossa marca, 91% dos clientes consideraram que a Cooperativa respeita o consumidor.

A tratativa adequada às reclamações dos clientes contribuiu de forma significativa para esses resultados. A Unimed-BH monitora mensalmente esse índice e atua diretamente sobre as queixas, de modo que, em 2018, registramos uma redução de 22,46 pontos percentuais no índice de reclamação.



86%

**de satisfação dos
clientes, segundo
Pesquisa Datafolha.**

46%

dos clientes mencionaram os médicos cooperados como motivo de satisfação.

Clientes

Campanhas reforçam nossos atributos

Além de uma bem-sucedida estratégia de comercialização de planos, apostamos mais uma vez no nosso diferencial por meio da qualidade. O posicionamento da Unimed-BH fica claro não apenas por meio dos serviços que prestamos, mas também nas campanhas de marketing e publicidade realizadas em 2018. Confira algumas delas:

Não tem tempo ruim

Há mais de uma década que a Unimed-BH identificou uma oportunidade de negócio e passou a oferecer planos para pequenas e médias empresas. Neste ano, pela primeira vez, a campanha trouxe como foco produtos para Microempreendedor Individual (MEI) e Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI).

A campanha, com pegada bem-humorada, teve como slogan “Com a Unimed-BH, não tem tempo ruim”.



Cientes

Unimed e Betim, juntas

Em abril de 2019, a Unimed-BH vai inaugurar mais uma unidade hospitalar em Betim, município da Região Metropolitana de Belo Horizonte. Contudo, a história da Cooperativa na cidade não é de agora⁴. Para reforçar a presença no município, a campanha focou na nova unidade e também em toda a rede que já temos disponível para os nossos clientes da região.



**A MAIOR E
MAIS COMPLETA
REDE DE
ATENDIMENTO.**

**UNIMED
E BETIM,
JUNTAS.**

Unimed 

Ligue 4020-4020.

Além das unidades localizadas em Betim, os clientes da cidade e região contam com ampla rede, com diversos serviços disponíveis.

⁴ Saiba mais sobre a pesquisa em [Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços](#).

Cientes

Os atributos que o cliente valoriza

Os diferenciais da Unimed-BH do ponto de vista de seus clientes. Essa foi a inspiração da campanha que reforçou os principais atributos da Cooperativa. O conteúdo foi construído a partir de comentários postados pelos clientes nas redes sociais, que traduzem suas expectativas sobre a entrega de um plano de saúde.



Você quer trabalhar sabendo que seu pai está bem cuidado.

Mais de 5.600 médicos cooperados com vocação para cuidar.

Quem tem Unimed tem mais.
Ligue 4020-4020.

Unimed 
Belo Horizonte

© 2017 UNIMED - BH

Os 5.600 cooperados da Unimed-BH são um dos principais diferenciais destacados na campanha.

Clientes

E você, aonde quer chegar?

Esperança, emoção, superação e mudança de hábitos. Tudo isso está presente na campanha de fim de ano da Unimed-BH que foi inspirada na história de Emiliana Fonseca, uma maratonista, cliente da Unimed, que, no começo de 2018, descobriu um câncer.



Em 2019, dê o primeiro passo. Esse foi o convite da Unimed-BH para os seus clientes no fim de ano.

Clientes

Balanço das iniciativas de Atenção à Saúde

Gerenciamento de casos complexos

Gerenciamento de casos (adulto e infantil)	7.412 pacientes
Cuidados paliativos	634 pacientes
Ventilação mecânica	403 pacientes

Ações em saúde

Desospitalizações	9.215 pacientes
Intervenções específicas	1.231 pacientes
Procedimento Padronizado em Obstetrícia (PPO)	6.618 pacientes
Procedimento Padronizado em Pediatria (PPP)	14.187 pacientes
Procedimento Padronizado em Clínica Médica (PPCM)	7.968 pacientes

Gerenciamento de casos crônicos e condições de risco

Programa de Puericultura	15.789 acompanhados
Programa de Atenção à Criança e ao Adolescente	91.908 acompanhados
Programa de Neuropediatria	2.428 acompanhados
Programa de Atenção Obstétrica	4.075 acompanhados
Programa de Atenção Homeopática (adulto e infantil)	4.332 acompanhados
Programa de Atenção ao Idoso	18.074 acompanhados
Programa Cuidado por Inteiro	3.502 acompanhados
Programa de Saúde Cardiovascular	7.922 acompanhados
Programa de Atenção ao Diabético (adulto e infantil)	2.211 acompanhados
Programa de Doenças Respiratórias (DPOC, asma – adulto e infantil)	3.460 acompanhados
Programa de Atenção ao Portador de Doenças Renais	1.135 acompanhados
Programa de Saúde Mental	1.952 acompanhados

Prevenção de doenças

Vacinação	26.627 clientes
Grupo de Reeducação Alimentar (adulto e infantil)	671 participantes
Grupo de Cessação do Tabagismo	458 participantes

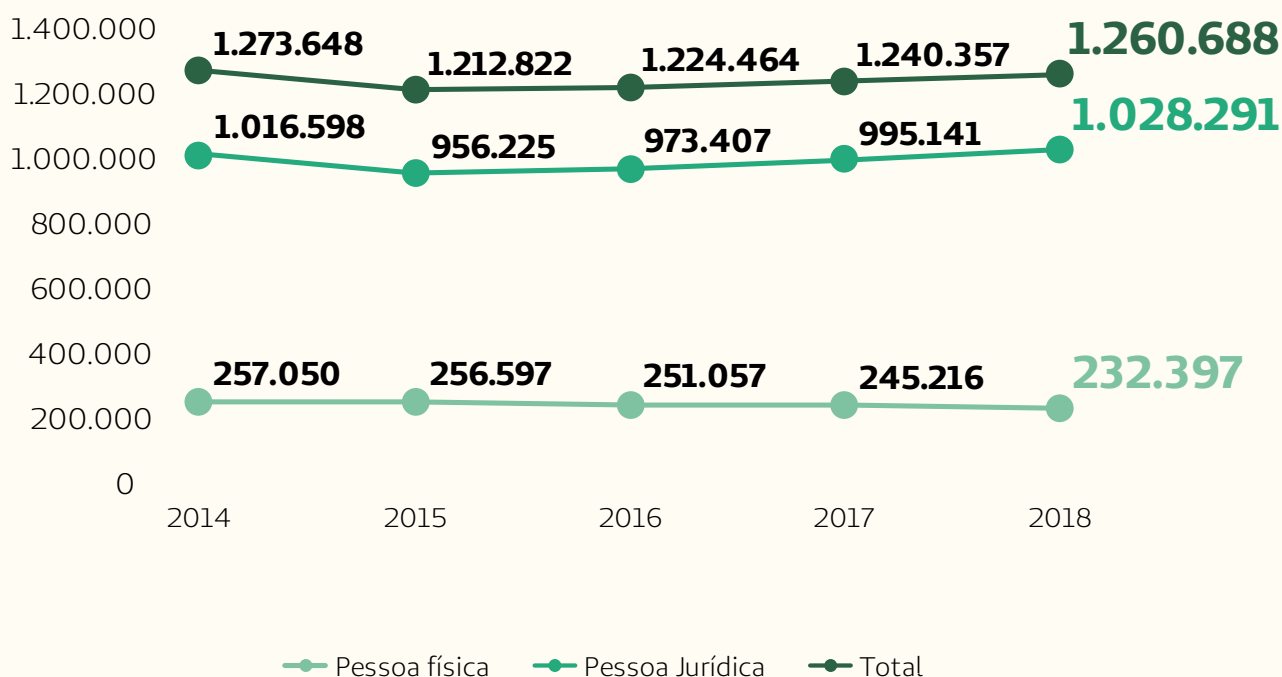
Promoção da saúde

Unibaby	11.196 visitas domiciliares
Grupo Perda de Peso	23.764 participantes
Grupo Viver Bem	15.758 participantes
Grupo de Gestante	3.791 participantes

Cientes

Comportamento da carteira de clientes por tipo de contratação

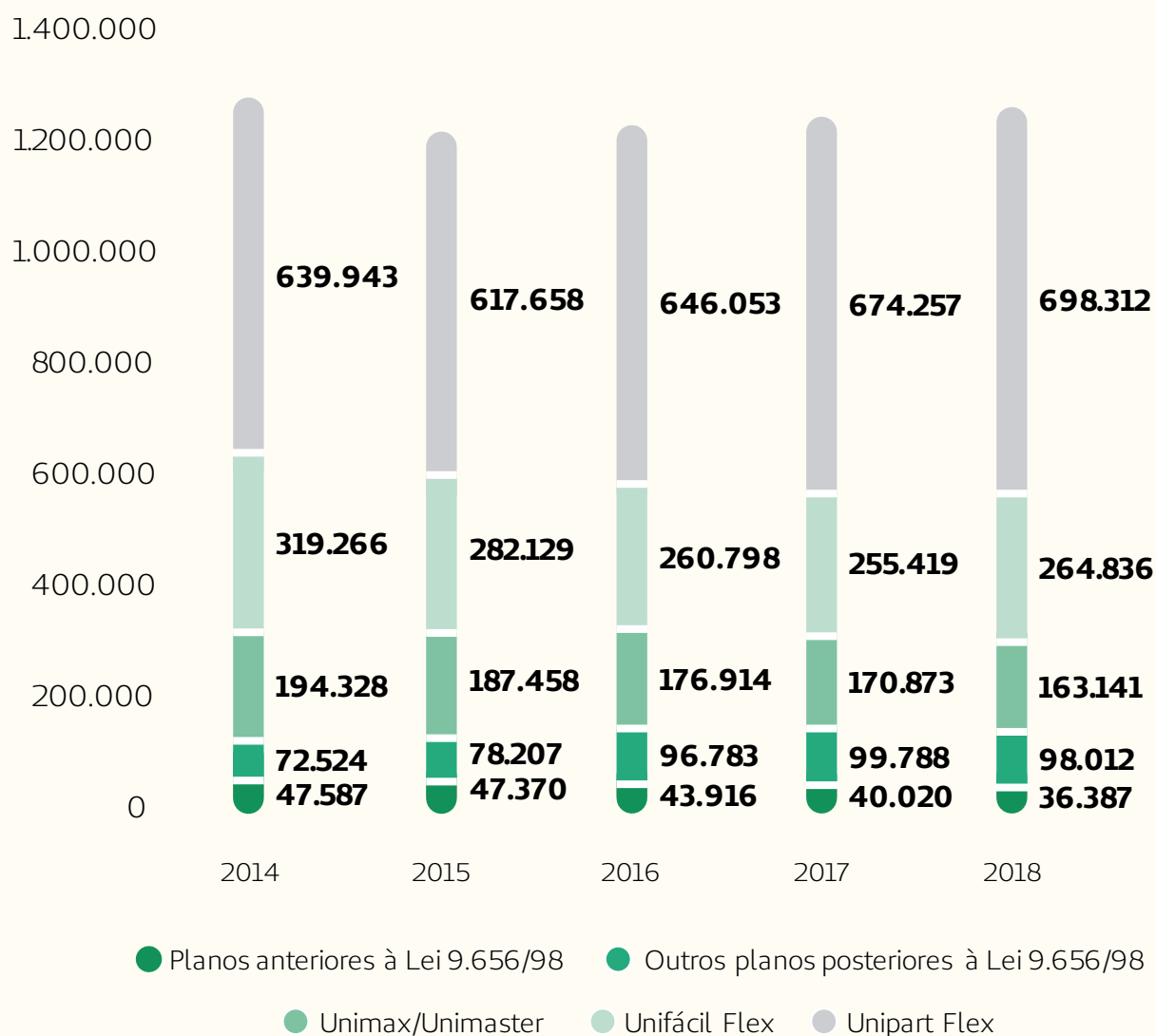
Em 2018, nós nos mantivemos na contramão do mercado da Região Metropolitana de Belo Horizonte, que registrou queda no número de beneficiários da saúde suplementar em face do desemprego. Além do saldo positivo em nossa carteira, conseguimos crescer o número de clientes em planos coletivos.



Cientes

Evolução da distribuição da carteira de clientes por produto

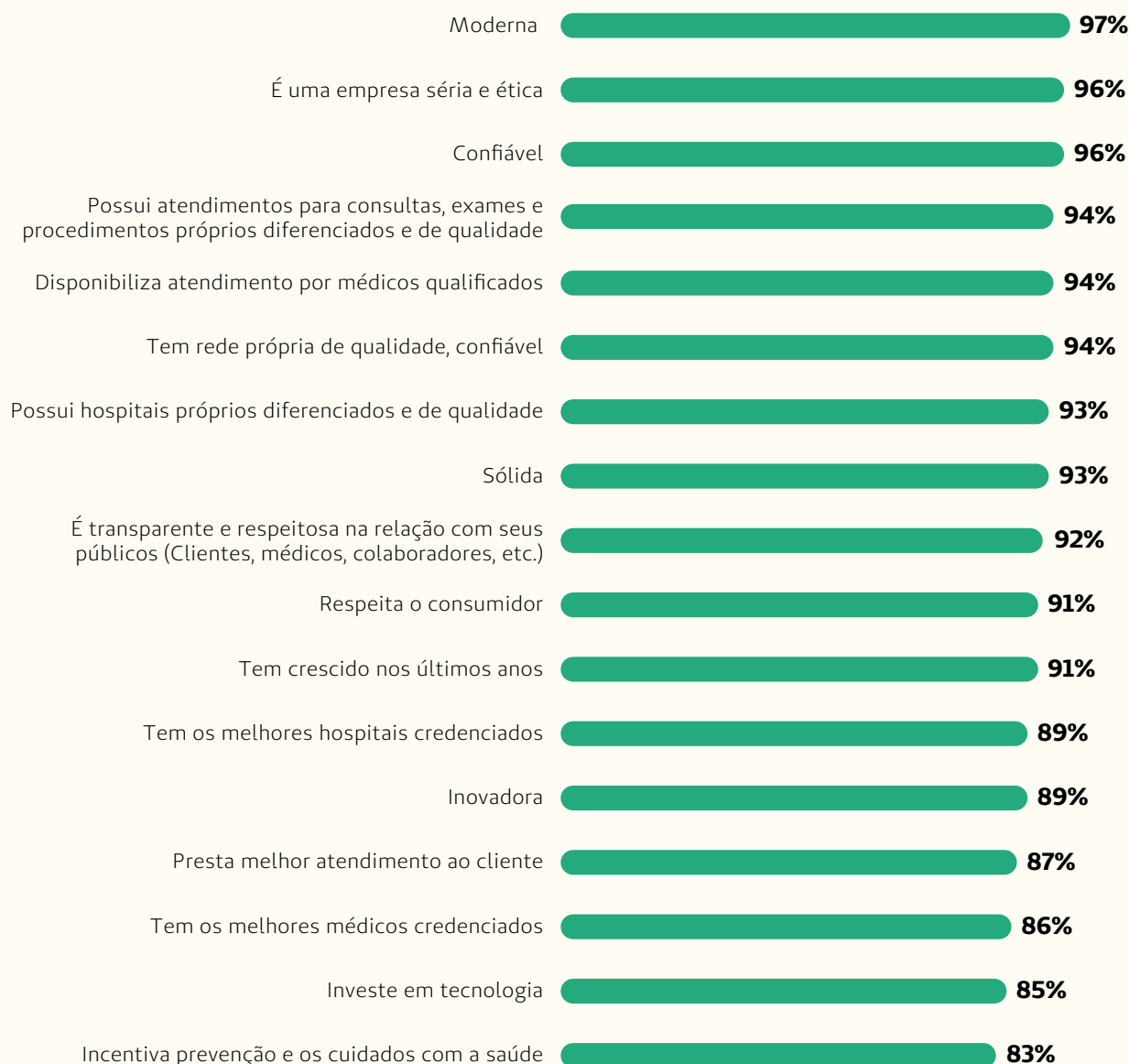
Com uma forte política comercial e de relacionamento com os clientes, conquistamos um saldo de mais de 20 mil clientes em nossa carteira no ano de 2018. Isso se refletiu no crescimento de 1 p.p. em nossa participação de mercado, que fechou o ano em 53%. Um dos destaques do ano foi o Unifácil Flex, que contou com um saldo de mais de 9 mil clientes em relação ao ano anterior.



Cientes

Percepção da marca Unimed-BH pelos clientes (2018)

Uma empresa moderna, séria, ética e confiável. É assim que os clientes veem a Unimed-BH, segundo a pesquisa Datafolha de 2018. Outros destaques da avaliação dos clientes sobre nossa marca foram nossa Rede Própria e a sinalização de que somos uma empresa que respeita o consumidor.



Colaboradores

A força das nossas equipes também se traduz nos nossos resultados positivos. Aqui, você conhece melhor o que fizemos para cuidar de quem cuida.

Em outubro, nossos colaboradores se engajaram na campanha de prevenção e identificação precoce do câncer de mama. Na foto, as equipes das Gerências Jurídica e de Governança, Riscos e Compliance.



Colaboradores

Cuidar de quem cuida

Ninguém faz nada sozinho. Na Unimed-BH, cooperados, colaboradores e parceiros atuam de mãos dadas com um único objetivo: cuidar bem das pessoas.

Nada melhor do que trabalhar em um ambiente em que a valorização profissional estimula a busca de novos desafios. Na Unimed-BH, contamos com um time de ponta. Colaboradores que, além das competências técnicas, atuam em conjunto com os médicos para oferecer a melhor experiência aos nossos clientes.

Em 2018, dois projetos importantes foram a **Gestão por Competências** e o **Mapeamento de Potencial, Posição-Chave e Conhecimento das Nossas Equipes**. Com isso, a Cooperativa lança um olhar mais ampliado para os colaboradores, suas habilidades e possibilidades de crescimento dentro da empresa.

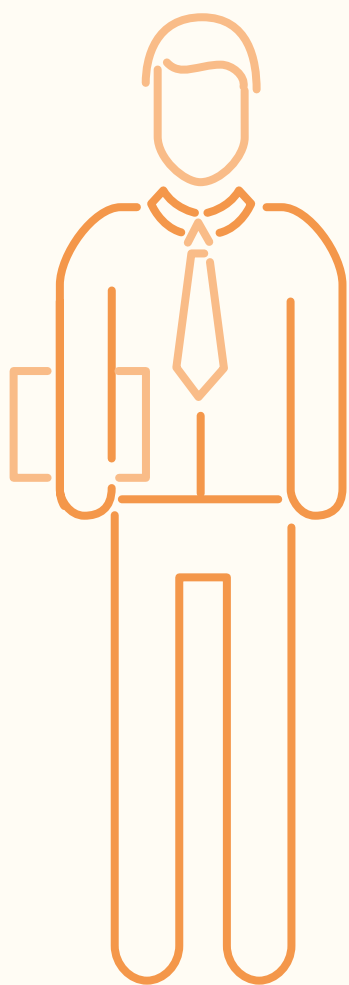
Colaboradores



Na última Reunião de Alinhamento Estratégico de 2018, as lideranças comemoraram o trabalho do ano e os resultados positivos. Também firmaram compromissos para 2019, entre os quais está a consolidação dos projetos de valorização dos colaboradores.

Colaboradores

O nosso time:



4.911

colaboradores.

3.683

atuam nas unidades assistenciais.

1.228

atuam nas unidades administrativas.



3.705

são mulheres.

75,4%

do quadro de profissionais.

160

mulheres na posição de liderança.

64,8%

do total de lideranças.

Colaboradores

Gestão por Competências

Com o objetivo de promover o desenvolvimento dos profissionais que atuam na Cooperativa, todos os anos são realizadas avaliações de desempenho das equipes pelas lideranças. Em 2018, a ferramenta de Gestão por Competências ganhou um reforço importante: a inclusão da autoavaliação dos colaboradores. Foram 3.553 autoavaliações, compreendendo 95% do público elegível. A partir desse processo, as ações de desenvolvimento foram planejadas para realização a partir de 2019.

218

80

a mais que em 2017.

colaboradores foram promovidos nas oportunidades internas.

Mapeamento de Potencial, Posição-Chave e Conhecimento das Nossas Equipes

Em 2018, identificamos as posições-chave da Cooperativa, os colaboradores que detêm competências tácitas (conhecimento do negócio e da área de atuação) e aqueles com potencial para assumir novos desafios na Unimed-BH. Foram envolvidos 1.569 profissionais e 326 cargos, com a participação ativa das lideranças.

Colaboradores

Bem Mais Você

Uma das forças de uma organização está em sua cultura interna. Na Unimed-BH, temos propiciado a abertura ao diálogo como um importante valor. Tanto que, ao longo de 2018, diversos momentos de conversa entre colaboradores e diretoria e entre lideranças e diretoria foram promovidos.

O **Grupo de Valorização de Pessoas**, formado no fim de 2017 por lideranças de diversas áreas, tem como missão identificar, propor e implementar ações de valorização. Em 2018, foram lançadas as primeiras iniciativas para oferecer a melhor experiência àqueles que se dedicam diariamente à construção da Cooperativa que queremos ser, com o projeto **Bem Mais Você**.

O programa foi desenvolvido a partir das percepções coletadas nos **Cafés do Colaborador**, no **Papo Aberto** e também na **Pesquisa de Clima**. A proposta é que, gradualmente, uma série de ações com foco na valorização dos profissionais seja implementada nas unidades. Duas iniciativas já estão a todo vapor no Edifício Inconfidentes e devem ser ampliadas às demais unidades da Cooperativa: a **Sala de Apoio à Amamentação** e a **Biblioteca Colaborativa**.

Colaboradores



Colaboradores aproveitam o novo espaço dedicado ao compartilhamento de livros.

Colaboradores



Colaboradora Joérika Gonçalves, da Gerência de Tecnologia da Informação, em ambiente preparado para ajudar as mães na continuidade do aleitamento materno.

Colaboradores

Programa Reconhecer

A iniciativa tem como objetivo valorizar os profissionais que apresentam bom desempenho, dedicação e realizam um trabalho diferenciado nas unidades assistenciais.

Critérios como assiduidade, conduta profissional e elogios recebidos são utilizados para identificá-los.



Em junho, quase 200 colaboradores e médicos do corpo clínico foram homenageados em edição do Programa Reconhecer no Hospital Unimed - Unidade Contorno. O evento contou com a presença do grupo de teatro da Unidade, que explicou os critérios de participação com uma paródia de "A Praça é Nossa".

Colaboradores

Café do Colaborador

As ações de integração das equipes se refletiram em mais sete edições do **Café do Colaborador** em 2018. Os encontros contaram com a participação de 85 colaboradores e 16 estagiários técnicos do curso de enfermagem. O projeto também realizou uma edição do bate-papo das lideranças com a diretoria.



A edição de novembro foi especialmente realizada no Hospital Unimed – Unidade Betim Centro para receber os estagiários técnicos, que estão sendo preparados para composição do quadro de colaboradores da nova unidade hospitalar que está em obras, com inauguração prevista para abril de 2019.

Colaboradores



O Café do Colaborador é um espaço destinado à escuta, à participação e ao diálogo.



Colaboradores participam do Café com a Diretoria.

Colaboradores

Papo Aberto

O **Programa Papo Aberto**, por sua vez, contou com a participação de 230 colaboradores. No encontro, os participantes têm a oportunidade de interagir com as lideranças da área, reforçando a proximidade, a transparência e o alinhamento das estratégias da Cooperativa.

230

participantes no Papo Aberto em 2018.

Desenvolvimento de pessoas

Além de reconhecer e valorizar os colaboradores, a Unimed-BH também mantém o compromisso com o desenvolvimento de seus profissionais. Um dos programas concebidos com esse foco é o **Desenvolvimento de Líderes**, baseado na metodologia Pipeline de Liderança, em que os níveis de liderança da Cooperativa foram organizados, deixando claras as habilidades necessárias, o gerenciamento do tempo e os valores profissionais específicos em cada um deles, apoiando as lideranças na forma de gerir e conduzir as equipes.

Além das lideranças, a Unimed-BH investe na preparação de profissionais para atuar nas áreas técnicas. Esse é um dos objetivos do **Programa de Estágio para Técnicos de Enfermagem**, que, em 2018, contou com a participação de 79 estagiários.

Colaboradores

Modelo
de Liderança
Unimed-BH

195

participações (94%)

8h

por turma

94%

de satisfação

Liderança
Desenvolvedora

171

participações (87%)

8h

por turma

92%

de satisfação

Os colaboradores também participam de ações de educação e desenvolvimento em que são reunidos recursos diversos, como treinamentos on-line, apresentações e vídeos para estudo e aprimoramento, por meio do canal **Saber Sempre**, plataforma virtual de treinamento.

Em 2018, três trilhas de aprendizagem foram criadas pela Universidade Corporativa, tendo como foco o desenvolvimento contínuo: a **Trilha de Enfermagem**, com foco na melhor assistência ao paciente; a **Trilha de Atenção Integral à Saúde**, voltada para a “Mudança do Modelo de Atenção à Saúde”; e a **Trilha Comercial**, que contou com nove cursos à distância, quatro workshops e duas visitas técnicas. O objetivo foi preparar profissionais recém-admitidos para a atuação com foco na ampliação da carteira e na melhoria da percepção dos clientes com os nossos serviços.



Colaboradores



Novos colaboradores da Gerência de Vendas participam da trilha de aprendizagem.

Colaboradores

Saúde e qualidade de vida

O Programa de Saúde e Qualidade de Vida do Trabalhador ampliou as atividades já realizadas. Algumas iniciativas, como o grupo de Iniciação à Corrida, do Circuito Unimed Ativa, o rastreamento precoce do câncer colorretal e o Tour do Bem-Estar, com palestras itinerantes sobre qualidade de vida, além de acompanhamento médico para controlar a pressão arterial dos colaboradores com condições preexistentes são exemplos.

#JuntosInovamos

Lançamos neste ano o prêmio #JuntosInovamos, destinado a reconhecer ideias inovadoras e boas práticas na Unimed-BH. Para otimizar projetos e unir esforços, ele concentrou duas iniciativas voltadas aos colaboradores que já existiam na Cooperativa: o **Rede de Inovação**, com o foco na proposição de ideias inovadoras para a sustentabilidade do negócio, e o **Boas Práticas**, que visa a dar destaque a projetos e iniciativas que foram adotados ou apresentaram melhorias no último ano.

Outra novidade foi o lançamento da **Plataforma Rede de Ideias**: um ambiente on-line em que qualquer colaborador pode propor novas ideias, pedir ajuda para encontrar soluções e participar de desafios temáticos.

Em 2018, foram cadastradas 299 iniciativas, evidenciando o engajamento e o compromisso do nosso time com a inovação e a excelência. Confira as práticas premiadas:

Colaboradores

Boas Práticas

- Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA
- Central de Distribuição
- Gerenciamento Matricial de Gastos
- Estruturação da Gestão de Acesso no Hospital Unimed – Unidade Contorno

Rede de Inovação

- Cores Automatizadas nos Medicamentos
- Monitoramento Integral do Paciente Internado

Inclusão na prática

O **Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência – PCD** tem como objetivo proporcionar uma capacitação teórica e prática para pessoas com deficiência, criando oportunidades de crescimento pessoal e profissional. O curso teve duração de 3 meses por semestre. O curso foi disponibilizado para 38 PCDs. Entre 2012 e 2018, 224 pessoas com deficiência foram treinadas. A Cooperativa também ofereceu, em 2018, cursos de Libras e mantém estruturas preparadas para receber pessoas com deficiência: banheiros adaptados e inscrição em braile nos corrimões das escadas. [Assista aqui ao vídeo.](#)

Em 2018, o curso foi disponibilizado para 38 PCDs, sendo 15 contratados como colaboradores. A Alessandra Marcia Candini Mello é uma delas. Hoje, ela reforça o time da Gerência de Governança, Riscos e Compliance.



Colaboradores

Preparação profissional para jovens

Oferecer oportunidades de preparação e inserção no mercado de trabalho é o objetivo do **Jovens Profissionais**, projeto da Cooperativa que conta com um grupo de voluntários na capacitação dos participantes. Esses voluntários ministram as aulas e atividades do projeto, dedicando-se à formação dos jovens.

A oportunidade é concedida a pessoas entre 15 e 19 anos, com cargas horárias teórica e prática. A experiência dura cerca de 16 meses para o aprendiz e dois anos para o mensageiro. A preparação para o mercado de trabalho é reforçada através do projeto Jovens Profissionais, em que é criada uma miniempresa e que dura aproximadamente seis meses.¹

Jovens beneficiados em 2018:

120

aprendizes

36

mensageiros

51

jovens profissionais



¹ Saiba mais no capítulo [Quem faz a Unimed-BH – Sociedade](#).

Colaboradores

Campanhas e comemorações

Celebramos, juntos, as datas comemorativas. Os colaboradores foram protagonistas nos materiais de campanhas internas e convidados para participar de ações de integração e engajamento.

+ de 4.500

colaboradores e cooperados participaram do Bolão Unimed-BH.



O Bolão Unimed-BH movimentou mais de 4.500 colaboradores e cooperados durante a Copa do Mundo da Rússia, entre os meses de junho e julho. Além de inserir os palpites dos jogos e apostar no time campeão e no país do artilheiro, cada colaborador respondeu perguntas referentes à Cooperativa. Os três primeiros colocados de cada categoria foram premiados.

Colaboradores



No dia 12 de maio, celebramos o Dia Internacional da Enfermagem. Durante a semana, os colaboradores da enfermagem participaram de uma programação educativa especial, que destacou o trabalho em equipe, o relacionamento e a comunicação com o cliente.



Filhos de colaboradores assistem a filme no Espaço de Eventos da Unimed-BH, no dia das crianças.

Colaboradores



51 mães compartilharam suas histórias com os filhos em um vídeo memorável e enviaram fotos e receitas culinárias simbolizando o amor familiar.



Os colaboradores e cooperados compartilharam histórias para um vídeo e enviaram fotos com seus filhos.

Rede de Serviços

Ter uma rede de serviços de qualidade e que oferece aos nossos clientes a melhor experiência é nosso compromisso.

O Selo de Excelência Assistencial reconheceu 19 prestadores em 2018, entre hospitais e serviços de oncologia.



Rede de Serviços

Excelência no cuidado

Com o olhar à frente, a Rede Própria e a rede credenciada caminham na mesma direção: a melhoria contínua dos serviços de saúde para a oferta da melhor experiência aos nossos clientes.

Para cumprir a missão de prestar assistência integral aos nossos mais de 1,2 milhão de clientes, a Unimed-BH conta com uma rede completa de serviços de saúde composta por 351 unidades assistenciais, entre hospitais, clínicas e laboratórios próprios e credenciados.

Seguindo a diretriz de prover assistência em redes regionais, essas unidades estão distribuídas estrategicamente em nossa área de atuação e, juntas, asseguraram 8.311.712 consultas e 29.580.729 exames e terapias, além de 158.136 internações em 2018.

Rede de Serviços

12

unidades
assistenciais próprias

339

prestadores
credenciados

29 milhões

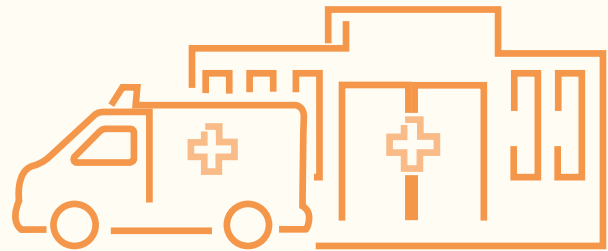
de exames e terapias

158 mil

internações

8 milhões

de consulta



Com o desafio de oferecer todo esse cuidado com qualidade, segurança e acesso em tempo oportuno, investimos no aprimoramento contínuo de nossos processos assistenciais. Nesse sentido, nossas unidades próprias passaram por processos de auditoria que resultaram na manutenção de creditações de referência no segmento de saúde, como a Organização Nacional de Acreditação – ONA, a Health Information and Management Systems Society – HIMSS e o Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos – PALC¹.

¹ Saiba mais no capítulo [Nosso jeito de fazer – Qualidade Assistencial](#).

Rede de Serviços

A excelência pelo olhar do cliente

Iniciativa inovadora no segmento de saúde suplementar, o Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH chegou a sua segunda edição em 2018. O programa avalia e reconhece as instituições que compõem as redes própria e credenciada, considerando como principal pilar a experiência do cliente em todo o seu percurso de atendimento.

A ideia é promover melhorias no cuidado prestado em nossa rede por meio da análise dos relatos dos clientes e do acompanhamento dos requisitos do Selo.

Com metas estabelecidas em cinco dimensões – Segurança, Acesso, Desempenho, Certificação e Experiência do Cliente –, o Programa é composto por ciclos semestrais de auditorias, que são realizadas por instituição isenta e independente. A partir do resultado desse trabalho, os prestadores que conquistam pelo menos três das cinco dimensões de avaliação são premiados em evento realizado anualmente pela Cooperativa e recebem, como estímulo pelo desempenho, um adicional de remuneração.

Em 2018, o Selo de Excelência Assistencial chegou à sua segunda edição.



Rede de Serviços

Segurança e eficiência

A rede credenciada exerce papel fundamental na garantia de assistência aos nossos clientes. E para que os serviços sejam prestados com segurança e qualidade em toda a área de atuação da Cooperativa, ampliamos o processo de Certificação de Atendimento em nossos prestadores.

A iniciativa é composta pela certificação eletrônica dos locais de atendimento e pela identificação biométrica. Atualmente, 100% dos nossos serviços são certificados. Sendo que mais de 90% dos atendimentos de urgência e emergência e 70% das internações são realizados com identificação biométrica. O processo gera mais agilidade na troca de informações entre os prestadores e a Cooperativa, com consequente melhoria no fluxo de faturamento das contas hospitalares.

Certificação de local + **Identificação biométrica** = **Segurança e qualidade nos atendimentos**

100%

dos serviços credenciados com sistema para certificação de atendimento.

+ de 90%

dos atendimentos de urgência e emergência realizados com identificação biométrica.

+ de 70%

das internações feitas com biometria.

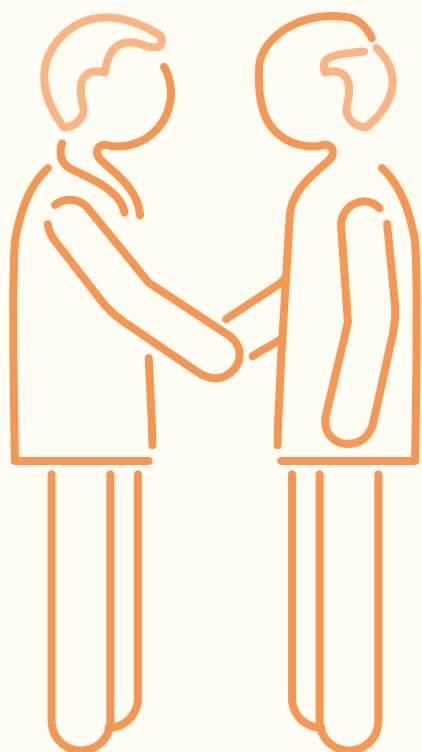


Rede de Serviços

A rede credenciada bem cuidada

Em 2018, foram realizadas mais de 1.000 visitas dos analistas de relacionamento aos prestadores. Trabalho que tem como foco o acompanhamento das rotinas de trabalho, a retirada de dúvidas, a solução de demandas e o compartilhamento de orientações importantes sobre nossos projetos.

A rede pode contar também com o Canal Direto por meio do telefone (4002-2030) e com o **Fala Prestador**, ferramenta que permite o acompanhamento do histórico das demandas e que teve fluxo de atendimento aprimorado a partir da escuta dos prestadores sobre possíveis pontos de melhoria.



**+ de
1.000**

**visitas dos analistas
de relacionamento
aos prestadores foram
realizadas em 2018.**

Rede de Serviços

146.431

atendimentos realizados por meio do Canal Direto.

22.089

88%

dos atendimentos registrados dentro do prazo.

solicitações feitas no Fala Prestador.

84%

é a satisfação com a área de relacionamento.

10 pontos

percentuais a mais que em 2017, conforme pesquisa realizada diretamente pela Cooperativa.

82%

é a satisfação com a Unimed-BH.

Essa maior proximidade também tem permitido à Cooperativa elaborar novos modelos de negociação com a rede credenciada. Um dos destaques do ano foi a revisão dos gabaritos de hemodinâmica, com redução de 173 para 11 gabaritos. O processo teve como premissa a atualização técnica dos pacotes de procedimentos e simplificou os fluxos de solicitação, autorização e faturamento, gerando ganhos em eficiência assistencial.

Rede de Serviços

Outra conquista importante foi o lançamento do Aplicativo Unimed Prestador, que ocorreu em agosto. Desenvolvida com exclusividade para as lideranças da rede assistencial Unimed-BH, a ferramenta inovadora permite acesso rápido a informações estratégicas, facilitando o acompanhamento de resultados e a tomada de decisões sobre o negócio.

[Conheça aqui todas as facilidades disponíveis no aplicativo.](#)

José Augusto Ferreira, diretor de Provimento de Saúde, apresenta as funcionalidades da ferramenta em reunião com representantes da rede credenciada.



Rede de Serviços

Espaço aberto à participação

Para construirmos uma Cooperativa cada vez mais sólida e focada na entrega de serviços de excelência, é preciso contar com a participação ativa da rede credenciada. Por isso, lançamos o Café do Prestador, edição especial do encontro tradicionalmente realizado pela diretoria da Cooperativa com cooperados e colaboradores. É um espaço aberto para conversar sobre o relacionamento com a Cooperativa, tirar dúvidas, dar sugestões e trocar experiências.²



Lideranças das redes própria e credenciada participaram do Café do Prestador.

² Saiba mais nos capítulos [Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados](#) e [Colaboradores](#).

Rede de Serviços



Durante os encontros, diretoria e representantes dos prestadores compartilharam suas experiências sobre diversos temas de interesse.

Rede de Serviços

Fortalecimento da Rede Própria

As unidades assistenciais próprias da Unimed-BH atuam em rede para garantir cuidado integral aos nossos clientes, orientando o percurso de cada paciente para a oferta de cuidados adequados, com eficiência e garantia de sustentabilidade para a Cooperativa.³

Por isso, investimos continuamente no fortalecimento da nossa rede de serviços. Um exemplo é a aquisição do Hospital Infantil São Camilo Unimed, em 2016. Desde então, uma série de melhorias têm sido feita. Em 2018, além da ampliação da unidade de internação, um novo Centro Cirúrgico foi inaugurado, contando com os mais modernos equipamentos médicos. A próxima etapa do projeto é a realização de um novo CTI Pediátrico, que será entregue em 2019.

Referência no atendimento de urgência e emergência e em internação pediátrica em Minas Gerais, a unidade foi oficialmente incorporada ao patrimônio da Cooperativa após deliberação em Assembleia Geral realizada em dezembro de 2018.

A incorporação do Hospital foi aprovada pelos cooperados na Assembleia de dezembro de 2018.



³ Saiba mais no capítulo [Nossa Unimed-BH – Organização da Rede Unimed-BH](#).

Rede de Serviços



A inauguração do novo Centro Cirúrgico proporcionou aumento de 50% na capacidade de realização de cirurgias e outros procedimentos no hospital.

Rede de Serviços

A inauguração do novo **Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barreiro** também representa uma importante conquista para a Cooperativa. A nova unidade iniciou suas atividades em abril de 2018 para oferecer ainda mais conforto aos médicos cooperados e clientes da região. Em uma estrutura ampla e moderna, o CPS conta com 33 consultórios equipados para atendimento de diversas especialidades, além de uma Clínica Unimed Pleno e Laboratório Unimed.



Inauguração do novo Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barreiro contou com a presença de autoridades do setor de saúde e do cooperativismo.

Rede de Serviços

Presença em Betim

Uma história que começou em 2013, quando duas cooperativas de trabalho médico decidiram unir seus esforços e dar as mãos. Desde a incorporação da Unimed Betim, a Unimed-BH está presente na região oferecendo uma rede de serviços completa aos nossos clientes. Em abril de 2019, um grande passo para o aprimoramento desse cuidado será dado com a inauguração do novo Hospital Unimed – Unidade Betim.

Com 95% das obras concluídas, a unidade tem localização privilegiada, permitindo acesso rápido e fácil ao público, e concilia as mais avançadas tecnologias do setor de saúde para o atendimento de aproximadamente 125 mil clientes da cidade e de municípios vizinhos.



Com 95% das obras concluídas, o novo Hospital Unimed – Unidade Betim será inaugurado em abril de 2019.

Rede de Serviços

Redirecionamento de clientes

Em busca de ainda mais agilidade e eficiência no fluxo de atendimento para os nossos clientes, analisamos os motivos de procura por serviços de pronto atendimento e identificamos que aproximadamente 85% das queixas registradas nesses serviços requerem tratamento de baixa complexidade. Nesse cenário, fizemos um importante trabalho em nossas unidades ambulatoriais próprias, estimulando os clientes que demandam esse tipo de cuidado a buscar serviços mais adequados às suas necessidades.

Dentre as ações adotadas, está o reforço das equipes médicas ambulatoriais, com aumento da oferta de consultas de especialidades básicas. Também reestruturamos o fluxo de agendamento de consultas ampliando as possibilidades de marcação de horários para o mesmo dia, garantindo atenção integral aos clientes com quadros crônicos e agudos. As iniciativas otimizaram nossos processos e geraram melhores índices de satisfação dos clientes.

Protocolos em rede

A integração de nossas unidades próprias também envolve a padronização de fluxos e processos internos para orientação do trabalho dos profissionais de saúde que atuam em cada um de nossos serviços.

Na Rede Própria Unimed-BH, esse trabalho é realizado por um Grupo Técnico de Trabalho (GT) que faz a revisão e atualização sistêmica dos protocolos assistenciais com base nas melhores evidências científicas.

Rede de Serviços

A eficácia dessa ação é acompanhada a partir da utilização de ferramentas de governança clínica. Tudo com o objetivo de garantir segurança e qualidade aos serviços oferecidos aos nossos clientes.

Tendo em vista a interdependência de nossas unidades, também utilizamos a metodologia do **Diagnosis Related Groups – DRG** para avaliar indicadores, como Análise de Permanência, Índice de Reinternação, Mortalidade e Condições Adquiridas, em busca de melhores resultados em toda a rede.⁴

Clínica de Terapia Medicamentosa Assistida

A Clínica de Terapia Medicamentosa Assistida é mais uma iniciativa desenvolvida pela Unimed-BH com foco na oferta de serviços de excelência aos nossos clientes. Localizada no Centro de Promoção da Saúde – Unidade Santa Efigênia, a clínica conta com uma equipe multidisciplinar, formada por médicos, farmacêuticos, enfermeiros e técnicos, que faz avaliações clínicas dos pacientes antes, durante e após a infusão de medicamentos imunobiológicos.

⁴ Saiba mais no capítulo [Nosso jeito de fazer – Gestão Sustentável](#).

Rede de Serviços



A Clínica de Terapia Medicamentosa Assistida está localizada no CPS – Unidade Santa Efigênia e já acompanha cerca de 550 pacientes, proporcionando ao médico que prescreve a medicação a tranquilidade de que seu cliente está sendo acompanhado em um ambiente seguro e acolhedor.

Rede de Serviços

Rede Própria

UNIDADES DA REDE PRÓPRIA E ANO DE INAUGURAÇÃO OU INCORPORAÇÃO DO SERVIÇO

1. Central de Operação do Atendimento Domiciliar (1999)
2. Central de Operação do Atendimento Móvel (2001)
3. Maternidade Unimed – Unidade Grajaú (2004)
4. Centro de Promoção da Saúde, Pronto Atendimento e Clínica Unimed Pleno – Unidade Contagem (2009)
5. Hospital Unimed – Unidade Contorno (2009)
6. Hospital Unimed – Unidade Betim Centro (2012)
7. Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I (2013)
8. Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Conceição do Mato Dentro (2013)
9. Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim (2014)
10. Centro Médico Unimed (2014)
11. Clínica Unimed Pleno – Unidade Betim (2014)
12. Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia (2016)
13. Hospital Infantil São Camilo Unimed (2016)
14. Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barreiro (2018)
15. Hospital Unimed – Unidade Betim (2019*)



*Inauguração em abril de 2019.

Rede de Serviços

Veja os serviços disponíveis nas Unidades Hospitalares da nossa Rede Própria:

UNIDADES HOSPITALARES	Hospital Unimed – Unidade Betim*	Hospital Unimed – Unidade Betim Centro	Hospital Unimed – Unidade Contorno	Hospital Infantil São Camilo Unimed	Maternidade Unimed – Unidade Grajaú
Hospital	●	●	●	●	●
Maternidade		●			●
Consultas Ambulatoriais**				●	
Pronto-Atendimento	●	●	●	●	●
Serviço de atendimento por ambulância					
UTI Adulto	●	●	●		●
UTI Pediátrica	●	●		●	
UTI Neonatal	●	●			●
Unidade Coronariana			●		
Exames de imagem eletivos	●	●	●	●	
Equipe Multiprofissional Ambulatorial					
Centro Cirúrgico	●	●	●	●	●
Sala de pequenas cirurgias ambulatoriais		●			
Clínica Unimed Pleno					
Assistência domiciliar					
Exames laboratoriais eletivos	●	●			

*Inauguração em abril de 2019.

**Com e sem agendamento prévio

Rede de Serviços

Veja os serviços disponíveis nas Unidades Ambulatoriais da nossa Rede Própria:

UNIDADES AMBULATORIAIS	Centro Médico Unimed	Centro de Promoção da Saúde Unimed e Clínica Pleno - Unidade Barreiro	Centro de Promoção da Saúde Unimed e Clínica Pleno - Unidade Pedro I	Centro de Promoção da Saúde Unimed e Clínica Pleno - Unidade Santa Efigênia	Centro de Promoção da Saúde Unimed, Pronto Atendimento e Clínica Unimed Pleno - Unidade Contagem	Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Conceição do Mato Dentro	Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Betim	Clínica Unimed Pleno - Unidade Betim
Hospital								
Maternidade								
Consultas Ambulatoriais**	●	●	●	●	●	●	●	
Pronto Atendimento					●			
Serviço de atendimento por ambulância								
UTI Adulto								
UTI Pediátrica								
UTI Neonatal								
Unidade Coronariana								
Exames de imagem eletivos			●	●	●			
Equipe Multiprofissional Ambulatorial		●	●	●	●		●	
Centro Cirúrgico								
Sala de pequenas cirurgias ambulatoriais		●	●	●	●	●		
Clínica Unimed Pleno		●	●	●	●			●
Assistência domiciliar								
Exames laboratoriais eletivos		●	●	●	●			

**Com e sem agendamento prévio

Rede de Serviços

Veja os outros serviços disponíveis na nossa Rede Própria:

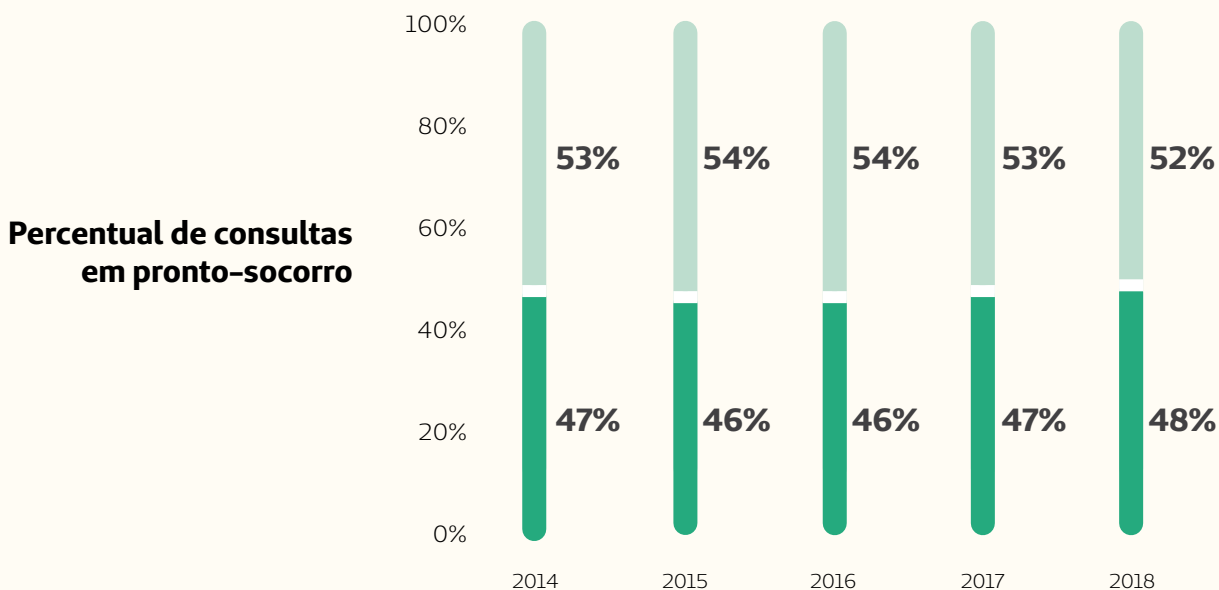
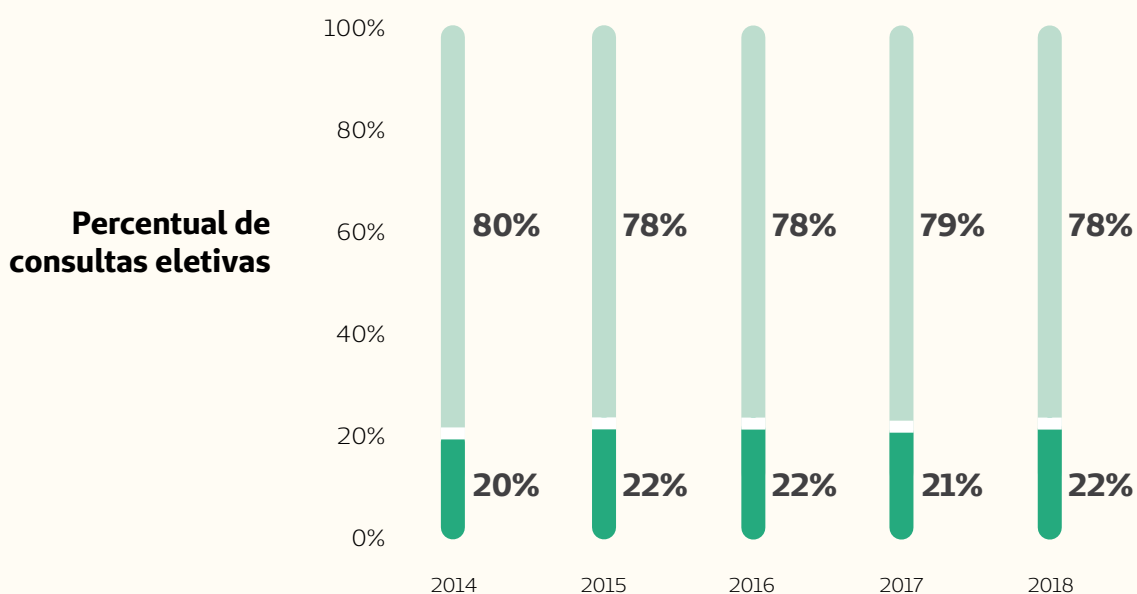
OUTROS SERVIÇOS	Central de Operação do Atendimento Domiciliar (Francisco Sales)	Central de Operação do Atendimento Móvel (Francisco Sales)
Hospital		
Maternidade		
Consultas Ambulatoriais**		
Pronto-Atendimento		
Serviço de atendimento por ambulância		•
UTI Adulto		
UTI Pediátrica		
UTI Neonatal		
Unidade Coronariana		
Exames de imagem eletivos		
Equipe Multiprofissional Ambulatorial		
Centro Cirúrgico		
Sala de pequenas cirurgias ambulatoriais		
Clínica Unimed Pleno		
Assistência domiciliar	•	
Exames laboratoriais eletivos		

**Com e sem agendamento prévio

Rede de Serviços

Participação da Rede Própria na assistência aos clientes

Os Serviços Próprios são a base da nossa Rede de Serviços, fundamentais para a qualidade do atendimento que prestamos aos nossos clientes. Ao longo do ano, sua participação na assistência se manteve em patamares próximos do registrado em 2017.

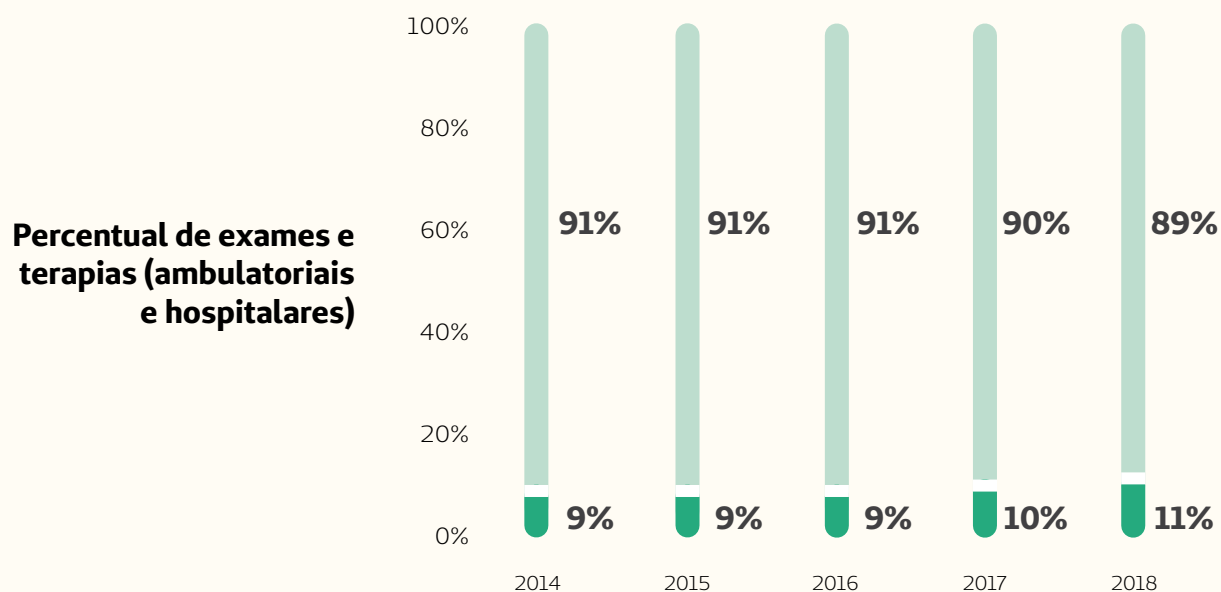
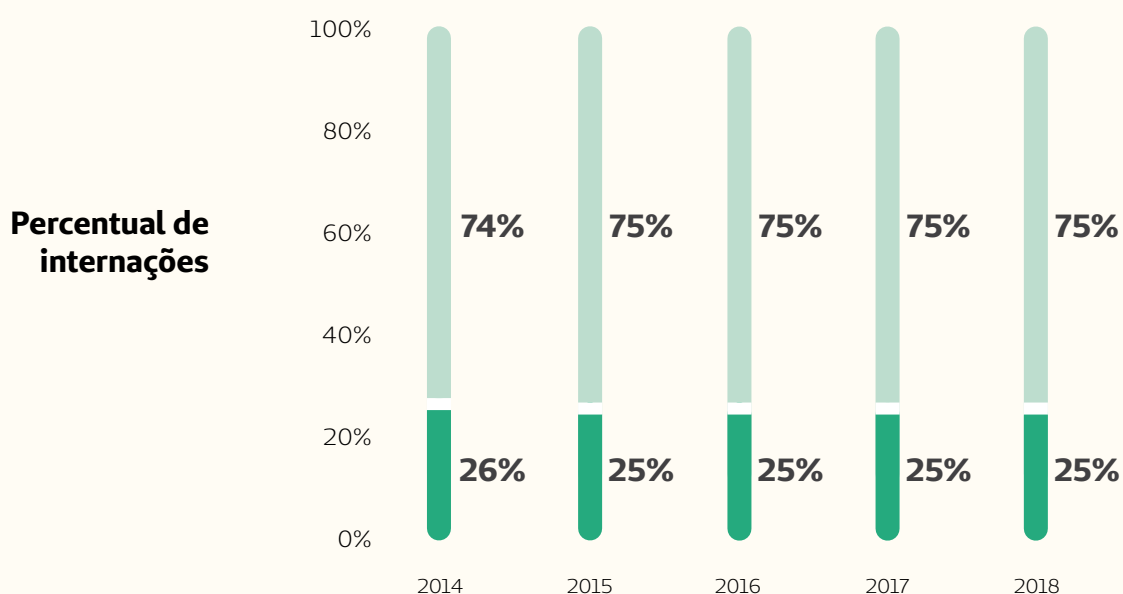


- Rede credenciada
- Rede Própria

Rede de Serviços

Participação da Rede Própria na assistência aos clientes

Os Serviços Próprios são a base da nossa Rede de Serviços, fundamentais para a qualidade do atendimento que prestamos aos nossos clientes. Ao longo do ano, sua participação na assistência se manteve em patamares próximos do registrado em 2017.

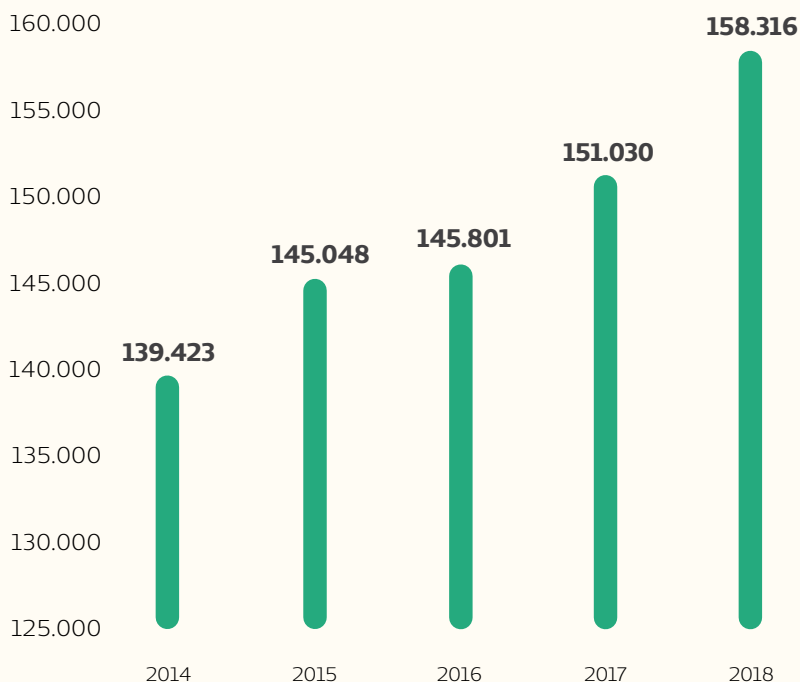


- Rede credenciada
- Rede Própria

Rede de Serviços

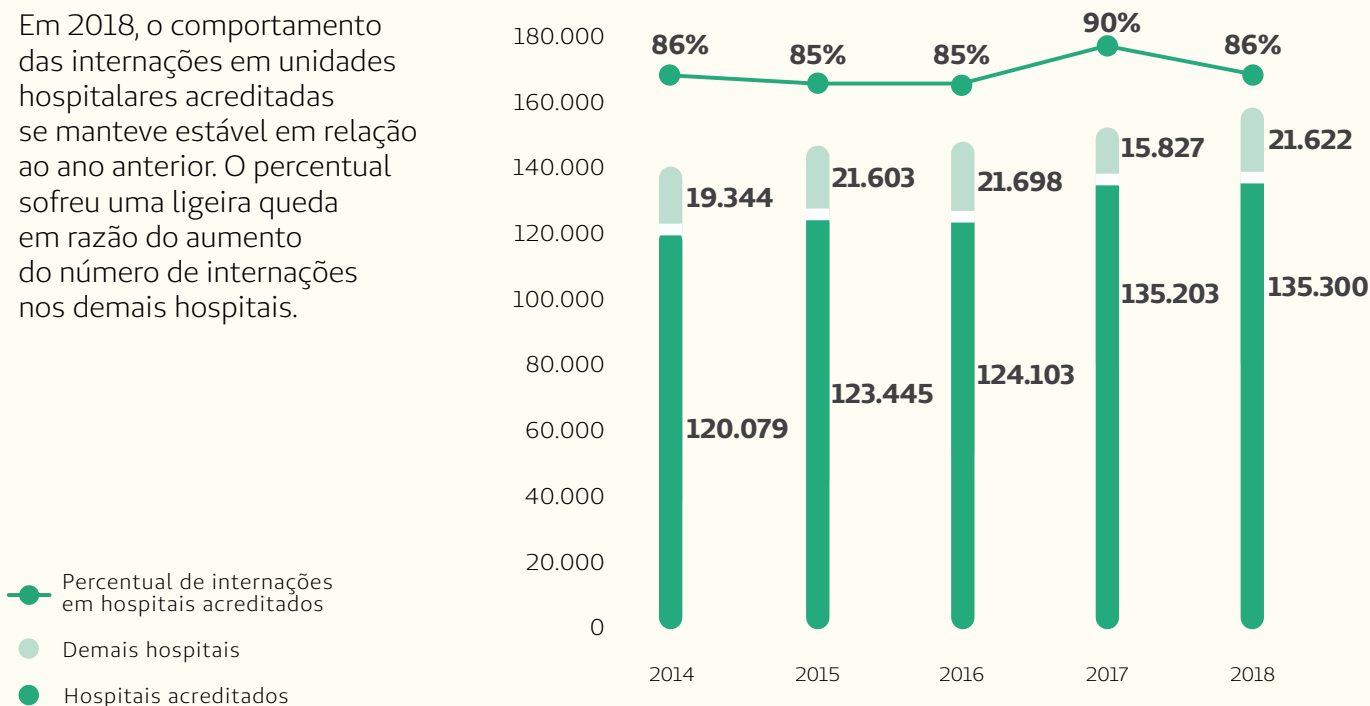
Evolução do número de internações (de 2014 a 2018)

Mais de 158 mil internações foram asseguradas pela Unimed-BH em 2018, um aumento de cerca de 5% em relação ao ano anterior.



Evolução do número de internações em hospitais com acreditação ONA e/ou certificação ISO (de 2014 a 2018)

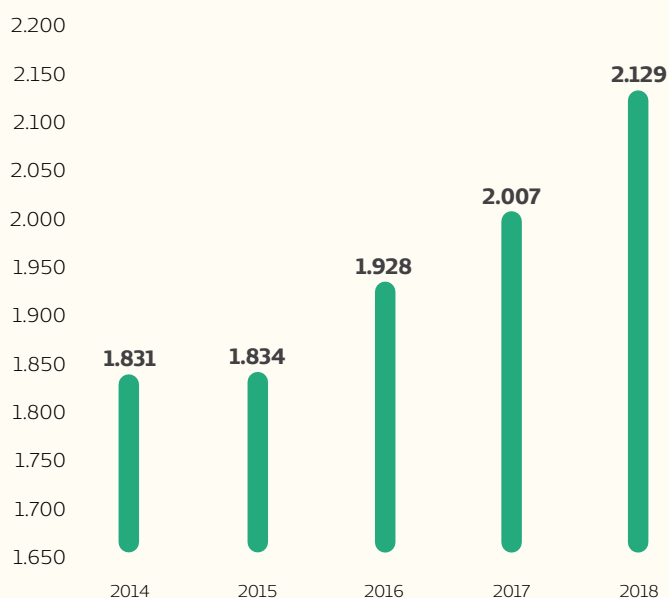
Em 2018, o comportamento das internações em unidades hospitalares acreditadas se manteve estável em relação ao ano anterior. O percentual sofreu uma ligeira queda em razão do aumento do número de internações nos demais hospitais.



Rede de Serviços

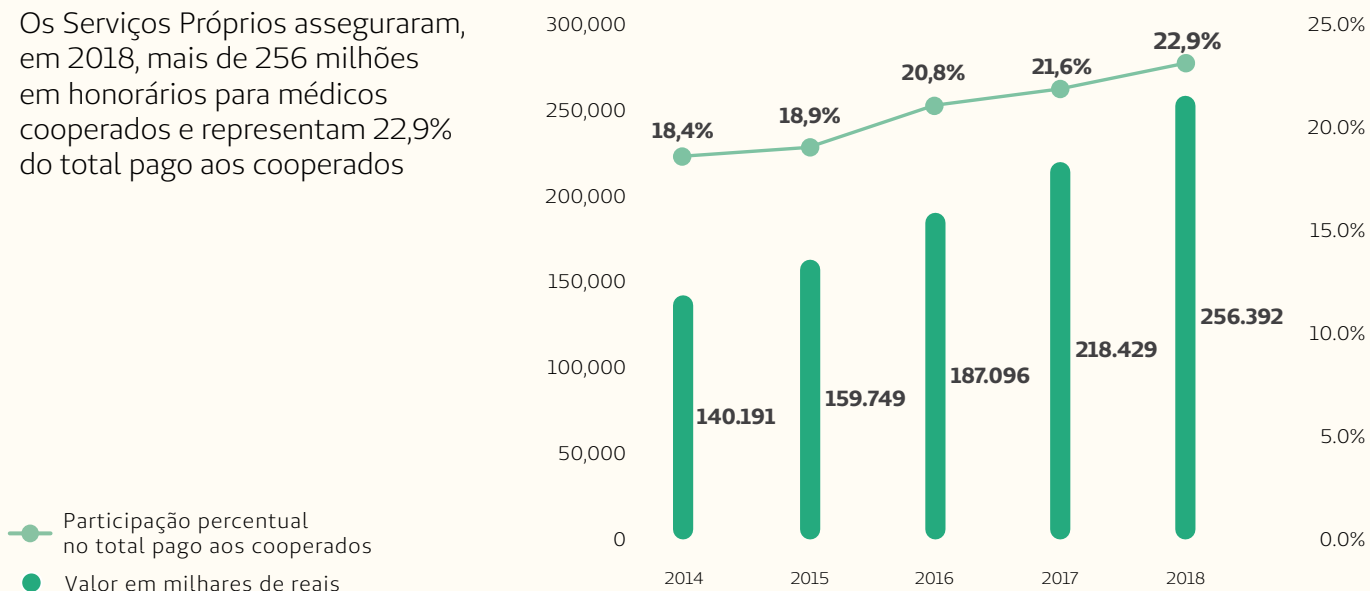
Evolução do número de cooperados atuantes nos Serviços Próprios (de 2014 a 2018)

O número de médicos cooperados que realiza pelo menos uma produção por ano nos Serviços Próprios cresceu nos mesmos patamares nos últimos três anos. Segundo a pesquisa Datafolha 2018, 93% dos cooperados consideram que os Serviços Próprios contribuem para aumentar a vantagem competitiva da Cooperativa no mercado, e 91% afirmam que as unidades próprias ampliam as oportunidades de trabalho médico.



Remuneração dos cooperados nos Serviços Próprios e sua participação na remuneração total paga aos cooperados (de 2014 a 2018)

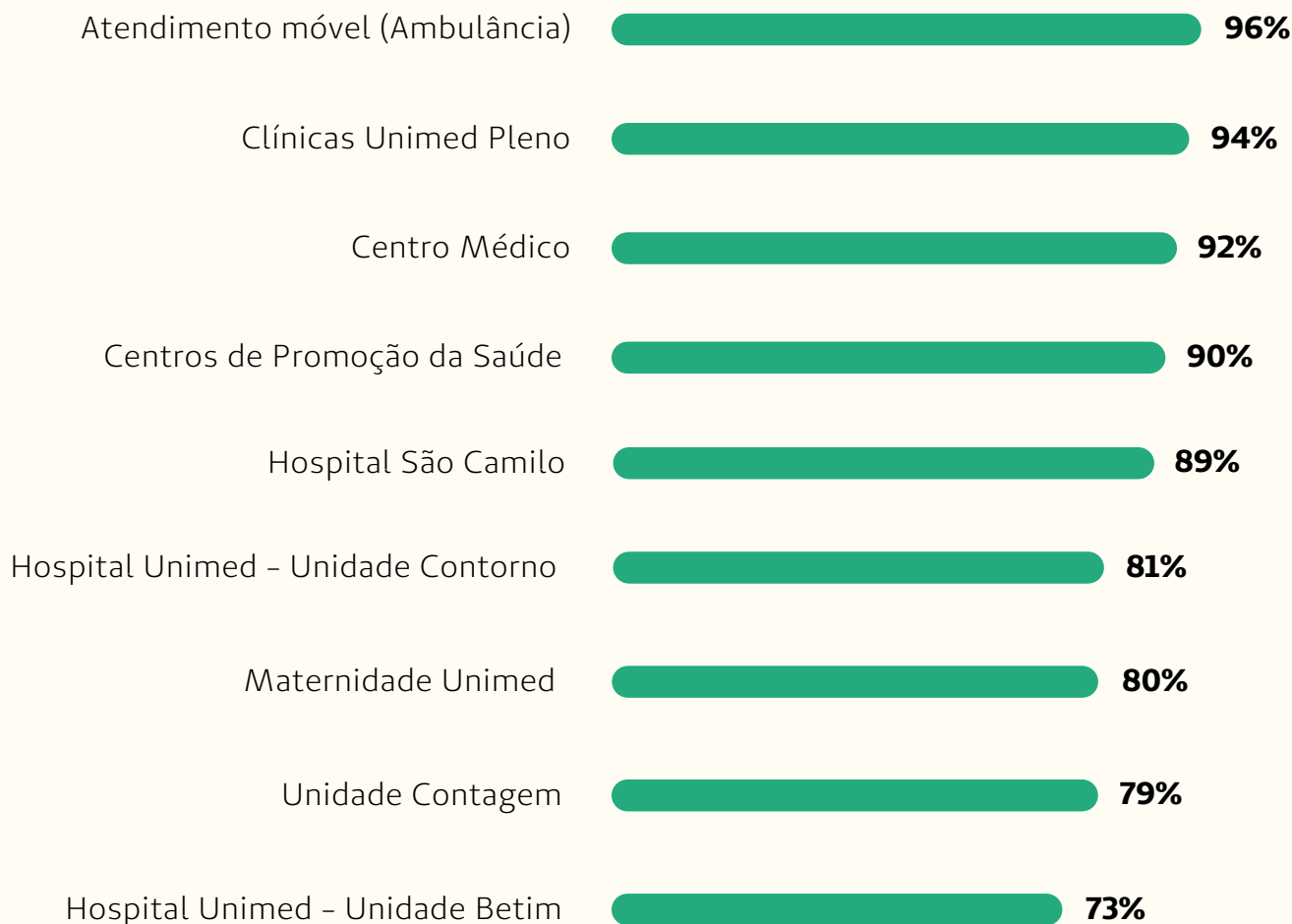
Os Serviços Próprios asseguraram, em 2018, mais de 256 milhões em honorários para médicos cooperados e representam 22,9% do total pago aos cooperados



Rede de Serviços

Satisfação dos clientes com os Serviços Próprios (2018)

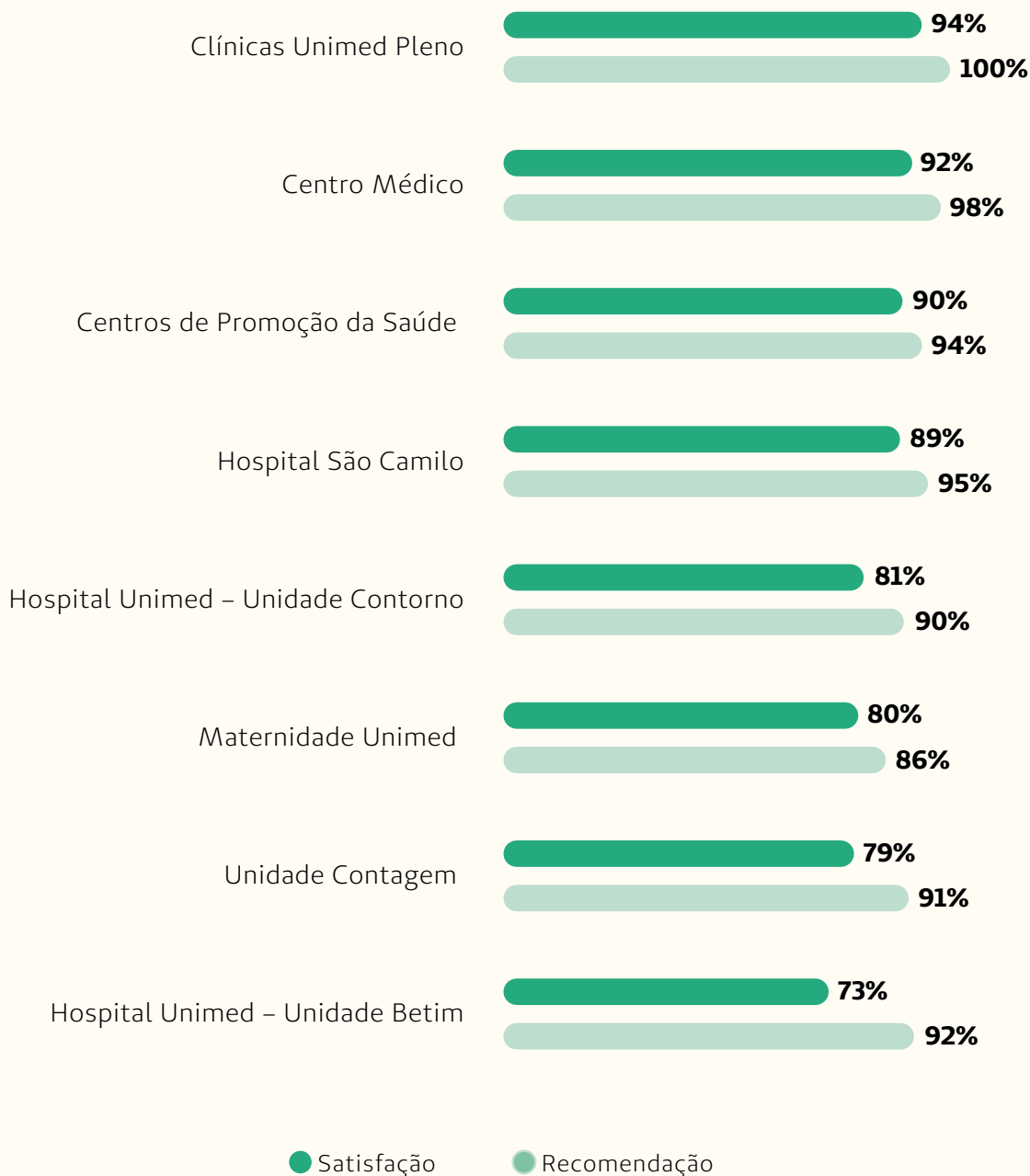
Os Centros de Promoção da Saúde e as clínicas Unimed Pleno são modelos assistenciais inovadores que se fundamentam na integralidade do cuidado, na prevenção e no estímulo aos hábitos saudáveis. Ambos estão entre os melhores avaliados pelos clientes: 90% e 94%, respectivamente. No topo, está o serviço de Atendimento Móvel, com 96% de satisfação.



Rede de Serviços

Satisfação e recomendação dos clientes com os serviços próprios (2018)*

As Clínicas Unimed Pleno são as mais bem avaliadas pelos clientes: 94% deles estão satisfeitos e recomendam o serviço. Entre as unidades hospitalares, o destaque é o Hospital Infantil São Camilo Unimed, com 89%.



Sociedade

Fazer a diferença na comunidade e transformar vidas também são nossos compromissos como cooperativa.

O Instituto Unimed-BH comemorou seus 15 anos em 2018 com o Festival Somos Comunidade.



Sociedade

Fazer a diferença na vida das pessoas

Cuidar do outro. Cuidar da cidade. É assim que, dia a dia, fortalecemos nosso importante compromisso social de contribuir para o desenvolvimento da nossa área de atuação.

Entendemos que cuidar da saúde significa ampliar o nosso olhar nas comunidades onde atuamos para além da assistência médica. Por isso, fazemos uma série de ações que democratizam o acesso à prática de atividades físicas e à cultura e estimulamos o cuidado com o meio ambiente, o bem-estar e a qualidade de vida.

No âmbito da promoção da saúde, mantemos o Circuito Unimed-BH Ativa, que incentiva a realização de caminhadas e corridas orientadas, aulas de alongamento e de Tai Chi Chuan, abertas a toda a comunidade.

Sociedade



Em 2018, pela primeira vez, realizamos o Dia S, Dia da Saúde, que levou atividades gratuitas de saúde e entretenimento para cinco praças da capital e região metropolitana. A iniciativa celebrou os 47 anos da Unimed-BH e o Dia Mundial da Saúde, comemorados em abril.

Sociedade

Instituto Unimed-BH: cuidado que vai além

Há 15 anos, criamos o Instituto Unimed-BH, responsável por promover o exercício da cidadania por meio de ações de responsabilidade social. Seus projetos estão concentrados em cinco linhas de ação: Cultura, Voluntariado, Comunidade, Meio ambiente e Adoção de Espaços Públicos.

Nesses 15 anos de atuação, já apoiamos centenas de projetos culturais e sociais. Mantemos a **Escola de Artes Instituto Unimed-BH** para formação em dança e música para crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, um curso de formação de jovens focado em empreendedorismo e o **Cooperativa Sustentável**, que cuida do fortalecimento do processo de gestão de uma rede de associações e cooperativas de reciclagem. Contribuímos também para a revitalização de praças públicas, oferecendo à sociedade atividades de bem-estar e entretenimento.

Hoje, são milhares de vidas transformadas graças ao incentivo dos nossos médicos cooperados e colaboradores à iniciativa que recebe o nome de **Programa Cultural Unimed-BH**, maior iniciativa de incentivo sociocultural por meio de pessoas físicas do país. Vale ressaltar que, em 2018, registramos um aumento no número de colaboradores que decidiram se unir a essa corrente cidadã, representando um crescimento de 75% em relação ao último ano.



Sociedade

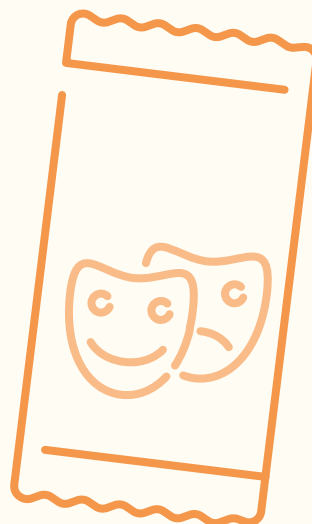
Programa Cultural Unimed-BH:

4.522

cooperados incentivadores.

520

colaboradores incentivadores.



+ de R\$ 13,9 milhões

arrecadados.

31

projetos patrocinados apenas em 2018*.

+ de 1,3 milhão

de pessoas impactadas pelos projetos realizados em 2018.

*Projetos apoiados pela Lei Federal de Incentivo à Cultura, via pessoas físicas. Em 2018, diante o cronograma da Lei Municipal de Incentivo à Cultura, não foi possível realizar o patrocínio a novos projetos.

Sociedade



Em 2018, o Instituto Unimed-BH celebrou seus 15 anos de atuação com a missão de ampliar o acesso à cultura e promover o exercício da cidadania, fomentando ações de desenvolvimento social na comunidade. Na foto, alunos da Escola de Artes Instituto Unimed-BH se apresentam no espetáculo **Somos feitos de sonhos**, na Praça Duque de Caxias, em Belo Horizonte.



Sociedade

Saiba um pouco mais sobre cada linha de atuação do Instituto Unimed-BH:

Cultura

Entendemos a cultura como parte do que somos e, por isso, incentivamos as mais variadas formas de expressão.

Viabilizamos projetos nos segmentos das artes cênicas e integradas, artes visuais, música instrumental e erudita, oferecidos ao público mineiro gratuitamente ou a preços acessíveis. Também incentivamos projetos socioculturais com comunidades vulneráveis e outros para a formação artística.

Em 15 anos, nós nos constituímos como a maior rede de pessoas físicas do país de fomento à cultura, por meio de incentivo fiscal. O **Programa Cultural Unimed-BH** possibilita também que a Cooperativa direcione seu Imposto de Renda Pessoa Jurídica e Impostos sobre Serviços para projetos culturais. A escolha dos projetos apoiados envolve um processo cuidadoso de avaliação, de forma a atender aos critérios da Política de Patrocínio da Unimed-BH e do Instituto Unimed-BH.

Os projetos são monitorados durante todo o período de execução e prestação de contas, com o apoio da área de Governança, Riscos e Compliance da Cooperativa.

Contamos com o Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH, formado por médicos cooperados, que contribui com as definições estratégicas das ações.

Sociedade

Anualmente, as contas do Instituto Unimed-BH são auditadas e divulgadas publicamente no site da Cooperativa.

Nossa atuação com o **Programa Cultural Unimed-BH** gera diversos impactos positivos na sociedade, como a geração de emprego e renda e o estímulo ao desenvolvimento da economia criativa.



Em Lagoa Santa, o projeto Casa do Saber atende cerca de 85 crianças e suas famílias, trabalhando, por meio da arte, temas de inclusão e cidadania.

Sociedade



Em setembro, as vozes de centenas de crianças que fazem parte do projeto de musicalização infantil se uniram às do Coral Unimed-BH ao som da Orquestra Sinfônica de Betim. O belo espetáculo também contou com a participação do Coral de Libras, formado por alunos da Escola Municipal Raul Saraiva, encantando o público que lotou a Praça Milton Campos, em Betim. Todos os projetos são coordenados pela Sociedade Artística Brasileira (Sabra) e patrocinados pelo Instituto Unimed-BH, por meio das leis de incentivo..

Sociedade



Quem nunca ouviu falar do Mercado Central de Belo Horizonte? Em 2018, marcamos presença num dos maiores pontos turísticos da cidade ao patrocinar o Festival Cultural do Mercado Central, que contou com diversos shows de música instrumental gratuitos para a população e com a participação do grupo Batuque Salubre na apresentação de abertura.

Sociedade

LEI FEDERAL DE INCENTIVO À CULTURA			
	Origem de Recursos	Valores	Projetos
Projetos executados em 2018	Imposto de Renda Pessoa Jurídica 2018	R\$ 1.298.400,00	5
	Imposto de Renda Médicos Cooperados e Colaboradores 2017	R\$ 12.486.152,61	25
	TOTAL	R\$ 13.784.552,61	30
Recursos captados em 2018 para execução de projetos em 2019	Imposto de Renda Médicos Cooperados e Colaboradores 2018	R\$ 13.827.515,40	30

LEI MUNICIPAL DE INCENTIVO À CULTURA

Em função de não haver projetos aprovados pela Fundação Municipal de Cultura de BH para incentivo em 2018, não foram feitos novos aportes no ano. Três projetos patrocinados em anos anteriores executaram atividades em 2018.

Sociedade

Voluntariado

Incentivar e apoiar o envolvimento de colaboradores e médicos cooperados em projetos diversos. Este é o objetivo do programa de voluntariado.

Integram as iniciativas o projeto **Jovens Profissionais**, de formação empreendedora para menores aprendizes, mensageiros internos, familiares de colaboradores da Unimed-BH e terceiros; a **Sociedade do Riso**, curso de formação de palhaços voluntários para atuar em hospitais, creches e asilos; a **Manhã do Cuidar**, que engloba ações de cuidado com o espaço público; e campanhas de mobilização de cooperados e colaboradores, a exemplo da **Campanha Natal Solidário**, que arrecada brinquedos para crianças de comunidades de alta vulnerabilidade.

O projeto Jovens Profissionais contou, em 2018, com a participação de 53 adolescentes e 29 voluntários. Desde que foi criada, a iniciativa já formou mais de 369 jovens.



Sociedade



A Sociedade do Riso forma palhaços para visitas e intervenções lúdicas em comunidades, praças, asilos e hospitais, dentre outros espaços, levando alegria e cultura a públicos de todas as idades. Em 2018, o grupo alcançou a marca de mais de 100 voluntários ativos. Cerca de 26,8 mil pessoas foram impactadas pelas intervenções do último ano.

Sociedade



Com a campanha Natal Solidário, a Cooperativa arrecada brinquedos para crianças carentes. Em 2018, a mobilização possibilitou presentear 852 crianças em sete instituições das comunidades de alta vulnerabilidade. Colaboradores e médicos cooperados são convidados para a entrega.

Sociedade



Mais de 30 voluntários, entre médicos cooperados, colaboradores, alunos e familiares, uniram forças para revitalizar o espaço da Escola Municipal Hugo Werneck, como parte das iniciativas do Projeto “Manhã do Cuidar”.

Sociedade

Comunidade

Nessa linha de ação, fazemos a gestão de uma **Escola de Artes**, que oferece cursos de balé clássico, percussão e danças urbanas para crianças e adolescentes da comunidade do Aglomerado Morro das Pedras. São 226 crianças e adolescentes beneficiados pela iniciativa.

Realizamos também o **Programa Viver Bem na Escola**, que contempla ações de promoção do bem-estar social para alunos de escolas públicas. O projeto é fruto de uma iniciativa da Unimed do Brasil, abraçada pela Unimed-BH em sua área de atuação.

Para celebrar os 15 anos do Instituto Unimed-BH, em 2018, foi realizado o **Festival Somos Comunidade**, com o espetáculo “Somos feitos de Sonhos”, estrelado por crianças e adolescentes da Escola de Artes e diversos outros projetos apoiados. Foram cerca de 700 envolvidos na produção do Festival, 400 pessoas no elenco e mais de 4 mil pessoas na plateia.

Cerca de 50 professores da Rede Municipal de Ensino de Betim integraram o Projeto Ações Formativas, que visa à capacitação para o uso da linguagem teatral em salas de aula. Fruto de uma parceria entre o Instituto Unimed-BH, o Galpão Cine Horto e a Secretaria da Educação de Betim.



Sociedade



148 alunas integram a turma do Balé, da Escola de Artes Instituto Unimed-BH.

Sociedade



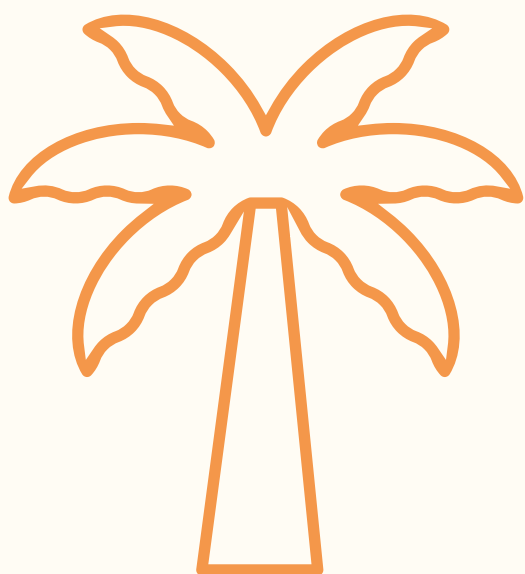
No programa Viver Bem na Escola, as crianças aprendem, de forma lúdica, sobre cuidados com a saúde e outros temas, como sustentabilidade e meio ambiente. Em 2018, foram mais de 130 crianças beneficiadas com as ações do Programa.

Sociedade

Adoção de Espaços Públicos

Brincar com os filhos, participar de um espetáculo de música ou de uma atividade física. Sempre ao ar livre e em praças bem cuidadas. Esse é o nosso jeito de cuidar da cidade. Atentos à importância de termos espaços públicos de qualidade, somos mantenedores da praça Floriano Peixoto, no bairro Santa Efigênia, e da Praça da Saúde, no bairro Grajaú, ambas em Belo Horizonte.

Mais do que assumir a manutenção da infraestrutura e dos jardins, buscamos criar espaços de convivência para a população. Por isso, levamos a espaços públicos o **Circuito Instituto Unimed-BH**, um ciclo de espetáculos culturais. Em 2018, as praças Milton Campos, em Betim, e da Glória, em Contagem, também foram contempladas pela iniciativa.



+ de
216 mil

pessoas participaram de atividades culturais promovidas com apoio da Unimed-BH nas praças, ao longo de 15 anos.

Sociedade



Orquestra Filarmônica de Minas Gerais se apresentando na praça Milton Campos, em Betim, dentro da programação do Circuito Instituto Unimed-BH.

Sociedade

Meio Ambiente

Contribuir para ações que minimizem os impactos da vida social em nosso próprio meio ambiente é tarefa de todos. Por isso, atuamos no fortalecimento da rede de reciclagem de resíduos em nossa região, por meio de ações que contribuem para a maior eficiência da rede de catadores que trabalham na cadeia da coleta e reciclagem dos resíduos.

Com o projeto **Cooperativa Sustentável**, contribuímos e apoiamos o fortalecimento da Redesol – Rede Solidária de Trabalhadores de Materiais Recicláveis de Minas Gerais – que, hoje, congrega 14 associações e cooperativas de Belo Horizonte e Região Metropolitana e 215 associados.

Neste último ano, o Instituto Unimed-BH proporcionou mais um avanço para a evolução profissional dessas instituições: por meio de um termo de parceria assinado em dezembro, está sendo iniciada a terceira fase do Projeto, que contempla uma consultoria jurídica para que as cooperativas integrantes da Rede regularizem suas documentações (como atas, estatutos e contratos), necessárias para suas atividades. Esse trabalho possibilitará, por exemplo, a participação das associações em editais públicos para prestação de serviços de coleta seletiva.

Cuidamos também da coleta seletiva em nossos espaços administrativos e assistenciais por meio de campanhas de sensibilização e disponibilização de lixeiras adequadas ao descarte de resíduos. Só em 2018, mais de 46 toneladas de material foram destinadas à reciclagem.

Sociedade



Representantes das instituições da Redesol, Instituto Unimed-BH e Moreno & Moreira Sociedade de Advogados assinam convênio para a assessoria jurídica.

Sociedade

Ouvir para evoluir

Temos avançado na construção de formas de avaliação dos resultados dos nossos programas. Por isso, em 2018, implementamos em um sistema de medição de resultados dos projetos nos públicos de relacionamento envolvidos em três iniciativas: **Escola de Artes Instituto Unimed-BH**, **Jovens Profissionais** e **Sociedade do Riso**.

Em todos os casos, as pesquisas feitas com participantes dos projetos, pais de crianças ou jovens beneficiados, além de profissionais que atuam diretamente nas iniciativas identificaram a transformação que as ações proporcionam na vida das pessoas. Entre essas transformações, estão a melhora da autoestima, o estímulo para a busca de novos aprendizados, a maior socialização e o crescimento pessoal e profissional.

Estamos construindo com os envolvidos nos projetos o modelo de monitoramento e acompanhamento da avaliação de impacto visando à definição das ações e à melhoria no andamento dos projetos.

O AMANHÃ

O futuro é um caminho que, juntos, vamos construir. Saiba um pouco mais sobre o que vem por aí.

O Amanhã

Com responsabilidade e conectados com a evolução do cuidado, seguiremos construindo o futuro da nossa cooperativa.

Novos médicos cooperados que passaram a fazer parte da Unimed-BH em 2018.



O Amanhã

Mensagem da Diretoria

Quando o nosso passado é um tempo feliz, olhar para o futuro amplia de forma significativa nossa responsabilidade de fazer cada vez melhor.

Encerramos o ano de 2018 com muitos motivos para comemorar. Essas conquistas são consequência direta das escolhas responsáveis que temos feito para a nossa cooperativa, certos de que precisamos cuidar do presente para que possamos projetar o amanhã.

Lidamos com um mundo volátil, incerto, complexo e ambíguo, características que constituem o acróstico que, em inglês, forma a palavra VUCA – Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity. Isso significa que as transformações são rápidas e fluidas. O cenário, inconstante. As escolhas, difíceis e diversas. As consequências, muitas vezes, imprevisíveis.

A Cooperativa que construímos e à qual temos orgulho de pertencer não pode nos levar à armadilha da zona de conforto. Ainda temos muitos desafios para enfrentar e um futuro que precisa ser escrito com responsabilidade e segurança.

O Amanhã

Especialistas apontam para um cenário difícil nos próximos anos, com a possibilidade de uma crise econômica internacional. Ainda não sabemos como tudo isso se refletirá em nosso país e em nosso setor, mas sabemos que estamos inseridos em um segmento que sente imediatamente todos os impactos do desemprego e da queda da renda das famílias, puxada pela desocupação e pela informalidade no mercado de trabalho.

Diante disso, o nosso desafio é o da evolução permanente. Evolução do nosso negócio, da forma como escolhemos cuidar dos nossos clientes, do relacionamento com os nossos mais diversos públicos, dos nossos processos, da nossa governança.

Temos ainda o compromisso com o aprimoramento constante dos mecanismos que nos asseguram eficiência operacional e assistencial, uma vez que prezamos pelo desenvolvimento sustentável de nossa cooperativa e da sociedade em que estamos inseridos.

Acreditamos também na inovação contínua, que requer de nós cada vez mais habilidade e criatividade para fazer mais e melhor com recursos escassos. Fazemos parte de uma cooperativa essencialmente inovadora, que conta com uma série de iniciativas com foco em soluções em saúde e melhoria dos processos, tendo sempre em mente a valorização do trabalho médico e a melhor assistência prestada aos nossos clientes. Inovando, estamos sempre conectados com o futuro.



O Amanhã

Construir uma reputação sólida, consolidando diariamente as práticas conformes que fazem de nós uma Empresa Pró-Ética, também é uma importante diretriz. E isso depende diretamente da forma como trabalhamos e de como os públicos com os quais nos relacionamos percebem nossa atuação.

Cuidar cada vez melhor dos nossos clientes, dos nossos médicos cooperados, dos nossos colaboradores, dos nossos parceiros e da sociedade da qual fazemos parte é mais um desafio que abraçamos de forma permanente. Cientes de que o cuidado é, e sempre será, a vocação maior daqueles que, como nós, escolheram a medicina como profissão e o cooperativismo como modelo de negócio.

Peter Drucker disse: “A única coisa que sabemos sobre o futuro é que ele será diferente”.

Escrevê-lo está nas nossas mãos. É o legado que deixaremos para as futuras gerações, para os novos cooperados, clientes, colaboradores e parceiros que darão sequência à história bem-sucedida que construímos até aqui. Conectado com a evolução, o amanhã está em nossas mãos. O amanhã começa agora.

Samuel Flam
Diretor-Presidente

Eudes Arantes Magalhães
Diretor Administrativo-Financeiro

José Augusto Ferreira
Diretor de Provimento
de Saúde

Maria das Mercês Quintão Fróes
Diretora Comercial e de
Relacionamento Institucional

Múcio Pereira Diniz
Diretor de Serviços Próprios

Compromissos e Propostas

Escrever o futuro está nas nossas mãos. Veja a seguir os principais avanços previstos para 2019.

O amanhã é um caminho que vamos percorrer juntos.



Compromissos e Propostas

O que vem pela frente

Estar conectado com a evolução do cuidado é um compromisso que assumimos, tendo em vista a sustentabilidade e a solidez de nossa cooperativa.

Embora o futuro seja incerto, precisamos tratar de escrevê-lo naquilo que estiver ao nosso alcance. Ter o passado como referência e o presente como oportunidade para fazermos as melhores escolhas. Olhar para o futuro é estar atento às pessoas, à tecnologia, às tendências de mercado, às oportunidades de melhoria da qualidade assistencial e aos ganhos de eficiência. É nos prepararmos para as adversidades.

Compromissos e Propostas

Confira um pouco do que temos preparado para o ano de 2019:

Inteligência artificial para a gestão dos recursos e assistência ao cliente

O olhar lá na frente sempre marcou nossa atuação e no futuro não será diferente. Somos pioneiros, por exemplo, em recursos que geram mais comodidade para os clientes, como o Agendamento On-line de Consultas, na comercialização de planos de saúde pela internet e na solicitação de exames e procedimentos via Consultório On-line.

Agora, em 2019, daremos mais um passo antecipando tendências, tendo como foco a experiência do cliente. Ampliaremos o Projeto Kunumi, que concentra iniciativas de inovação que buscam oportunidades de melhoria nos processos operacionais e assistenciais por meio de ferramentas de inteligência artificial.

Utilizamos a **inteligência artificial** para automação da autorização médica, reduzindo significativamente o tempo de liberação de guias para procedimentos complexos, para maior eficiência e precisão na coleta de dados de diagnóstico e em predições de risco, com foco em eventos adversos e complicações na assistência à saúde durante o percurso do cliente.¹

¹Saiba mais em [Nosso jeito de fazer – Inovação](#)

Compromissos e Propostas

Novo Hospital Unimed – Unidade Betim

Em abril de 2019, vamos inaugurar mais um hospital em Betim. Com isso, a Cooperativa reforça sua presença na região, que é considerada uma das mais estratégicas para o estado, respondendo pelo 2º maior Produto Interno Bruto de Minas Gerais.

Com estrutura moderna e inovadora, a unidade disponibilizará 300 leitos, dos quais 60 serão de UTI adulto, pediátrico e neonatal; pronto-socorro; centro cirúrgico e obstétrico e unidades de internação e de terapia intensiva. Haverá ainda disponibilidade de assistência em 27 especialidades médicas e exames de diagnóstico. A estrutura também contará com heliponto.

O foco no bem-estar e no conforto dos clientes está presente em todos os ambientes. Na ala da maternidade e da pediatria, por exemplo, foi planejada uma área de recreação infantil. Para as grávidas, há ainda os quartos PPP (sigla para pré-parto, parto e puerpério imediato), com a garantia dos mais avançados recursos para um parto seguro.

Um dos diferenciais da unidade é a instalação do correio pneumático, um sistema de transporte que agiliza a circulação de medicamentos e exames entre os setores e reduz o tempo de atendimento ao cliente.

300

leitos serão disponibilizados no novo Hospital Unimed- Unidade Betim.

Compromissos e Propostas



Perspectiva ilustrativa da fachada do novo Hospital Unimed – Unidade Betim, que está localizado à Av. Marco Túlio Isaac, 3.400 – Riacho das Areias.

Compromissos e Propostas

Diretrizes de Qualidade Assistencial – DQA

Tendo em vista o compromisso com a melhoria contínua da melhor assistência ao cliente, estão sendo definidas diretrizes assistenciais que visam a padronizar a assistência com base nas recomendações da literatura mais atualizada sobre cada item crítico na assistência. A medida oferece ainda um apoio aos médicos no momento da tomada de decisão clínica, por meio das melhores evidências científicas.

O Conselho Social, em suas discussões estratégicas ao longo de 2018, levantou a importância da implementação de diretrizes, protocolos e linhas de cuidado a serem adotadas por todos os cooperados, de acordo com a especialidade. Essa será uma atribuição dos Comitês de Especialidades em 2019. Os cooperados também poderão participar por meio de consulta pública, que serão disponibilizadas nos veículos de comunicação com os cooperados.

Remuneração e indicadores

A valorização do trabalho médico é um compromisso da Unimed-BH. Em 2019, evoluiremos nosso modelo de remuneração variável com a introdução de novos indicadores de qualidade e novos cursos de capacitação. Além disso, a plataforma Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA passará por importantes atualizações. Entre elas, a introdução de uma nova forma de apresentar os indicadores econômico-financeiros da Cooperativa, estruturado conforme diretriz da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.²

²Saiba mais em [Nosso jeito de fazer – Gestão Sustentável](#).

Compromissos e Propostas

Soluções On-line - SOL

Em busca da evolução contínua, em 2019 o Consultório On-line evoluirá para o Soluções On-line – SOL.

Com interface mais moderna e intuitiva, a ferramenta potencializará o relacionamento da Unimed-BH com seus médicos cooperados, com sua rede de prestadores e com seus clientes.

A nova solução vai unificar as funcionalidades que, até então, eram feitas em seis diferentes plataformas, além de novas funcionalidades requeridas pelos cooperados e pela evolução natural da assistência. A integração completa com os sistemas dos prestadores proporcionará mais agilidade e conforto para médicos e clientes na realização de exames e procedimentos. Além disso, a nova ferramenta trará recursos como a integração dos prontuários dos clientes e a possibilidade de acompanhamento direto do percurso do paciente em nossa rede.

Selo de Excelência Assistencial

A valorização dos prestadores de serviço em saúde, tanto da Rede Própria quanto da rede credenciada, contará com mais uma ampliação em 2019. A partir de agora, o Selo de Excelência Assistencial também reconhecerá as clínicas de imagem e outros serviços que atenderem aos quesitos de, pelo menos, três das cinco dimensões de avaliação: Segurança, Acesso, Desempenho, Experiência do Cliente e Certificação.³

³Saiba mais em [Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços](#).

Compromissos e Propostas

Reputação

Com o projeto Gestão da Reputação, desenhado ao longo do ano de 2018, alguns avanços já puderam ser percebidos, como a evolução dos objetivos estratégicos da Cooperativa, sistematizados em nosso Mapa Estratégico, o mapeamento dos públicos-chave de relacionamento da Cooperativa e a formação de um Comitê de Reputação e Sustentabilidade.⁴

A partir de 2019, outras ações serão implementadas com foco nos públicos mapeados na Plataforma de Reputação. Metas corporativas foram estabelecidas tendo em vista a melhoria contínua no relacionamento e na percepção geral sobre a Unimed-BH.

Relacionamento

O relacionamento com nossos públicos é um importante valor para a Unimed-BH. Tanto que, em 2019, uma série de ações estão previstas para intensificar esse trabalho. Confira:



Cooperados: o Por Dentro da Nossa Unimed-BH segue a todo vapor. Café do Cooperado, Fórum de Ideias e visita dos analistas de relacionamento aos consultórios, de forma cada vez mais segmentada por perfil, estão previstas para o ano.



Clientes: os clientes Unimed-BH contam, desde fevereiro de 2019, com um novo Portal de Serviços. Construído com base na opinião dos clientes, colaboradores e cooperados, o novo site é mais dinâmico, intuitivo e de fácil navegação. Evoluções também estão previstas no aplicativo do cliente.

⁴Saiba mais em [Nosso jeito de fazer – Reputação](#).

Compromissos e Propostas



Colaboradores: o projeto Bem Mais Você vai crescer. Em breve, o Edifício Inconfidentes passará a contar com um espaço de convivência e integração para os colaboradores. Em todas as unidades, os aniversariantes ganham um dia Bem Mais Feliz, com o kit de comemoração pelo seu aniversário. Outras ações estão sendo planejadas para as unidades assistenciais. Além disso, também teremos a implantação de um novo software de gestão de pessoas e iniciaremos o projeto de Gestão da Cultura Organizacional.



Prestadores: já está no ar o Portal do Prestador. A ferramenta trará uma série de funcionalidades que permitem mais acesso e interface com a Cooperativa, como um painel gerencial para acompanhamento do desempenho do negócio. A plataforma se somará a outras iniciativas implementadas em 2018, como o Café do Prestador, momento de diálogo com a diretoria da Cooperativa e o Aplicativo do Prestador.

Como cooperativa, reforçamos continuamente o nosso compromisso com a promoção da valorização do trabalho médico, com a oferta de espaços de trabalho para os cooperados e com a responsabilidade que temos para com a sociedade em que estamos inseridos. Esse é mais um trabalho que vamos desenvolver juntos.

Sobre este Relatório [102-46]

Um compromisso com a transparência e a prestação de contas.

Este Relatório é uma publicação anual da Unimed-BH, como parte do seu compromisso com a transparência e com a prestação de contas.

Pelo quinto ano consecutivo, o documento é apresentado em formato digital, utilizando as estruturas de relatório da Global Reporting Initiative - GRI. Pela segunda vez, são aplicados os Standards da GRI.

Essa organização internacional sem fins lucrativos dedica-se a disseminar padrões para o relato dos desempenhos econômico, ambiental e social das empresas, considerados boas práticas de governança.

Entre os benefícios da metodologia, está o engajamento das partes interessadas na definição dos temas relevantes, identificados como materiais. No processo, identificam-se desafios e oportunidades a partir dos impactos da organização na perspectiva dos públicos. Dessa forma, é possível direcionar nossa estratégia de sustentabilidade e promover melhorias contínuas.

Engajamento dos públicos [102-40; 102-42; 102-43]

Este relatório foi elaborado de acordo com os padrões GRI STANDARDS: CORE OPTION. Para sua elaboração, em 2018, as equipes internas da Unimed-BH foram apoiadas por consultoria especializada. A mesma empresa foi responsável pela auditoria interna deste relatório, verificando todos os protocolos técnicos. A seguir, as etapas do projeto:

Identificação

Para engajar as equipes, são identificados, a cada dois anos, os temas prioritários a serem tratados no relatório. Dessa forma, foram considerados os indicadores captados pelo Reputation Institute, em pesquisa realizada em 2017 com clientes, cooperados, colaboradores, sociedade e prestadores de serviços de saúde. Também foram feitas entrevistas com diretores e pesquisa eletrônica com lideranças. Os públicos indicaram os tópicos da GRI de maior impacto na Cooperativa. Foram pré-selecionados 33 temas.

Priorização

Médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores de serviços de saúde, o Sistema Unimed e a comunidade são públicos importantes da Unimed-BH, que possui áreas dedicadas a esse relacionamento. Neste ciclo bianual de aplicação da metodologia GRI, optou-se pelo engajamento de cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores e prestadores de serviços de saúde e sociedade em geral.

Engajamento dos públicos

Validação

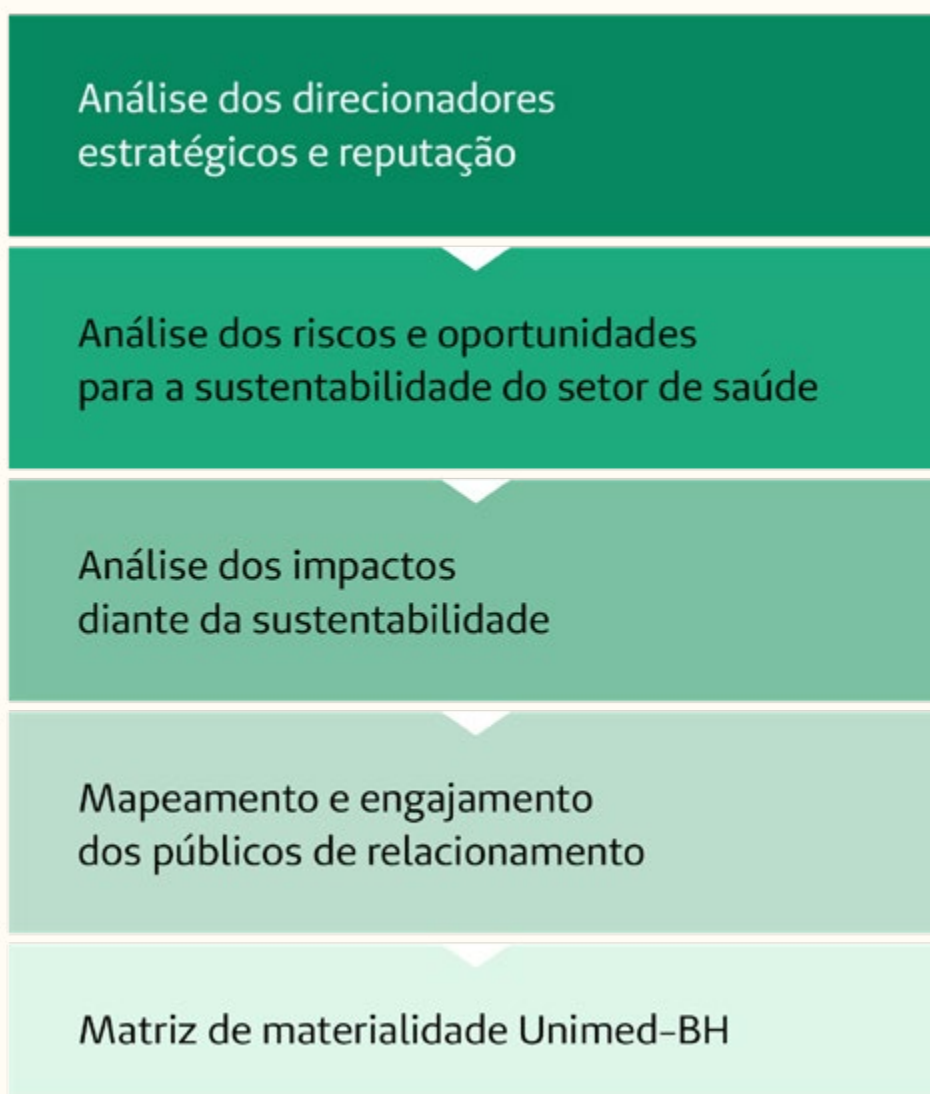
Associados à metodologia de mensuração da reputação organizacional, em pesquisa realizada no ano de 2017, que ouviu os cinco públicos definidos como prioritários, foram aplicados questionários eletrônicos aos superintendentes e gerentes da Unimed-BH, além de entrevistas presenciais com os diretores, a fim de contribuir para a definição dos temas mais relevantes a serem abordados. A consulta ficou aberta por 13 dias em 2018 e obteve um engajamento de 27 lideranças. Com isso, definiu-se uma matriz composta por 19 temas materiais.

Análise

O conjunto dos aspectos materiais identificados pautará a análise do desempenho da Unimed-BH em 2018 e em 2019. Todos os leitores são convidados para opinar sobre este relatório, contribuindo para a melhoria contínua do processo de relato e da gestão da Cooperativa.

Engajamento dos públicos

O PROCESSO DE DEFINIÇÃO DA MATERIALIDADE



Para dúvidas, sugestões e críticas a este relatório:

Fale conosco: unimedbh.com.br

E-mail: relatoriodegestao@unimedbh.com.br

Temas relevantes

Matriz de materialidade

O resultado do engajamento de cooperados, colaboradores, clientes, sociedade e prestadores de serviço de saúde foi analisado sob dois eixos: o impacto dos temas no cenário da Cooperativa e a importância para os públicos de relacionamento, considerando a totalidade das respostas.

A matriz gerada identificou 19 temas relevantes em ambas as perspectivas, definidos como aspectos materiais pela metodologia. Outros 9 temas que figuraram no limite da materialidade estão refletidos nos capítulos relatados, em função de seu caráter estratégico e da importância atribuída pelos públicos.

Aspectos materiais e limites

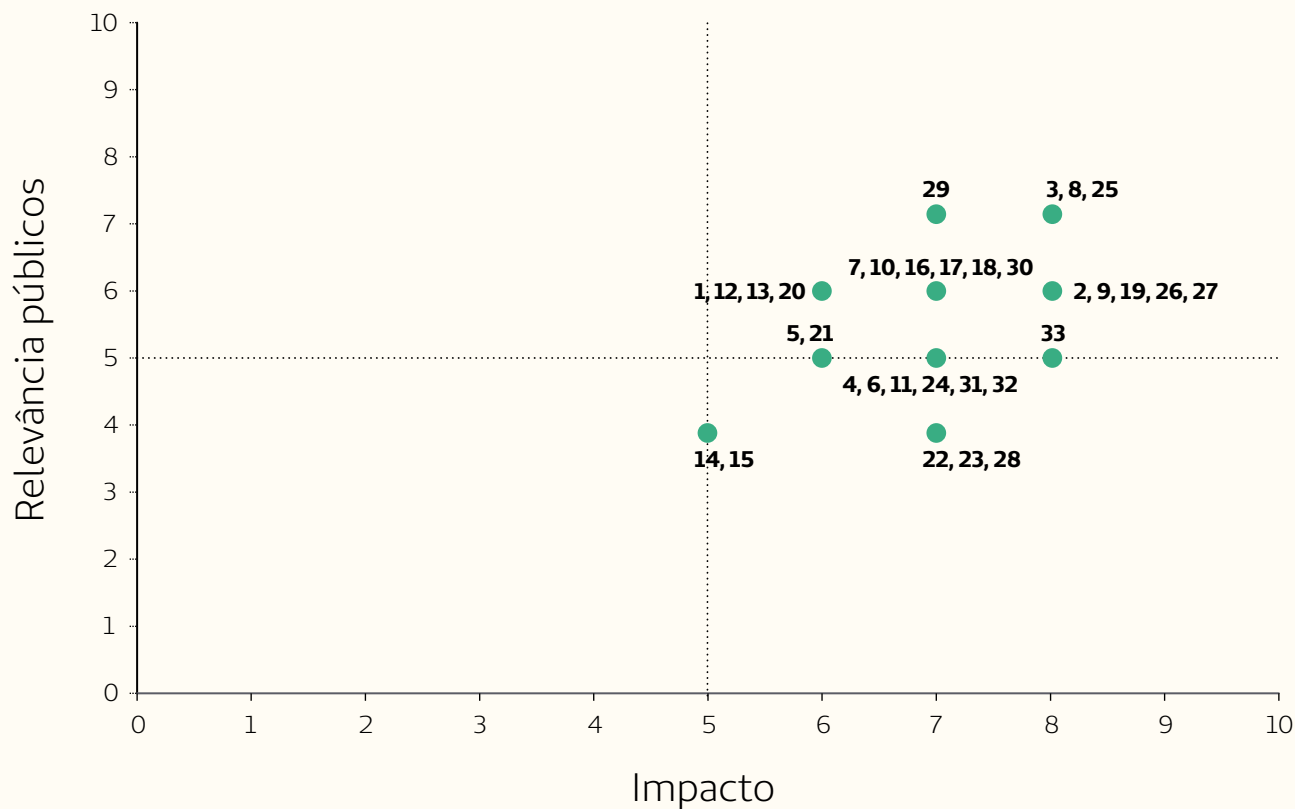
As páginas seguintes apresentam a matriz de materialidade e a lista dos temas avaliados, com os 19 aspectos materiais em destaque. Para cada um, indica-se o limite dentro ou fora da organização, conforme o tema seja material para os públicos interno e externo, respectivamente.

Forma de gestão e divulgações

Os capítulos apresentados abordam os temas relevantes, descrevendo a estratégia da Cooperativa, a forma como tais aspectos são geridos e seus indicadores. Este relatório cobre 59 divulgações, segundo os Standards da GRI, além de métricas historicamente publicadas.

Somam-se, ainda, os principais resultados das pesquisas anuais feitas pelo Instituto Datafolha. Os conteúdos estão organizados sob a perspectiva do relacionamento com os públicos: clientes, cooperados, prestadores de serviços de saúde, colaboradores e comunidades.

Matriz de materialidade ^[102-47]



Veja o que cada número significa:

1	Desempenho econômico
2	Presença no mercado
3	Sinistralidade
4	Transparência em políticas e práticas relacionadas à fixação de preços e coberturas
5	Gestão da cadeia de fornecedores
6	Remuneração do cooperado
7	Comunicação e relacionamento com o cooperado

Matriz de materialidade ^[102-47]

8	Inovação em saúde (ensino, pesquisa, tecnologia em saúde – desenvolvimento e inovações)
9	Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação
10	Regulação e conformidade com leis e regulamentos externos e internos (Compliance)
11	Materiais (origem e uso)
12	Energia
13	Água
14	Gestão das emissões de gases causadores do efeito estufa
15	Estratégia voltada para a gestão do impacto da mudança climática na saúde e mitigação de riscos
16	Efluentes e resíduos
17	Geração de emprego e renda
18	Retenção de colaboradores reduzindo a rotatividade de profissionais
19	Saúde e Segurança do Trabalho
20	Treinamento e educação
21	Não discriminação, respeito à diversidade e a minorias
22	Ações voltadas para as comunidades e gestão dos impactos das operações no entorno
23	Acesso
24	Retorno de investimentos sociais

Matriz de materialidade ^[102-47]

25	Saúde e Segurança do Cliente
26	Qualificação dos prestadores de serviços e rede credenciada
27	Qualidade dos serviços assistenciais
28	Judicialização da saúde (atendimento por meio de liminares)
29	Satisfação do cliente
30	Ações de promoção e prevenção da saúde
31	Canais de relacionamento (mecanismos de queixas e reclamações)
32	Processos de gestão para garantir a privacidade do cliente
33	Desempenho dos planos (pedidos negados e taxa de reclamação)

- Temas materiais
- Temas não materiais ou limítrofes

[102-44]

	Impacto Interno	Impacto Externo	Público Impactado
Desempenho Econômico	X	X	Cooperados, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Prestadores de serviço e Sociedade
Presença no mercado	X	X	Cooperados, Colaboradores, Clientes
Sinistralidade	X	X	Cooperados, Clientes e Prestadores de serviço
Comunicação e relacionamento com o cooperado	X		Cooperados e Colaboradores
Inovação em saúde (ensino, pesquisa, tecnologia em saúde – desenvolvimento e inovações)	X	X	Cooperados, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Prestadores de serviço e Sociedade
Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação	X	X	Cooperados, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Prestadores de serviço e Sociedade
Regulação e conformidade com leis e regulamentos externos e internos (Compliance)	X	X	Cooperados, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Prestadores de serviço e Sociedade
Energia	X		Cooperados e Colaboradores
Água	X	X	Cooperados, Colaboradores e Sociedade
Efluentes e resíduos	X	X	Cooperados, Colaboradores e Sociedade
Geração de emprego e renda	X	X	Cooperados, Colaboradores, Clientes e Sociedade
Retenção de colaboradores reduzindo a rotatividade de profissionais	X		Cooperados, Colaboradores e Clientes
Saúde e Segurança do Trabalho	X		Cooperados, Colaboradores, Clientes, Prestadores de serviço e Sociedade
Treinamento e Educação	X	X	Cooperados, Colaboradores, Clientes e Sociedade
Saúde e Segurança do Cliente	X	X	Cooperados, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Prestadores de serviço e Sociedade
Qualificação dos Prestadores de serviços e Rede credenciada	X	X	Cooperados, Colaboradores, Clientes e Sociedade
Qualidade dos Serviços Assistenciais	X	X	Cooperados, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Prestadores de serviço e Sociedade
Ações de promoção e prevenção da saúde	X	X	Cooperados, Colaboradores, Clientes, Prestadores de serviço e Sociedade

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS

Como empresa signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas – ONU, a Unimed-BH promove e estimula o desenvolvimento sustentável e o respeito aos Direitos Humanos. Por isso, este relatório traz, ao longo de seu conteúdo, inserções de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS aderentes à atuação da Cooperativa.



ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI



4	MENSAGEM DA DIRETORIA
20	NOSSA UNIMED-BH
34	NOSSO JEITO DE FAZER
84	QUEM FAZ A UNIMED-BH
129	O AMANHÃ

O “*Materiality Disclosures Service*” revisou o Índice de Conteúdo do GRI, onde as referências para as divulgações 102-40 a 102-49 estão claramente apresentadas e alinhadas com as sessões apropriadas no corpo do relatório. Esse serviço foi realizado na versão em português do relatório.

Índice de Conteúdo GRI

GRI 101: Fundamentos 2016					
Divulgações Gerais					
GRI STANDARD			Página/Informações Complementares	Omissões	Verificação Externa
GRI-102 Divulgações Gerais 2016	102-1	Relate o nome da organização.	Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico.		
	102-2	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	23 e 24		
	102-3	Relate a localização da sede da organização.	26		
	102-4	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	26		
	102-5	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	Cooperativa de trabalho médico, nos termos da Lei 5.764/71.		
	102-6	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	27		
	102-7	Relate o porte da organização:	26, 28, 165		
	102-8	Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero.	São 4.911 empregados, 3.150 trabalhadores terceirizados e 77 estagiários. As mulheres correspondem a 75,4% dos empregados.		
	102-9	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	Para prestar assistência à saúde, a Unimed-BH conta com os médicos cooperados e uma rede de 349 serviços credenciados ou próprios (em 2017, eram 341). A Cooperativa movimenta, ainda, uma cadeia de 4.414 fornecedores de produtos e serviços, medicamentos, materiais e equipamentos médicos (em 2017, eram 3.580). As empresas são qualificadas com base na norma ISO 9001:2015, permitindo verificar, quando da contratação, o potencial para atender à demanda e a conformidade com a legislação vigente. Há também pesquisas para avaliar os fornecedores quanto à qualidade.		

Índice de Conteúdo GRI

GRI STANDARD		Página/Informações Complementares	Omissões	Verificação Externa	
GRI-102 Divulgações Gerais 2016	102-10	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização, inclusive:			
	102-11	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	62		
	102-12	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	A Unimed-BH é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção e participa do Grupo de Integridade do Instituto Ethos, além do Programa de Integridade da Unimed do Brasil. É também apoiadora da Campanha 10 Medidas Contra a Corrupção, do Ministério Público Federal. Desde 2012, é signatária do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU). Em 2017, recebeu reconhecimento do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU) como Empresa Pró-Ética. Em 2018, passou a integrar o time de empresas parceiras do Alliance for Integrity.		
	102-13	Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização:	Dirigentes e técnicos da Unimed-BH têm assentos em diversos conselhos, comitês e câmaras técnicas do Sistema Unimed, além das seguintes instituições: Central das Cooperativas de Crédito do Estado de Minas Gerais, Conselho Estadual do Cooperativismo, Instituto Brasileiro para Estudo e Desenvolvimento do Setor de Saúde e Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais.		
	102-14	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	4 a 6		
	102-16	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	9 e 57		

Índice de Conteúdo GRI

GRI STANDARD		Página/Informações Complementares	Omissões	Verificação Externa
GRI-102 Divulgações Gerais 2016	102-18	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	46	
	102-40	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	247	
	102-41	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.	
	102-42	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	247	
	102-43	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	247	
	102-44	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	254	
	102-45	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.	Este Relatório de Gestão cobre todas as unidades da Unimed-BH.	
	102-46	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	246	

Índice de Conteúdo GRI

GRI STANDARD		Página/Informações Complementares	Omissões	Verificação Externa	
GRI-102 Divulgações Gerais 2016	102-47	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	251, 252, 253		
	102-48	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Não há reformulações		
	102-49	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Neste Relatório, o limite estendeu-se para a gestão do novo Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barreiro. Em 2018, o Hospital Infantil São Camilo Unimed foi formalmente incorporado à rede própria da Cooperativa, por deliberação da Assembleia Geral Extraordinária, realizada em dezembro.		
	102-50	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Este relatório cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018.		
	102-51	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	O Relatório de Gestão data do dia 11 de março de 2019 e o Demonstrativo Financeiro 2018, de 25 de março de 2019. Ambos estão disponíveis em www.acoesunimedbh.com.br/relatoriodegestao2018 .		
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	A Unimed-BH publica, anualmente, o Relatório de Gestão e o Demonstrativo Financeiro. Entre 2014 e 2016, observaram-se as diretrizes GRI-G4 para elaboração do documento. A partir de 2017, passou-se a considerar os padrões GRI-STANDARD.		
	102-53	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	249		
	102-54	Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização.	247		
	102-55	Sumário de Conteúdo da GRI			
	102-56	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	O Relatório de Gestão 2018 não passou por verificação externa. Sua elaboração foi acompanhada por consultoria especializada, que apoiou a equipe interna na implantação dos padrões GRI-STANDARD, além de observar se os conteúdos-padrão e as divulgações seguiram os protocolos técnicos. O Demonstrativo Financeiro passou por auditoria externa, sob responsabilidade da KPMG Auditores Independentes		

Índice de Conteúdo GRI

GRI STANDARD		Página/Informações Complementares	Omissões	Verificação Externa
ECONÔMICO				
TEMA MATERIAL: DESEMPENHO ECONÔMICO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	50	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	50	
GRI-201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	51	
TEMA MATERIAL: PRESENÇA NO MERCADO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	47	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	47	
GRI-202 Presença de Mercado 2016	202-1	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local	A Diretoria Executiva e os Conselhos da Unimed-BH são formados por médicos cooperados eleitos por seus pares. Todos os membros atuam na área de abrangência geográfica da Cooperativa	
TEMA MATERIAL: COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO COM O COOPERADO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	127	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	127	
		Índice de satisfação do cooperado	127	
TEMA MATERIAL: INOVAÇÃO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	103	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	109, 110	
		Ações de Inovação	113	

Índice de Conteúdo GRI

GRI STANDARD		Página/Informações Complementares	Omissões	Verificação Externa
TEMA MATERIAL: GESTÃO DA MARCA, POSICIONAMENTO E REPUTAÇÃO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	117	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	117, 118	
		Índice de reputação	118	
TEMA MATERIAL: REGULAÇÃO, CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS INTERNOS E EXTERNOS				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	57	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	62	
		Número de relatos registrados e tratados	62	
AMBIENTAL				
TEMA MATERIAL: ENERGIA				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	86	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	93	
GRI-302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	93	
TEMA MATERIAL: ÁGUA				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	11	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	123	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	123	
GRI-303 Água 2016	303-1	Total de retirada de água por fonte	O consumo de água em 2018 foi de 97.556m ³ , o que representa uma redução de 12,7 mil m ³ em relação ao ano anterior. Em 2017, esse consumo foi de 110.262m ³ .	

Índice de Conteúdo GRI

GRI STANDARD		Página/Informações Complementares	Omissões	Verificação Externa
TEMA MATERIAL: RESÍDUOS				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	87	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	92	
GRI-306 Resíduos e efluentes 2016	306-2	Peso total de resíduos	92	
SOCIAL				
TEMA MATERIAL: EMPREGO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	163	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	163	
GRI-401 Empregos 2016	401-1	Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	Em 2018, foram contratados 953 profissionais, 75,34% mulheres e 35,79% com idades entre 27 e 33 anos. A taxa de rotatividade no ano foi de 1,43%, sendo 1,41% entre as mulheres e 1,49% entre os homens. Em 2017, foram contratados 817 profissionais, 68,30% mulheres e 72,74% com idades entre 27 e 33 anos. A taxa de rotatividade no ano foi de 1,51%, sendo 2,12% entre as mulheres e 0,91% entre os homens.	

Índice de Conteúdo GRI

GRI STANDARD		Página/Informações Complementares	Omissões	Verificação Externa
TEMA MATERIAL: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	176	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	176	
GRI-403 Saúde e segurança do colaborador 2016	403-1	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança do trabalho A Unimed-BH conta com 126 empregados atuando em Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa), representando 2,56% do total de empregados. Em 2017, eram 147, 3,53% do total.		
TEMA MATERIAL: TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	176	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	176	
GRI-404 Treinamento 2016	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	O número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados foi de 25,6h. Em 2017, esse número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados foi de 22,3h.	
TEMA MATERIAL: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	97	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	100	
GRI-416 Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	97	

Índice de Conteúdo GRI

GRI STANDARD		Página/Informações Complementares	Omissões	Verificação Externa
TEMA MATERIAL: SINISTRALIDADE				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes		
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
		Índice de Sinistralidade (Corresponde aos custos assistenciais apurados no ano de 2018, também descritos como "Índice de Utilização")	51, 81	
TEMA MATERIAL: QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇO E REDE CREDENCIADA				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	99	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	183	
		Número de prestadores qualificados (Segurança e Eficiência)	186	
TEMA MATERIAL: QUALIDADE DOS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	99	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	100	
		Número de certificações	100	
TEMA MATERIAL: AÇÕES DE PROMOÇÃO E PREVENÇÃO DE SAÚDE				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	246	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	210	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	210	
		Ações de promoção de saúde	211	

Pacto Global x GRI

Pacto Global	Conexão GRI - STANDARD
Princípio 1: Respeitar e Apoiar os Direitos Humanos	413-1
Princípio 3: As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	102-41
Princípio 6: Eliminar a discriminação no emprego.	102-8, 202-1, 202-2, 401-1, 404-1, 406-1
Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	302-1, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3
Princípio 8: Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	302-1, 303-1, 305-2, 305-3, 306-2, 307-1
Princípio 9: Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis	302-4
Princípio 10: As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.	102-16, 205-1, 205-2

ODS x GRI

ODS	GRI STANDARD
Objetivo 1. Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares	-
Objetivo 2. Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável	201-1
Objetivo 3. Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades	305-1, 305-2, 305-3, 306-2
Objetivo 4. Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos	404-1
Objetivo 5. Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas	201-1, 201-2, 404-1, 406-1
Objetivo 6. Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todas e todos	203-2
Objetivo 7. Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todas e todos	302-1, 302-4
Objetivo 8. Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos	102-8, 102-41, 201-1, 202-2, 302-1, 401-1, 404-1
Objetivo 9. Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação	201-1
Objetivo 10. Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles	-
Objetivo 11. Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis	-
Objetivo 12. Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis	301-1, 302-1, 305-1, 305-2, 305-3, 306-2
Objetivo 13. Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos	302-1, 305-1, 305-2, 305-3, 306-2
Objetivo 14. Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável	305-1, 305-2, 305-3
Objetivo 15. Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade	305-1, 305-2, 305-3
Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis	102-16, 406-1, 205-1, 205-2
Objetivo 17. Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável	-



unimedbh.com.br