



JUNTOS,  
FAZEMOS UMA  
UNIMED-BH  
MELHOR.

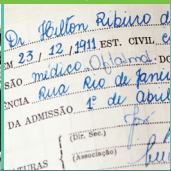


Relatório de Gestão

2010

# LINHA DO TEMPO UNIMED-BH 40 ANOS

1971 1972 1973 1974 1975 1976 1977 1978 1979 1980 1981 1982 1983 1984 1985



Com Minas no nome e a melhor tradição médica na base.

Tudo começa com uma palavra: união.

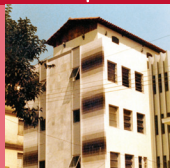


Os médicos são a alma do novo negócio.

Os cooperados salvaram a Mediminas de fechar.



Engajamento dos cooperados. Um valor desde a primeira hora.



Uma sede para abrigar a Cooperativa.



Mais do que uma marca, surge uma identidade.

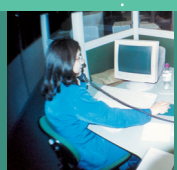


1986 1987 1988 1989 1990 1991 1992 1993 1994 1995 1996 1997 1998 1999 2000

Instâncias para qualificar as decisões técnicas.



Unidisk abre linha direta com o cliente.



Um endereço de saúde na rede mundial.



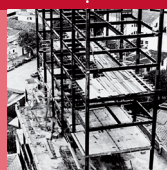
Os médicos cooperados vão à televisão.

Cooperados votam "sim" para serviços

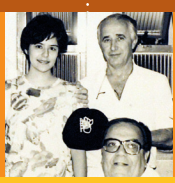
Do primeiro computador à integração da gestão.



O dinheiro confiscado retorna como investimento.



A Unimed é quem paga, diz a música do Pato Fu.



2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010

Unipart é  
nova ma  
de ter Un

Novos produtos  
para um novo  
mercado.



Estratégia para  
crescer: vamos  
conversar?

Uma proteção  
para o cooperado  
e sua família.

Participação dos  
cooperados torna-se  
o marco da gestão.



Um benefício  
duradouro e  
portador de futuro.

Primeiro passo  
para: um  
novo modelo  
assistencial.



Cuidados  
ativos no  
consultório  
médico.



Rede de serviços  
próprios atinge  
um novo patamar.

operados  
im" pelos  
próprios.



Nasce o  
primeiro  
bebê e,  
junto,  
um novo  
hospital.



Unimed-BH  
cria espaço  
para  
promover  
saúde.



Parceria em  
favor da  
qualidade  
assistencial.



Integração e  
desenvolvimento  
do setor de saúde.



Unimed-BH  
prepara sua  
agenda para  
o futuro



Sinergia na  
cooperação  
e mais força  
no mercado.



Um programa  
que é sucesso de  
público e crítica.



Saúde e  
cidadania para  
transformar  
vidas.



Inovação  
em busca da  
sustentabilidade.



# Índice

02

Identidade organizacional

04

Administração 2010

08

Mensagem do Presidente

10

40 anos juntos

14

Relacionamento com clientes e mercado

24

Participação dos médicos cooperados

38

Modelo de atenção ativa à saúde

46

Rede de serviços: unidades próprias

56

Rede de serviços: unidades credenciadas

62

Consolidação econômico-financeira

68

Responsabilidade social cooperativista

74

Reconhecimento

82

Futuro

# Identidade organizacional

## Negócio

**Soluções em saúde**, entendidas como a organização de relacionamentos e competências para oferecer aos clientes ações integradas de assistência, prevenção de doenças e promoção da saúde, gerando satisfação e resultados para pessoas e empresas.

## Missão

Prover soluções em saúde, valorizar o trabalho médico e assegurar a satisfação dos clientes.

## Visão

Ser referência como sistema sustentável de soluções em saúde até o ano de 2015.

## Crenças e valores

A Unimed-BH assume um compromisso permanente com os seguintes princípios:

- ▶ ética em todas as relações;
- ▶ respeito ao ser humano;
- ▶ promoção da saúde;
- ▶ atitude inovadora;
- ▶ busca da excelência;
- ▶ cooperativismo como filosofia e prática da equidade;
- ▶ desenvolvimento contínuo dos médicos cooperados;
- ▶ valorização dos colaboradores;
- ▶ cooperação com os prestadores de serviço;
- ▶ profissionalismo e transparência na gestão;
- ▶ responsabilidade social.





Sandra Cristina Matos da Silva, assistente de atendimento da Unimed-BH, fazendo caminhada no Parque Ecológico da Pampulha

# Administração 2010

## DIRETORIA EXECUTIVA

### DIRETOR-PRESIDENTE

Helton Freitas

### DIRETOR DE PROVIMENTO DE SAÚDE

Luiz Otávio Fernandes de Andrade

### DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Paulo Pimenta de Figueiredo Filho

### DIRETOR COMERCIAL

Orestes Miraglia Júnior

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Ajax Pinto Ferreira

Alvimar Afonso Barbosa

Carlos Henrique Diniz de Miranda

Fábio Botelho de Carvalho

Fernando Luiz de Mendonça

João Augusto Oliveira Fernandes

José Augusto Ferreira

Kleber Elias Tavares

Maria Helena Araújo Teixeira

Múcio Pereira Diniz

Rubens Antônio Campos

## CONSELHO TÉCNICO

Aierson Faria Júnior

Amélia Maria Fernandes Pessôa

Fábio Augusto de Castro Guerra

João Tadeu Leite dos Reis

José Euclides Franco Ribeiro

Maria Luisa Viana

Nicodemos José Alves de Sousa

Ricardo Coutinho Nunes da Silva

Rodrigo Galinari da Costa Faria

Thiago da Rocha Rodrigues

## CONSELHO FISCAL

### MEMBROS EFETIVOS

Geraldo Teixeira Botrel

Eudes Arantes Magalhães

Lucas Viegas Martins

### MEMBROS SUPLENTE

Cristiana Fonseca Beaumord

Eyder Leite Ferreira

Jorge Antonio de Menezes

## CONSELHO SOCIAL (2007-2011)

### ACUPUNTURA E HOMEOPATIA

Antônio Américo Paiva da Silva Martins

Eduardo Almeida Cunha Filgueiras

### ALERGOLOGIA

Carlos Alberto Rodrigues

### ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOLOGIA

Omar de Paula Ricardo Filho

### ANESTESIOLOGIA

Adriano Neves de Almeida

Kleber Costa de Castro Pires

Marcílio Batista Pimenta

Marcos Leonardo Rocha



Luiz Otávio Andrade, diretor de Provimento de Saúde; Helton Freitas, diretor-presidente; Orestes Miraglia Júnior, diretor Comercial; e Paulo Pimenta de Figueiredo Filho, diretor Administrativo-Financeiro.



## Administração 2010

Roberto Paolinelli de Castro  
Rodrigo Cunha Antonini  
Vera Coelho Teixeira

### **ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR**

Daniel Einstoss Korman  
Edno Lopes Caldeira

### **CARDIOLOGIA E CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA**

Antônio Carlos Neves Ferreira  
Eduardo Antônio Vilaça Duarte  
Fernando Eduardo Neuenschwander  
Francisco Rezende Silveira  
Heberth César Miotto  
Marcus Vinicius Bolivar Malachias  
Marildes Luiza de Castro

### **CIRURGIA CARDIOVASCULAR E CIRURGIA TORÁCICA**

Charles Simão Filho

### **CIRURGIA GERAL**

Carlos Ignacchiti  
Carlos Romero Franco de Almeida Lemos  
Mário Ribeiro  
Sérgio Alexandre da Conceição  
Vespasiano de Cerqueira Luz Neto

### **CIRURGIA PEDIÁTRICA**

Clécio Piçarro

### **CIRURGIA PLÁSTICA**

Ilmeu Cosme Dias  
Moacir Alexandre Xavier Nunes  
Marco Aurélio Campos Peixoto

### **CLÍNICA MÉDICA, DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS, MEDICINA INTENSIVA E MEDICINA DO TRABALHO**

Ciro José Buldrini Filogônio  
David Schmidt Santos  
Domingos Sávio de Oliveira

Gelson Rubem Alves de Almeida  
Jacó Lampert  
Leonardo Leite Amaral  
Luís Edmundo Noronha Teixeira  
Oswaldo Fortini Levindo Coelho  
Rubens Vinícius Rocha  
Sérgio Lages Murta

### **COLOPROCTOLOGIA**

Renata Magali Ribeiro Silluzio Ferreira

### **DERMATOLOGIA**

Aripuanã Cobério Terena  
Maria Eliza Pereira dos Santos  
Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos

### **ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA**

Eduardo Ribeiro Mundim  
Silvana Pinheiro Neiva

### **FISIATRIA, MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO E REUMATOLOGIA**

Ana Paula Coutinho Fonseca

### **GASTROENTEROLOGIA, ENDOSCOPIA DIGESTIVA E HEPATOLOGIA**

Edivaldo Fraga Moreira  
Vera Lúcia Ângelo Andrade

### **GERIATRIA E GERONTOLOGIA**

Iliana Marina de Albuquerque Silva

### **GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA**

Antônio Fernandes Lages  
Eduardo Mendes Duarte  
Jeferson Ambrósio Brandão  
Maria Virgínia Furquim Werneck Marinho  
João Bosco Dutra Macedo  
João Henrique Pena Reis  
José Avilmar Lino da Silva  
Marcelo de Queiroz Garcia  
Márcio Lúcio de Miranda Filho  
Maria Inês de Miranda Lima



**MASTOLOGIA**

Rodrigo Campos Christo

**NEFROLOGIA**

Maria das Graças Zinato Moreira

**NEUROCIRURGIA**

Cleverson Martins Kill

Eduardo Rossi Monteiro

**NEUROLOGIA, NEUROLOGIA PEDIÁTRICA  
E NEUROFISIOLOGIA CLÍNICA**

Marli Marra de Andrade

Welser Machado de Oliveira

**OFTALMOLOGIA**

Felício Aristóteles da Silva

Geraldo de Barros Ribeiro

Gustavo Carlos Heringer

Luiz Carlos Molinari Gomes

Maria Valéria Correia Pereira

Ulisses Roberto dos Santos

**ORTOPEDIA E CIRURGIA DA MÃO**

Ary Américo Araújo

Enguer Beraldo Garcia

Luciano Henrique Martins

Mauro Gualberto Coelho

Ruben Cohen Goldstein

**OTORRINOLARINGOLOGIA  
E CIRURGIA DE CABEÇA  
E PESCOÇO**

Amélio Ferreira Maia

Cheng T. Ping

Rejane Cardoso Costa

**PATOLOGIA CLÍNICA E  
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA**

Cláudio Manoel Macedo Cerqueira

Leticia Maria Henriques Resende

**PEDIATRIA, MEDICINA INTENSIVA  
NEONATAL/PEDIÁTRICA, GENÉTICA  
E NEONATOLOGIA**

Cathia Costa Carvalho Rabelo

Cenira Terezinha Vieira Brandão

Déa Maria de Melo Iani

Helena Pinheiro Garrido

Luiz Antônio Ferreira

Luiz Fernando Letayf Teixeira

Marisa Bicalho Pinto Rodrigues

Marisa Lages Ribeiro

Norberto Machado

Waldir Bevilacqua Cosini

**PNEUMOLOGIA E  
PNEUMOLOGIA PEDIÁTRICA**

Flávio Mendonça Andrade da Silva

**PSIQUIATRIA**

Fernando Casula Ribeiro Pereira

Lécio Marcos Dias

Samir Melki

**RADIOLOGIA, MEDICINA  
NUCLEAR E RADIOTERAPIA**

Cláudio Saliba de Avelar

Heli Teodomiro de Paula Freitas

**UROLOGIA**

Antônio Peixoto de Lucena Cunha

Marco Antônio Moura

**NÚCLEO DE INTEGRAÇÃO  
COM COOPERADOS (NICOOP)**

Gabriel de Almeida Silva Júnior

José Carlos Bruno da Silveira

Margarida Constança Sofal Delgado

Sergimar Padovezi Miranda

# Mensagem do Presidente

Este relatório de gestão, que temos a alegria de lhe apresentar, sintetiza as evidências de mais um ano extraordinário para a Unimed-BH, quando inauguramos um novo ciclo administrativo na nossa Cooperativa. Mais do que narrar os desafios e as conquistas de 2010, ele é também um retrato vibrante da Unimed-BH, às vésperas de completar 40 anos de história.

Ao longo dessas quatro décadas, vimos nossa Cooperativa se consolidar como o mais importante e bem-sucedido empreendimento da categoria médica. Um projeto coletivo, nutrido por alguns dos nomes mais ilustres da medicina mineira, nascido da necessidade de proteger e valorizar a boa prática frente às transformações econômicas e sociais que afetavam o trabalho médico.

Em sua jornada desde a pequena Cooperativa, que quase fechou as portas nos anos 1970, até a liderança do setor de saúde em Minas Gerais, a Unimed-BH se reinventou e atualizou sua estrutura, sem jamais se afastar do propósito inicial. Somos agora quase 5 mil médicos cooperados, para quem a Cooperativa representa, cada vez mais, oportunidades qualificadas de inserção profissional, o esteio da sua vida econômica e a sua garantia de proteção social.

Outra marca histórica de que nos aproximamos é a de 1 milhão de clientes.

E o que desperta meu orgulho mais genuíno é verificar que conquistamos bem mais que uma parcela significativa do mercado. É, sim, ocuparmos um espaço verdadeiro e afetivo na vida das pessoas. É sermos a sua referência. Fazemos parte da sua história e do cotidiano da cidade e compartilhamos um projeto de desenvolvimento sustentável. Tudo isso traduzido em uma palavra: confiança.

É dessa presença, que engendra o vigor e a respeitabilidade do nome Unimed, que trata este relatório de gestão. Nas páginas seguintes, duas narrativas se entremeiam: o resgate de episódios marcantes na trajetória da Cooperativa e a análise das estratégias e dos resultados do último exercício. O legado a ser preservado, o balanço do momento atual e as diretrizes para o futuro tecem o nosso percurso.

Nesse sentido, 2010 deu a tônica da agenda estratégica dos próximos anos. Foi um período de expansão dos planos de saúde no País e de movimentação agressiva da concorrência em nosso mercado. E ainda assim, transformando em oportunidades os riscos e obstáculos do cenário, a Unimed-BH alcançou o seu melhor desempenho comercial. Crescimento que se verificou também na prestação de assistência aos clientes, pelo esforço permanente da Cooperativa em fortalecer sua estrutura de serviços,

Helton Freitas, diretor-presidente da Unimed-BH, no Aquário do Rio São Francisco.



aprimorar os programas de atenção à saúde, buscar tecnologias inovadoras para promover o acesso dos clientes e garantir o maior plano de investimentos privados para a expansão do setor em Minas Gerais.

Igualmente estruturante para nós, a dimensão da participação cooperativista também se fortaleceu. Na revisão do nosso modelo de gestão, propusemos aos cooperados uma reflexão necessária e atual sobre governança. Como resultado mais emblemático desse debate, os cooperados reafirmaram o pacto moral que nos compromete a todos, e de maneira definitiva, com a defesa do patrimônio tangível e intangível da Unimed. E, sobretudo, com a preservação do que ela representa para toda a categoria médica, para seus clientes e o mercado.

Portanto, é com a plena consciência de nossas responsabilidades que meus

colegas de Diretoria e eu trazemos a Unimed-BH ao marco dos seus 40 anos. Uma Cooperativa pujante, orientada para o futuro e que se atualiza frente às demandas e às melhores práticas de seu tempo para se fortalecer naquele que é o seu compromisso fundante, que nos permite dizer e ouvir, com gosto, os mineiros repetirem: fique tranquilo, aqui tem Unimed.

A cada médico cooperado, a cada cliente, a cada colaborador e parceiro, os nossos parabéns e o muito obrigado pela história que escrevemos até aqui. Juntos, faremos uma Unimed ainda melhor.

Belo Horizonte, fevereiro de 2011.

Helton Freitas  
Diretor-Presidente

# 40 anos juntos

Cooperar é palavra que traz, na própria raiz, a essência do coletivo, do que se faz junto, do que é capaz de unir, mover e fazer abraçar um objetivo comum. Por isso, a história de cooperativismo da Unimed-BH é feita de muitos encontros.

O primeiro desses encontros foi com a necessidade. A Cooperativa nasceu de um contexto de transformações nos sistemas de saúde público e privado nos anos 1970, que se mostravam incompatíveis com as expectativas de uma prática liberal da medicina. Fundar a Cooperativa era, antes de tudo, uma reação. Um empreendimento em defesa de um modo de trabalho: o médico em

seu consultório, a liberdade de escolha dos clientes, a remuneração digna.

Esse movimento é, também, o encontro de 152 médicos reunidos em torno da Associação Médica de Minas Gerais, dentre os quais alguns dos baluartes da medicina mineira, que emprestaram ao projeto o seu prestígio pessoal e profissional. Médicos de Minas. Mediminas é o seu nome.

Ainda assim, no princípio, eram o novo, a inexperiência e a descrença geral. Foi preciso, então, promover um encontro com os propósitos, defender a sobrevivência da Cooperativa e encontrar sua nova identidade. União dos Médicos. Unimed se torna a sua marca.

Os vinte anos que se seguiram inauguraram uma nova etapa na trajetória da Cooperativa. Foi um encontro com as pessoas e a identificação com a cidade, que produziram crescimento e a conquista de uma posição de liderança no mercado.

# 152 médicos

se reuniram na Associação Médica, na noite de 1º de abril de 1971, para fundar a Mediminas. A assembleia foi presidida pelo Dr. Hilton Rocha, também o primeiro a se cooperar.





Ao fundo, os cooperados Benedito Afonso Rodrigues, Homero Geraldo de Oliveira, Ludércio Rocha de Oliveira, Marco Antônio Rocha e Reginaldo Tomaz de Magalhães; e à frente, Calil Fouad Nicolau Cury e Clarindo Elesbão de Cerqueira: membros da coordenação do Núcleo de Cooperados Fundadores da Unimed-BH.

# Cr\$ 600,

divididos em seis parcelas, era o valor da cota-capital de cada cooperado da Mediminas. Em valores atuais, corrigidos pelo IGP-DI, seria o equivalente a cerca de R\$ 2.000.

Nesse período, a Unimed-BH saiu de um patamar de cerca de 40 mil clientes e menos de mil cooperados, em 1978, para ultrapassar a marca de 300 mil clientes e mais de 3 mil cooperados, em 1998.

A regulamentação da saúde suplementar, naquele mesmo ano, foi um divisor de águas. A Cooperativa teve de se organizar como operadora de planos de saúde, segundo as novas regras do setor. E esse foi apenas mais um impulso para os muitos movimentos que convergiam internamente, pedindo mudanças, modernidade e novas práticas para novos resultados.

Nos anos 1990, o setor de saúde em Belo Horizonte vira surgir um cooperativismo de trabalho médico renovado e pujante, que se organizava nos locais de trabalho, no crédito e no consumo. E que se fortalecia na intercooperação. Esse movimento teria papel decisivo para reconciliar a Unimed com os seus fundamentos cooperativistas e, então, lançar as bases para um modelo de negócio sustentável.

Os anos 2000 trouxeram avanços significativos. E talvez o mais relevante deles tenha sido a compreensão de qual é o negócio da Cooperativa. O conceito

de soluções em saúde, baseado em um arranjo de competências e relacionamentos, reconecta a Unimed ao cliente. Daí as estratégias comerciais na medida para atender ao segmento empresarial. Os novos produtos, que se revelaram campeões de vendas. E os investimentos em tecnologia, em mais conveniência, na ampliação e qualificação da rede assistencial e na formação de uma rede complementar de serviços de saúde próprios.

Esse conjunto de esforços transformou a Unimed-BH em referência e em uma das maiores operadoras de saúde do País. Já eram mais de 600 mil clientes e 4,5 mil cooperados, com um faturamento que ultrapassava a marca de R\$ 1 bilhão em 2006. A Cooperativa estava preparada para novos saltos.

Os últimos cinco anos correspondem ao período de maior crescimento na história da Unimed-BH. E também ao de maior participação. A partir de estímulos concretos e da abertura de espaços efetivos de engajamento, a Cooperativa reencontra os seus cooperados e ganha nova dinâmica.

Junto aos resultados positivos, vêm novos e maiores desafios. A rápida evolução das



## Tudo começa com uma palavra: união.

O final dos anos 1960 transformou o cenário dos serviços de saúde no Brasil. No setor público, os antigos institutos de aposentadoria e previdência, até então organizados por categorias profissionais, foram reunidos sob o Instituto Nacional da Previdência Social (INPS). Mas o novo órgão se mostrava frágil para suprir as lacunas da assistência médica aos trabalhadores. Por sua vez, a rápida industrialização do País e a chegada de multinacionais fomentavam um novo negócio – as medicinas de grupo, com seus ambulatorios e médicos assalariados. Era o início de profundas mudanças no mercado de trabalho, e as entidades médicas reagiram. Defendiam que os médicos atendessem em seus consultórios, remunerados

adequadamente, e que os clientes tivessem liberdade para escolher o profissional. As cooperativas são fruto desse ambiente de transformações. Os médicos da cidade paulista de Santos foram os pioneiros. Liderados pelo presidente do sindicato local, Dr. Edmundo Castilho, em 18 de dezembro de 1967, 21 colegas fundaram a União dos Médicos ou, simplesmente, Unimed. Na foto, a sede da cooperativa de Santos.

De Santos, as cooperativas chegaram a Piracicaba e Campinas em 1970. E a São José dos Campos e Londrina no ano seguinte.



1971

**MATRICULA N.º 1**

NOME: Dr. Hilton Ribeiro da Rocha CRM 00001  
 NASC. EM: 23 / 12 / 1911 EST. CIVIL: casado NACIÃO: brasileira  
 PROFISSÃO: médico Oculista DOMICÍLIO: Belo Horizonte  
 RESIDÊNCIA: Rua Rio de Janeiro, 2251 - Bandeira  
 DATA DA ADMISSÃO: 1º de Abril de 1971

ASSINATURAS: (Dir. Soc.) Dr. Hilton Ribeiro da Rocha  
 (Administração) Luiz V. Machado  
 (Presidente) Luiz V. Machado  
 (Diretor)

**CONTAS CORRENTES DE CAPITAL.**

SUBSCRIÇÃO DE QUOTAS PARTES

## Com Minas no nome e a melhor tradição médica na base.

Em Minas Gerais, a Associação Médica era o polo de pensamento que congregava as principais lideranças da categoria. E, em busca de um modelo de atenção médica, a entidade promovia um intenso debate das experiências assistenciais em curso no País. Em 1970, pouco antes de encerrar seu mandato, o então presidente Dr. Francisco José Neves designou uma comissão para visitar as cooperativas que surgiam pelo interior de São Paulo. Participaram da missão Dr. Calil Fouad Nicolau Cury, Dr. José Teubner Ferreira, Dr. Mauro Chrysóstomo Ferreira e Dr. Walter dos Reis Caixeta Braga. Já na gestão seguinte, liderada pelo Dr. José Gilberto de Souza, o relatório da comissão e o apoio da Associação Médica Brasileira foram as bases para instalar a primeira cooperativa de trabalho médico em Minas

Gerais. Na noite de uma quinta-feira, 1º de abril de 1971, nascia a Mediminas – Sociedade Cooperativa Regional de Belo Horizonte para Prestação de Serviços Médicos e Hospitalares Ltda. A iniciativa conseguiu mobilizar 152 médicos. E, para não restar dúvida do apoio institucional à criação da Cooperativa, a assembleia de fundação da Mediminas reuniu alguns dos nomes mais célebres da medicina mineira e foi presidida pelo oftalmologista Hilton Rocha, o primeiro a assinar o livro de cooperação (foto).

**Dos pioneiros da Mediminas, 29 médicos permanecem atuantes na Cooperativa e integram, hoje, o Núcleo de Cooperados Fundadores.**



tecnologias médicas, novos mercados consumidores, mudanças sociais e demográficas, novos hábitos e necessidades das pessoas requerem modelos inovadores na abordagem da saúde e organização dos espaços assistenciais. O consultório médico isolado, a livre escolha e os mecanismos tradicionais de remuneração já não são mais suficientes para as complexidades do processo de atenção nesse cenário.

Saúde sempre. Essa é a proposta da Unimed-BH para se reinventar e garantir aos clientes um modelo de atenção ativa à sua saúde, mais integrado, efetivo e racional, pois não espera a doença para agir

e reconhece o trabalho médico também pelos efeitos do cuidado. Dessa forma, a Cooperativa se renova, 40 anos depois, como um empreendimento na defesa do trabalho médico. Não na defesa de uma forma específica de organização do trabalho, mas na garantia da sua dignidade, da sua efetividade e do seu papel social.

Portanto, este aniversário de 40 anos da Unimed-BH e o resgate da sua memória institucional nos permitem conhecer o seu percurso e reconhecer, nele próprio, os seus fundamentos e os traços que o fizeram tão distinto de qualquer outro projeto da categoria médica.

*Este capítulo e a linha do tempo que percorre este relatório de gestão têm como base a pesquisa histórica realizada pela equipe do Projeto Memória Unimed-BH, sob coordenação técnica da consultoria Memória e Identidade e da editora Medialuna. Adaptado do texto de referência de Éliida Gagete.*



O Núcleo de Fundadores reúne os cooperados que ingressaram na antiga Mediminas em 1º de abril de 1971 e, atualmente, estão ativos na Unimed-BH. Na foto, 17 dos 29 membros do grupo. De pé: Carlos Eduardo Carvalho Coelho, João José de Castro, Marco Antônio Rocha, Lídio Ramos Santana, Marcelo Martins Costa, Carlos Washington Vieira da Silva, Márcio Flávio Guimarães Ministério e Ludércio Rocha de Oliveira. Sentados: Benedito Afonso Rodrigues, Theobaldo Rodrigues de Oliveira, José Expedito Jannotti, Evilázio Teubner Ferreira, Clarindo Elesbão de Cerqueira, Roberto Gomes Dias, Homero Geraldo de Oliveira, Reginaldo Tomaz de Magalhães e Calil Fouad Nicolau Cury.

# Relacionamento com clientes e mercado

Desafios transformados em oportunidades fizeram de 2010 o ano de melhor desempenho comercial da Unimed-BH. A estratégia dirigida a micro e pequenas empresas, o fechamento de grandes contratos coletivos e o aquecimento da venda de planos individuais levaram a Cooperativa à marca de 966 mil clientes, com receita operacional bruta de R\$ 1,79 bilhão. Acompanhando o crescimento, a Unimed-BH reforçou sua capacidade assistencial, ampliando a rede de serviços credenciados, colocando em operação um novo hospital próprio e, em seguida, anunciando o maior plano de investimentos privados no setor de saúde em Minas Gerais. Com inovação, a Cooperativa usa a tecnologia para aproximar os clientes e facilitar seu acesso aos serviços. Os resultados desse ano extraordinário não se medem somente em números. Prestes a completar 40 anos, a Unimed-BH é reconhecida por 95% dos clientes como operadora confiável e que incentiva os cuidados com a saúde, segundo pesquisa do Instituto Datafolha.

O otimismo que marcou o cenário econômico pós-crise impulsionou o crescimento dos planos de saúde no País. O mercado nacional cresceu 8,3% em doze meses, segundo dados até setembro da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Mesmo lidando com uma concorrência mais agressiva localmente, a Unimed-BH alcançou ritmo de expansão quase duas vezes maior, de 15,8% em 2010.

# 132 mil clientes

é o saldo positivo da carteira da Unimed-BH em 2010, o que equivale, em números absolutos, ao crescimento verificado nos dois anos anteriores somados.





Júlia Teixeira Marques e Castanheira e Alessandro Henrique da Silva Aued, clientes Unimed, no jardim do Museu Histórico Abílio Barreto.

## Relacionamento com clientes e mercado



A Unimed-BH assinou dois importantes contratos, em 2010, após vencer licitações públicas. Além de se tornar o plano de saúde dos funcionários da Prefeitura de Belo Horizonte, a Cooperativa renovou a contratação com a Assembleia Legislativa de Minas Gerais, onde tem cerca de 12 mil clientes. Na foto acima, a Diretoria com o prefeito Márcio Lacerda. Abaixo, com o deputado estadual e então presidente da Assembleia Legislativa, Dr. Viana.



A Cooperativa registrou recorde de vendas, conquistando mais de 125 mil vidas em novos contratos. Merece destaque a parceria com os Sindicatos das Empresas de Transporte de Passageiros de Belo Horizonte e da Região Metropolitana (Setra-BH e Sintram) para a cobertura de 55 mil trabalhadores rodoviários e seus dependentes.

Em outra frente, a Unimed-BH manteve sua força de vendas segmentada e a

comunicação dirigida a micro, pequenas e médias empresas, numa estratégia premiada pelo Sistema Unimed Mineiro e escolhida a melhor campanha de marketing do País pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje). Os resultados de vendas corroboram: 91% dos contratos coletivos fechados em 2010 vêm do segmento PME.

A própria carteira de clientes corporativos é outra alavanca do crescimento da Unimed-BH. O relacionamento próximo



# 1.764

contratos foram fechados com micro e pequenas empresas em 2010, totalizando 8.434 clientes, com média de 4,78 vidas por contrato.

com as empresas e a diretoria de compartilhar a gestão do plano de saúde contribuíram para o incremento de quase 10 mil vidas em contratos já existentes. E, pelo terceiro ano consecutivo, a Cooperativa recebeu o prêmio Fornecedores de Confiança, selecionados por executivos de RH das empresas contratantes, em votação promovida pela revista da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH).

Fechando o ano, a Unimed-BH venceu, em dezembro, duas importantes licitações. A primeira delas, da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, preserva na Cooperativa um de seus importantes contratos, com cerca de 12 mil clientes. A segunda, convocada pela Prefeitura Municipal de Belo Horizonte,

tornou a Unimed-BH o plano de saúde oficial dos servidores municipais e de seus dependentes. As adesões ao benefício, cujo potencial é estimado em mais de 70 mil vidas, foram iniciadas em fevereiro de 2011.

Em todas as frentes comerciais, destacam-se os produtos coparticipativos da linha Flex. Lançados há dez anos, o Unipart e o Unifácil respondem juntos por 68,7% do total de clientes. A flexibilidade dos planos para permitir diferentes combinações entre mensalidade fixa e valores de coparticipação contribuiu, ainda, para acelerar as vendas a pessoas físicas. A carteira de planos individuais cresceu 3,6% em 2010, com um saldo positivo superior a 7,4 mil vidas.

Is é importante para você,  
é importante para  
a Unimed-BH.

SAÚDE SEMPRE

Unimed

0800 30 30 03  
unimedbh.com.br

## Mais serviços

O crescimento se verificou também na estrutura assistencial e no volume de serviços prestados pela Unimed-BH (acompanhe em detalhes nos capítulos seguintes). Principal canal de relacionamento com os clientes, o Unidisk recebeu em 2010 o total de 4,14 milhões de ligações. E foi reconhecido, pelo segundo ano consecutivo, como o melhor call center de saúde do Brasil, com três prêmios nacionais pela capacitação da equipe para o atendimento humanizado aos clientes.

Já a integração entre as áreas comercial e de provimento de saúde tem sido fundamental para o reforço permanente da rede de serviços, em resposta ao aumento da demanda. Em um ano, a Cooperativa garantiu a realização de quase 6 milhões de consultas médicas, com aumento de 9,2% em relação a 2009, e de 120 mil internações hospitalares, ou 7,9% a mais. A demanda por internações é monitorada diariamente nos principais hospitais da rede.

Além de abrir 250 novos leitos, com a entrada em operação do seu hospital de pronto-socorro, a Unimed-BH ampliou a oferta de serviços ambulatoriais, em especial de consultas eletivas. Os esforços representam uma oferta adicional de 156 mil consultas por ano aos clientes. O capítulo Futuro detalha os investimentos em curso nos próximos três anos.

## Mais acesso

Tão importante quanto expandir a capacidade de atendimento é assegurar aos clientes acesso oportuno aos cuidados de que necessitam. Para isso, a Unimed-BH está investindo em tecnologia. Em 2009, foi lançado o serviço de aconselhamento médico Alô Saúde Unimed, que contribui para orientar o percurso assistencial do cliente antes mesmo que ele saia de casa em busca de atendimento (veja os resultados na página 43).


Já em novembro de 2010, entrou em testes o Agendamento On-line, uma ferramenta inovadora para marcação de consultas pela internet, que une clientes em busca de atendimento e médicos cooperados que informam a




8 em cada 10


clientes estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Cooperativa, segundo pesquisa do Instituto Datafolha. É a mesma proporção de clientes que consideram a Unimed-BH o melhor plano de saúde de Minas Gerais.

1984

	CÓDIGO 251/050.213/03			
	NOME RÔMULO CAETANO ROCHA			
	ENDEREÇO RUA SERGIPE, 338			
	EMPRESA TECNOSAN ENG <sup>a</sup>			
NASCIMENTO 08.07.77		SEXO M	E.CIVIL S	COR B
RESTRITIVOS				

	CÓDIGO		
	NOME MAURICIO DA SILVA SANTOS		
	ENDEREÇO Rua São Romão, 232		
	EMPRESA VLADIMIRO ZATZ		
NASCIMENTO 18.02.1958		SEXO M	E.CIVIL S
RESTRITIVOS			

	CÓDIGO 075/003.455/00			
	NOME HELYNA DA SILVA SANTOS			
	ENDEREÇO Rua São Romão, 232			
	EMPRESA VLADIMIRO ZATZ			
NASCIMENTO 02.03.1929		SEXO F	E.CIVIL C	COR B
RESTRITIVOS				

	CÓDIGO 138/060.276/02			
	NOME Anderson G. de A. G			
	ENDEREÇO Rua. Louis Esch, 2			
	EMPRESA Func. Magnesita			
NASCIMENTO 11.07.65		SEXO M	E.CIVIL S	
RESTRITIVOS				

## Os médicos são a alma do novo negócio.

O prestígio profissional, político e ético de seus fundadores e dirigentes foi o primeiro cartão de visitas da Mediminas no mercado. Foi graças à reputação de seus médicos que a Cooperativa captou seu primeiro contrato empresarial, com a multinacional norte-americana RCA Victor. Presidente da Mediminas entre 1971 e 1974, Dr. Lucas Vianna Machado costuma comparar o seu papel ao de um "garoto-propaganda", visitando empresas e percorrendo o estado para apresentar aquele novo modelo de assistência médica. Os anos 1980 e 1990 seriam decisivos ao crescimento e à consolidação da Unimed como sinônimo de plano de saúde para os belo-horizontinos.

Em 1984, a Cooperativa atingiu o marco de 100 mil clientes em carteira. Em 1994, já eram mais de 200 mil. E, dez anos mais tarde, a comemoração pelos 500 mil clientes.

2000



## Unidisk abre linha direta com o cliente.

Um telefone e os serviços da Unimed-BH ao alcance do cliente. Assim nasceu o Unidisk, uma central de atendimento 24 horas, criada para modernizar o acesso à Cooperativa. Contando inicialmente com equipe própria, a central permitia a autorização de cerca de 600 procedimentos médicos, sem que o cliente precisasse comparecer à sede ou aos postos instalados nos hospitais credenciados. Dois anos depois, a operação foi terceirizada, seguindo um modelo inovador de cogestão, com metas definidas de atendimento e nível de serviço. Era o caminho para aliar o conhecimento do negócio e as diretrizes de relacionamento com os clientes à experiência do parceiro na

gestão de call centers. Desde então, o leque de serviços foi ampliado, os contatos passaram a ser feitos também por SMS e pela internet, o Unidisk se consolidou como o mais importante canal de relacionamento com os clientes e acaba de ser escolhido o melhor call center de saúde do País.

**Em um ano, o Unidisk, recebe um número superior a 4 milhões de ligações, mais de 30% delas para autorização de procedimentos médicos.**





## Novos produtos para um novo mercado.

A regulamentação dos planos de saúde criou uma nova realidade de mercado a partir de 1999. As operadoras tinham o desafio de tornar os novos produtos mais acessíveis para ganhar clientes. Assim surgiram os planos Unipart e Unifácil, que implantaram na Unimed-BH conceitos como coparticipação e diferenciação da rede de serviços. O primeiro oferece "saúde com economia na ponta do lápis". Com o Unifácil, os clientes têm acesso à "Unimed que cabe no seu bolso". Com um modelo de atenção diferenciado, baseado em uma rede preferencial de serviços de saúde e nas unidades próprias, além da coparticipação, o Unifácil posicionou a Cooperativa em segmentos de mercado em que até então não estava presente. Era o caso de micro e pequenas empresas,

níveis operacionais de grandes corporações ou, ainda, os clientes individuais da nova classe média em ascensão. A partir de 2008, os produtos se tornaram ainda mais competitivos ao assumirem o conceito Flex, isto é, diferentes combinações entre os valores da mensalidade e da coparticipação para atender melhor ao perfil de utilização de cada cliente.

**Em dez anos, Unipart e Unifácil se tornaram os maiores sucessos de venda da Unimed-BH. Juntos, os planos respondem por sete em cada dez clientes da Cooperativa.**

2004

UNIMED  
SOLUÇÃO EMPRESA.  
PARA QUALQUER  
TAMANHO DE EMPRESA.

VAMOS  
CONVERSAR

0800 30 30 0

  
unimed  
BELO HORIZONTE

## Estratégia para crescer: vamos conversar?

Os planos coletivos são a principal frente de expansão da saúde suplementar no Brasil. Ainda assim, eles representavam apenas 55% da carteira de clientes da Unimed-BH até 2003. Para mudar esse cenário, a Cooperativa assumiu uma estratégia comercial de crescimento sustentado no segmento empresarial. Nascia o conceito Unimed Solução Empresa, baseado no diagnóstico das necessidades de cada potencial cliente, na oferta de soluções customizadas e num estreito relacionamento pós-venda, que envolve uma equipe de analistas de negócio dedicados a cada contratante. Uma linha de comunicação criativa e bem-humorada, com personagens marcantes, passou a demonstrar ao mercado que a Cooperativa poderia

atender a qualquer tamanho de empresa, com flexibilidade para negociar e permitir ao empresário dividir ou não os custos do plano com os seus funcionários. A estratégia, premiada em diversos fóruns, mudou a trajetória de crescimento da Unimed-BH, tornando-a nitidamente alavancada pelos contratos coletivos a partir de 2004.

**Em seis anos, a carteira de planos coletivos saltou de 260 mil para 755 mil vidas. E já responde por 78% do total de clientes da Unimed-BH.**



Em 2010, a Unimed-BH participou de 134 eventos de clientes empresariais, entre Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPATs) e Semanas da Saúde.



disponibilidade da sua agenda. Diferente dos catálogos tradicionais, o novo sistema permite aos clientes identificar rapidamente a oferta de consultas por data, horário e local de sua conveniência.

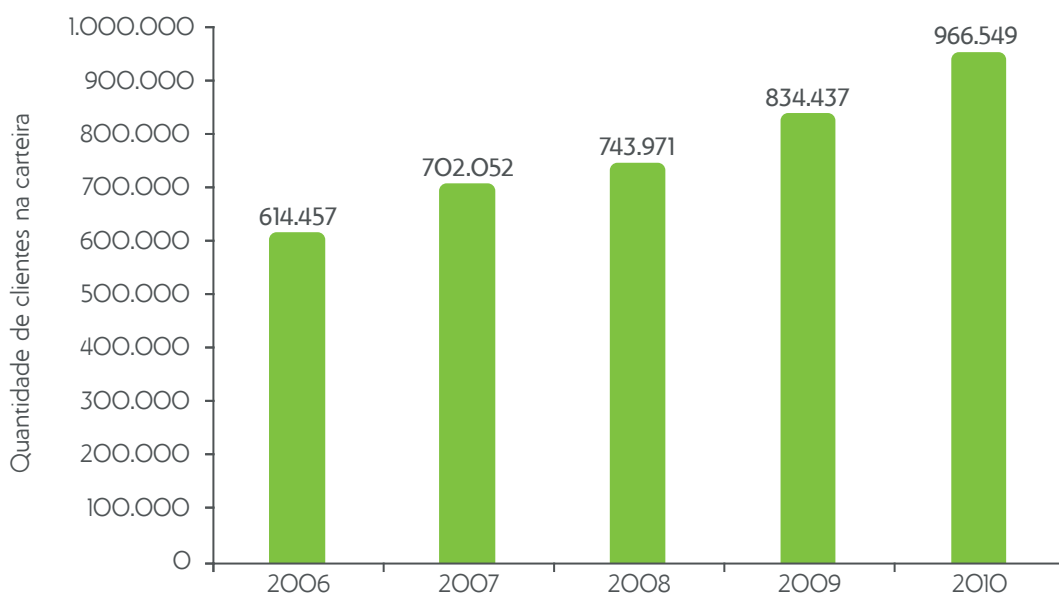
A simplicidade e a segurança da ferramenta garantiram o sucesso da fase-piloto. Até fevereiro de 2011, mais

de 300 cooperados já divulgavam sua agenda pelo site da Unimed-BH e 7 mil clientes estavam cadastrados para utilizar o serviço.

São iniciativas como essas que têm feito da Unimed-BH uma referência para os mineiros, em saúde e atenção médica de qualidade, ao longo dos últimos 40 anos.

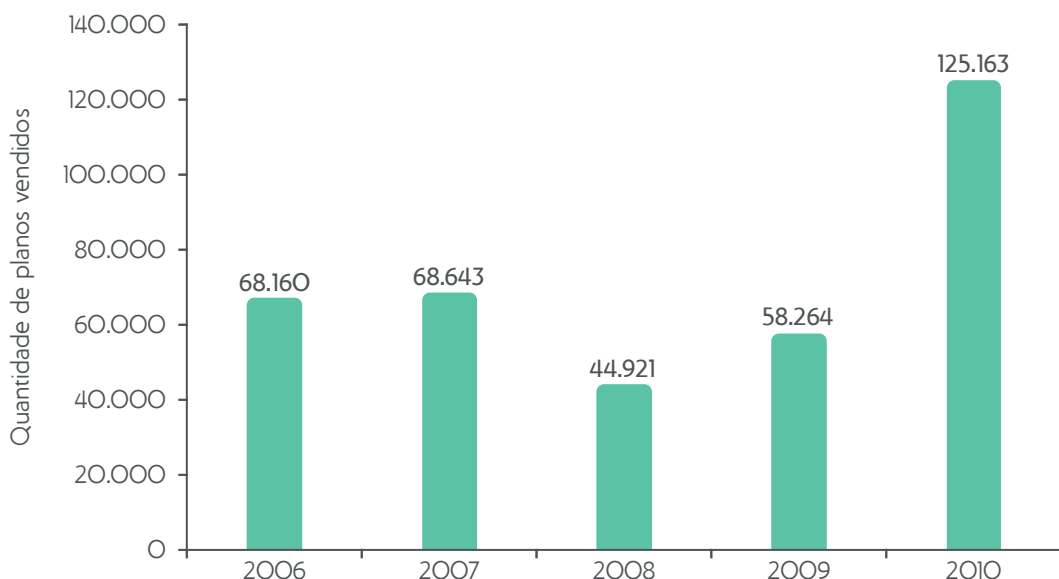
### Evolução da carteira de clientes (2006 a 2010)

A Unimed-BH registrou, em 2010, a maior expansão da sua carteira de clientes, a despeito dos movimentos da concorrência sobre o seu mercado de atuação. O incremento foi de 15,83% em relação a 2009. Em termos absolutos, a Cooperativa conquistou mais de 132 mil novos clientes no ano, o que equivale a todo o crescimento verificado em 2008 e 2009, somados.



### Evolução do volume de vendas (2006 a 2010)

Em 2010, a equipe da Unimed-BH bateu recorde de vendas, ultrapassando a marca de 125 mil vidas em novos contratos. A Cooperativa manteve o foco estratégico no segmento empresarial, que respondeu por 78,07% das vendas. Outro fator determinante para o crescimento da Cooperativa foi o saldo de 9.722 vidas incluídas em contratos que já compunham a carteira de planos coletivos.





### Comportamento da carteira de clientes por tipo de contratação (2006 a 2010)

Os planos coletivos (empresariais e por adesão) seguem ditando o ritmo de crescimento da Unimed-BH. Em 2010, eles tiveram um salto de 124.700 clientes e já representam 78,10% da carteira total. Também merece destaque a evolução dos planos individuais, com um incremento de mais de 7.400 vidas, motivado pelo sucesso dos produtos da linha Flex.



### Evolução da distribuição da carteira de clientes por produto (2006 a 2010)

Acompanhando a tendência do mercado, a Unimed-BH já tem dois terços de seus clientes em produtos coparticipativos – Unipart ou Unifácil, soluções que alavancaram a expansão da carteira em 2010. Ao mesmo tempo, os planos anteriores à Lei 9.656/98 tiveram expressiva queda. Os chamados contratos antigos representam atualmente 8,76% do total de clientes da Cooperativa, contra 19,6% no mercado brasileiro, segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



## Percepção da marca Unimed-BH pelos clientes\* (2010)

Uma empresa confiável, moderna, sólida e inovadora, que tem registrado um forte crescimento e estimula a prevenção e os cuidados com a saúde. Assim a Unimed-BH é percebida por seus clientes. Entre os atributos citados por mais de 80% dos entrevistados estão também a qualidade da rede própria de serviços de saúde e dos hospitais credenciados. Os números deixam claro que a Cooperativa é líder na saúde suplementar não apenas pelo tamanho da sua carteira, mas pela qualidade do atendimento oferecido aos clientes.

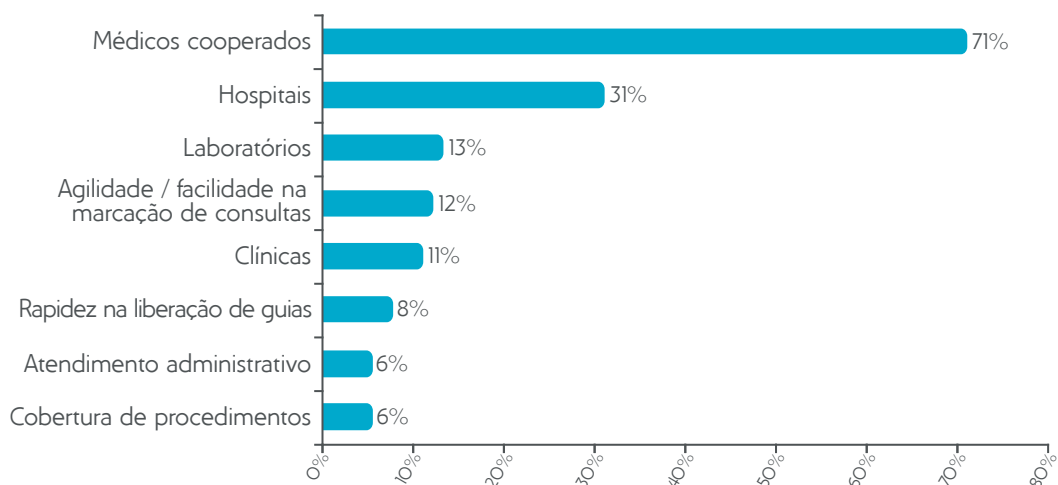


\*Respostas múltiplas.



## Razões pelas quais os clientes estão satisfeitos com a Unimed-BH\* (2010)

Oito em cada dez clientes estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Unimed-BH. O principal motivo dessa avaliação positiva são os médicos cooperados, mencionados por 71% dos entrevistados. Em segundo lugar, citados por quase um terço dos clientes, estão os hospitais credenciados e próprios da Cooperativa.



\*Respostas espontâneas e múltiplas.



*Tem gente que  
não precisa  
nem olhar para  
saber que tem  
alguém sempre  
ao lado.*

ANS - Nº 34.368-9

<p><b>SAÚDE SEMPRE</b></p>	 <p><b>Unimed</b> Belo Horizonte</p>
--------------------------------	---



# Participação dos médicos cooperados

A cada ano, a Unimed-BH amplia sua importância como fonte de trabalho e renda para os cooperados. Em 2010, foram realizadas quase 6 milhões de consultas e 120 mil internações – e os recursos transferidos para o pagamento do trabalho médico aproximaram-se de R\$ 425 milhões. Paralelamente, os cooperados receberam R\$ 150 milhões em benefícios diversos e mais R\$ 30 milhões dos resultados do último ano foram depositados na Previdência Unimed-BH em fevereiro de 2011. Outro destaque de 2010 foi a reestruturação do atendimento aos cooperados, com o deslocamento dos analistas de relacionamento para visitas aos consultórios médicos.

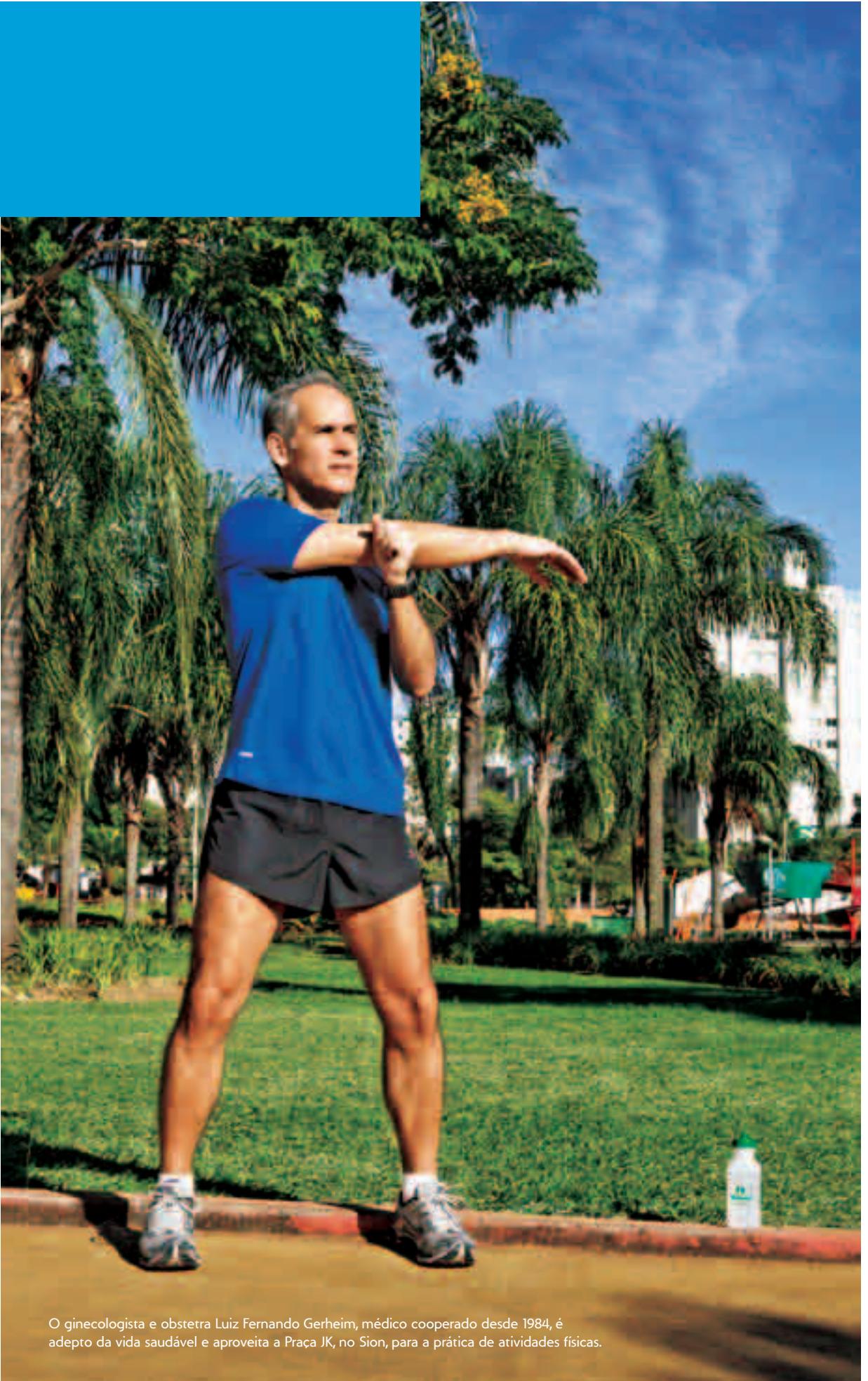
Responsável pelo maior aporte de recursos no sistema de saúde mineiro – em 2010, foi pago R\$ 1,48 bilhão a médicos e serviços de saúde –, a Unimed-BH tem importância crescente na geração de trabalho e renda para seus cooperados. No último ano, o total destinado à produção médica registrou aumento de 11,11%. Só o último reajuste de consulta gerou um impacto de R\$ 18 milhões a mais.

Os números deixam clara a valorização do trabalho médico em curso na Unimed-BH. Desde 2006, o volume da produção cresceu 15,26%, enquanto os valores pagos aos cooperados tiveram aumento quase três vezes maior, chegando a 45,66%.

Em 2010, a rede própria também se firmou como um espaço de trabalho fundamental para o conjunto dos cooperados.

**R\$ 1,48 bilhão**  
foi o total destinado pela Unimed-BH para pagamento dos médicos e serviços de saúde.





O ginecologista e obstetra Luiz Fernando Gerheim, médico cooperado desde 1984, é adepto da vida saudável e aproveita a Praça JK, no Sion, para a prática de atividades físicas.

## Participação dos médicos cooperados



A posse dos novos cooperados, em 2010, foi marcada pela justa homenagem ao Dr. Lucas Vianna Machado, primeiro presidente da Unimed-BH (acima). Outro fundador e ex-dirigente da Cooperativa, Dr. Palmyos Paixão Carneiro, deu nome ao auditório do Hospital Unimed. Durante a inauguração do espaço, a família (abaixo) recebeu a homenagem em nome do médico, já falecido.



# R\$130 milhões

foi o total dos aportes feitos pela Cooperativa na Previdência Unimed-BH de 2008, quando foi criada, até 2010. Outros R\$ 30 milhões foram depositados em fevereiro de 2011, frutos do resultado do ano anterior.



Pela primeira vez, mais de 10% do total pago pela produção médica – R\$ 43,39 milhões – correspondeu a procedimentos realizados nesses serviços de saúde.

Já os recursos dedicados aos benefícios chegaram a R\$ 150 milhões em 2010 – movimento coerente com o compromisso da Cooperativa de garantir a segurança do futuro dos seus médicos. O destaque ficou por conta da Previdência Unimed-BH, que recebeu aporte de R\$ 50 milhões no início do ano e, na Assembleia Geral Extraordinária de dezembro, teve destinados outros R\$ 30 milhões dos resultados de 2010.

### Proatividade no relacionamento

O ano também viu o surgimento de um novo modelo de atendimento aos cooperados. Parte da equipe de

relacionamento passou a ter como tarefa principal visitar os médicos e suas secretárias nos consultórios, antecipando-se às suas necessidades. Neste primeiro ano, foram realizadas 505 visitas, e a expectativa é de que o número seja triplicado já em 2011, impulsionado pela reorganização da área com vistas a liberar um tempo maior dos analistas para o trabalho externo.

A iniciativa teve como focos o apoio ao faturamento dos médicos, a adesão aos benefícios oferecidos pela Cooperativa – tais como a Previdência Unimed-BH, a Participação Pontuada e o desconto no plano de saúde – e o esclarecimento e estímulo à participação dos médicos nos programas de gerenciamento de doenças crônicas e condições de risco.

Os números iniciais indicam o acerto dessa nova forma de atuar. A Unimed-BH fechou o ano com índices mensais de glosas abaixo



Em sua quarta edição, o projeto Unimed 18:30 reuniu 1.240 médicos, em oito encontros, para discutir os desafios e estratégias da Cooperativa.

## Participação dos médicos cooperados

de 1% e aumento de 31,44% no número de cooperados atuando nos programas de gerenciamento, avanços que tiveram a contribuição direta da equipe de relacionamento.

Outro trabalho que entrou em nova fase foi o apoio à qualificação dos consultórios médicos. Depois de dedicar-se à avaliação da estrutura e a orientações sobre as exigências sanitárias e legais, a equipe da Unimed-BH deu um passo à frente e passou a cuidar mais diretamente da qualidade assistencial.

Quando são encontradas fragilidades, a Cooperativa e o médico responsável definem juntos um cronograma de trabalho e um prazo para que a situação seja ajustada, mantendo assim a qualidade da atenção à saúde que é marca registrada da Unimed-BH.

Durante as visitas, os técnicos podem também identificar riscos ambientais, cívicos e ocupacionais. Nesses casos, o cooperado é orientado sobre a melhor forma de saná-los.

## Modernização e conveniência

2010 foi marcado pela evolução das ferramentas tecnológicas da Unimed-BH, com destaque para a Autorização Via Web e o Agendamento On-line. O primeiro sistema, que permite que as solicitações de autorização de procedimentos sejam feitas pelo próprio cooperado, via internet, recebeu uma série de melhorias a partir de sugestões dos médicos que participaram do piloto da implantação.

Mais simples, ágil e com benefícios exclusivos para os cooperados, a



O economista Ricardo Amorim (centro) e o técnico de vôlei Bernardinho (direita) estiveram entre os palestrantes do 5º Encontro de Cooperados, que contou com a presença de quase 1.700 médicos e foi aberto pelo diretor-presidente da Unimed-BH, Helton Freitas (esquerda).





## Os cooperados salvaram a Mediminas de fechar.

Tempos difíceis os primeiros anos da Mediminas. O modelo de negócios ainda desconhecido no mercado, a inexperiência dos seus dirigentes e a desconfiança inicial de médicos e serviços de saúde quase levaram a Cooperativa a fechar as portas. Em uma assembleia geral que chegou a discutir a sua extinção, os médicos Nilo Marciano de Oliveira e Palmyros Paixão Carneiro (na foto, ao centro) se destacaram na defesa do modelo cooperativista. Eleitos naquela ocasião presidente e diretor-superintendente da Mediminas, eles iniciaram uma gestão que, em menos de dois anos, reorganizou o empreendimento e lhes valeu um segundo mandato até 1978. Uma das medidas emergenciais adotadas para salvar a Mediminas foi a criação do Fundo Provisório para Perdas

e Sobras, no qual eram retidos até 20% dos honorários devidos aos médicos cooperados para equilibrar as finanças. Com o passar dos anos e a consolidação da Cooperativa, esse percentual diminuía. Em 2006, ela ainda retinha 0,1% dos honorários de cada cooperado. A Diretoria, então, propôs à assembleia geral extinguir o fundo provisório e destinar o saldo ao pagamento do benefício Pró-Família.

**A Mediminas foi a primeira Cooperativa de trabalho médico a se instalar em uma capital. E suas lideranças foram decisivas para disseminar o modelo pelo País.**

1978



## Engajamento dos cooperados. Um valor desde a primeira hora.

Considerado um dos principais ideólogos do cooperativismo médico, autor de diversas cartilhas e livros publicados inclusive no exterior, Dr. Palmyos Paixão Carneiro (na foto, ao centro) defendia a educação dos cooperados como um dos pilares para o crescimento e o fortalecimento da Unimed. Em sua gestão, a Cooperativa passou a admitir novos cooperados mediante uma entrevista com o Conselho de Administração. Era uma oportunidade de esclarecer os médicos sobre os princípios cooperativistas e obter o compromisso com as normas da sua atividade. Em 1978, a assembleia geral aprovou a exigência de participação em cursos sobre o cooperativismo e o Sistema Unimed para que o médico pudesse ingressar na Cooperativa. Alguns desses cursos

introdutórios eram ministrados no auditório do Detran pelo próprio Dr. Palmyos. Ao longo dos anos, porém, os mecanismos de admissão de novos cooperados foram os mais diversos: sorteios, indicações, longas filas para dar a vaga aos que chegassem primeiro, cooperação por meio do corpo clínico dos hospitais credenciados. Foi em 2001 que a Unimed-BH instituiu um modelo pioneiro de seleção pública, com provas técnicas e de títulos e comprovação da experiência profissional.

**Em dez anos de seleção pública, 1.222 médicos se cooperaram por essa via e já representam 25% do quadro social da Unimed-BH.**



## Instâncias para qualificar as decisões técnicas.

Em fevereiro de 1990, uma assembleia geral aprovou reformas no Estatuto Social da Unimed-BH. Dentre elas, foi instituído o Conselho Técnico como órgão para assessorar o Conselho de Administração na deliberação de aspectos técnicos e médicos, na relação com as especialidades e com os cooperados. A partir de 2000, o Conselho Técnico passou a contar com o apoio qualificado dos Comitês de Especialidades nas discussões técnicas, na regulamentação de procedimentos médicos e, em especial, na elaboração de pareceres sobre a incorporação de novas tecnologias em saúde. Dez anos depois, a atuação bem-sucedida dos Comitês (na foto, em evento de qualificação) levou a

Diretoria a propor um novo papel para o Conselho Técnico, aprovado em assembleia geral. Com o novo nome de Conselho Técnico-Societário, ele passa a focar na condução de processos administrativos envolvendo cooperados para apurar eventuais infrações às normas da Cooperativa.

**Aprovada em dezembro de 2010, a nova configuração do Conselho Técnico-Societário será adotada a partir de 2014, no início de uma nova gestão.**

2000



## Uma proteção para o cooperado e sua família.

Em junho de 2000, os médicos cooperados conquistaram um importante benefício assistencial. Por meio do Programa Pró-Família, a Cooperativa passava a amparar os familiares de cooperados que falecessem. Um fundo constituído com recursos próprios complementava o pagamento da cota-capital do médico até o valor de R\$ 100 mil. Cinco anos mais tarde, o benefício foi ampliado em uma assembleia geral marcada por depoimentos veementes de pioneiros da Cooperativa, como Dr. Jairo Carvalhais Câmara e Dr. José de Laurentys Medeiros (foto). O Pró-Família passou a ser pago também, em vida, aos cooperados idosos que desejassem encerrar sua trajetória profissional depois de, pelo menos, 20 anos ininterruptos dedicados à Unimed-BH.

Nesse caso, o cooperado recebe 70% do valor de referência do programa. Por sinal, também o valor pago foi reajustado: o benefício passava a ser de R\$ 100 mil, somado ao pagamento da cota-capital. A partir de 2008, com a criação do plano de previdência complementar, o Pró-Família foi mais uma vez aprimorado para se adequar ao novo benefício. E segue como a principal proteção para os cooperados mais idosos.

**Com a criação da Previdência Unimed-BH, em 2008, o Pró-Família teve seu valor reajustado progressivamente, chegando hoje a R\$ 250 mil.**



2006



## Participação dos cooperados torna-se o marco da gestão.

Em dezembro de 2006, 1.277 médicos cooperados se reuniram em uma assembleia geral histórica (foto), que estabeleceria, a partir dali, um patamar inédito e crescente de participação nas decisões da Cooperativa. Entre outros pontos na ordem do dia, os cooperados aprovaram a criação do Conselho Social como órgão consultivo da gestão. Os conselheiros foram eleitos no ano seguinte e, desde então, contribuem na discussão de temas estratégicos, no aprimoramento de propostas da gestão em favor dos cooperados e na identificação das principais demandas de sua especialidade. Outra inovação foi o Programa Participação Pontuada, que estimula a adesão dos cooperados aos programas e eventos da Cooperativa e, ainda, às entidades

médicas mineiras. Essas iniciativas, além dos encontros anuais e do Programa Unimed 18:30, que proporciona o debate frente a frente com a Diretoria, fizeram do engajamento dos cooperados uma marca da gestão da Unimed-BH. Fruto desses avanços, em 2010, em outra decisão histórica, foi aprovada a criação da Assembleia Geral de Delegados.

**De 2008 a 2011, o Programa Participação Pontuada destinou R\$ 18,3 milhões ao pagamento das anuidades dos cooperados nas entidades médicas mineiras.**

2008



## Um benefício duradouro e portador de futuro.

O Grande Teatro do Palácio das Artes foi palco, em fevereiro de 2008, de uma das mais espetaculares assembleias na história da Unimed-BH (foto). As galerias lotadas aplaudiram a criação da Previdência Unimed-BH, marco inaugural de uma política consistente de proteção social dos cooperados. Seu fundamento é destinar parte dos resultados da Cooperativa a uma poupança de longo prazo para amparar a aposentadoria dos médicos, alinhando assim o interesse individual à perenidade do projeto coletivo, com vínculos mais produtivos e duradouros entre os médicos e a sua Cooperativa. Os cooperados aprovaram as premissas para o benefício em dezembro de 2006, e o ano seguinte foi dedicado a viabilizá-lo. Gestões junto ao Ministério da Previdência e Assistência

Social levaram a uma alteração decisiva na legislação, autorizando entidades associativas e cooperativas a contribuir em nome de seus sócios, um dos pilares da Previdência Unimed-BH. Outro marco do processo foi a participação direta dos cooperados em todas as etapas de decisão, o que incluiu ainda uma assembleia geral em 2007, uma rodada de reuniões de esclarecimento em janeiro de 2008 e uma consulta plebiscitária meses depois.

**A criação da Previdência Unimed-BH foi premiada pelo Sistema Unimed e pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje).**

A Unimed-BH promoveu 43 eventos técnicos e cooperativistas para seus médicos em 2010, com média de satisfação de

# 98%

Autorização Via Web passou a ser mais usada, registrando média mensal de 6.439 procedimentos solicitados pelos médicos no segundo semestre de 2010, mais do dobro do número de janeiro.

Lançado no final de 2010, o Agendamento On-line possibilita aos médicos disponibilizar suas agendas pela internet para que os clientes marquem consultas diretamente (leia mais na página 18).

## Governança

A Assembleia Geral Extraordinária de 2010 promoveu uma série de avanços na governança corporativa da Unimed-BH. Os cooperados aprovaram o instituto da quarentena para os dirigentes, conforme prática já adotada em grandes empresas e agências governamentais.

Segundo a medida, os diretores da Cooperativa ficam impedidos de ocupar postos de gestão ou direção em qualquer empresa concorrente pelo mínimo de

doze meses após deixarem o cargo, preservando assim o patrimônio da Unimed-BH e evitando que informações internas cheguem às mãos de outras organizações do setor.

Foi criada também a Assembleia de Delegados, a ser eleita diretamente pelos cooperados e de modo proporcional à distribuição das especialidades médicas na Unimed-BH.

Já o Conselho Técnico ganhou novo perfil e a denominação Técnico-Societário. A partir de 2014, quando tiver início uma nova gestão na Cooperativa, o Conselho atuará com foco na instrução de processos administrativos envolvendo cooperados, passando a contar com seis membros, no lugar dos atuais dez.

Em paralelo, o Conselho de Administração será ampliado de quinze para dezenove membros. Outra mudança que entrará em vigor na próxima gestão é a criação de uma diretoria dedicada aos Serviços Próprios.

## Participação dos médicos cooperados

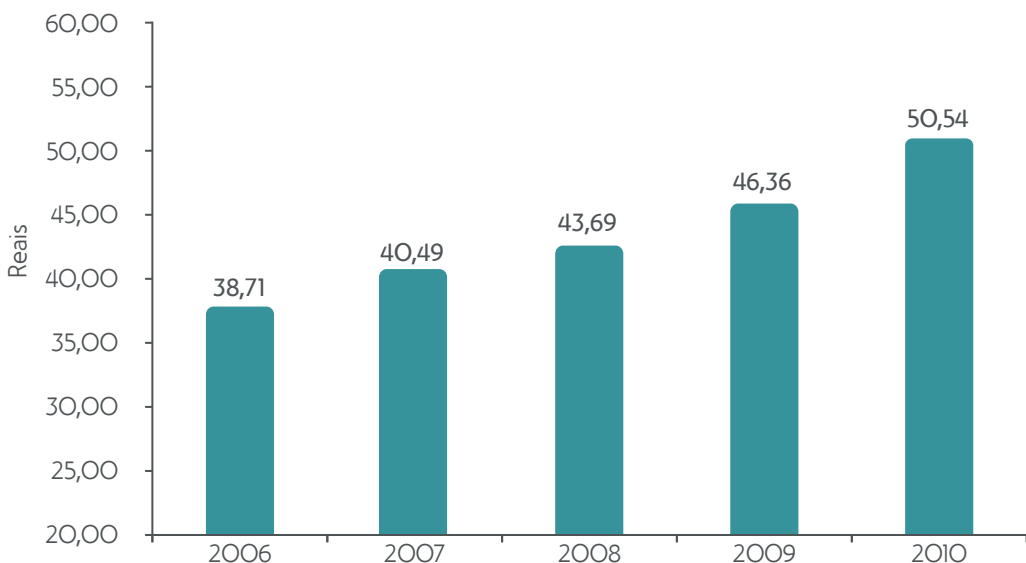
## Evolução do número de consultas médicas (2006 a 2010)

A Unimed-BH tem registrado, ano a ano, um aumento significativo no número de consultas realizadas. Em 2010, foram quase 6 milhões – 9,19% a mais do que em 2009. A evolução do total pago aos médicos por esses atendimentos foi ainda maior, chegando a R\$ 198,5 milhões, volume mais de 14% superior ao do ano anterior.



## Evolução do valor médio pago ao cooperado pela consulta em consultório (2006 a 2010)

O valor médio pago pela consulta em consultório na Unimed-BH cresceu 9,02% em 2010 e ultrapassou a marca dos R\$ 50,00. No caso das consultas ligadas aos programas de gerenciamento de doenças ou condições de risco, esse valor pode chegar a R\$ 75,00. O aumento superior a 30% no valor médio da consulta em consultório, registrado nos últimos cinco anos, é reflexo da política de valorização do trabalho médico implantada pela Unimed-BH, que dá destaque para este que é o procedimento realizado pelo maior número de cooperados.





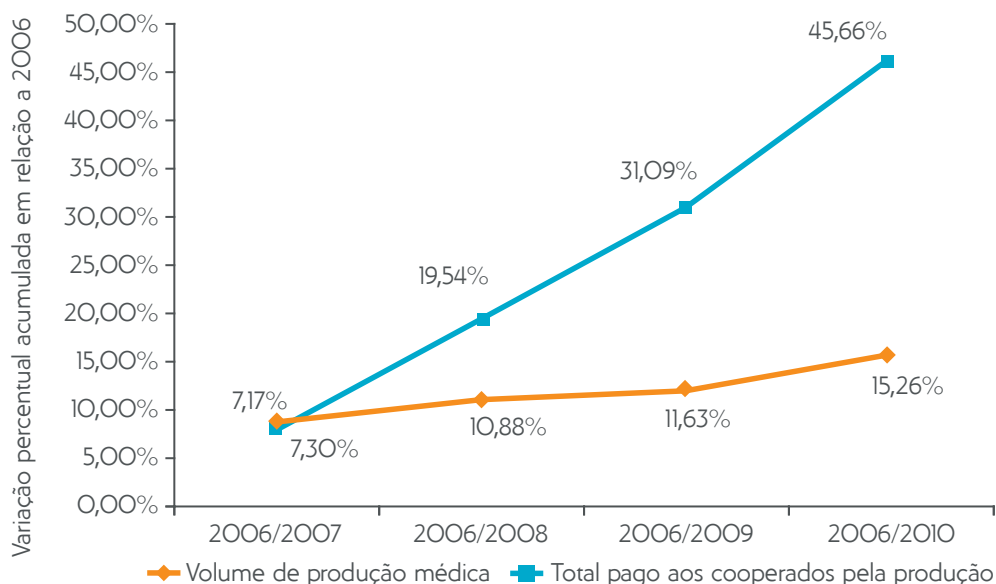
## Valores pagos aos cooperados referentes à produção médica (2006 a 2010)

O incremento dos valores pagos pela produção dos cooperados é reflexo do sucesso da política de valorização do trabalho médico. Em 2010, o volume financeiro transferido foi 11,11% superior ao de 2009, alcançando R\$ 42,5 milhões a mais em números absolutos. Comparados os últimos cinco anos, os recursos pagos em 2010 superaram em R\$ 133 milhões o valor de 2006.



## Variação acumulada da produção médica e dos valores pagos aos cooperados (2006 a 2010)

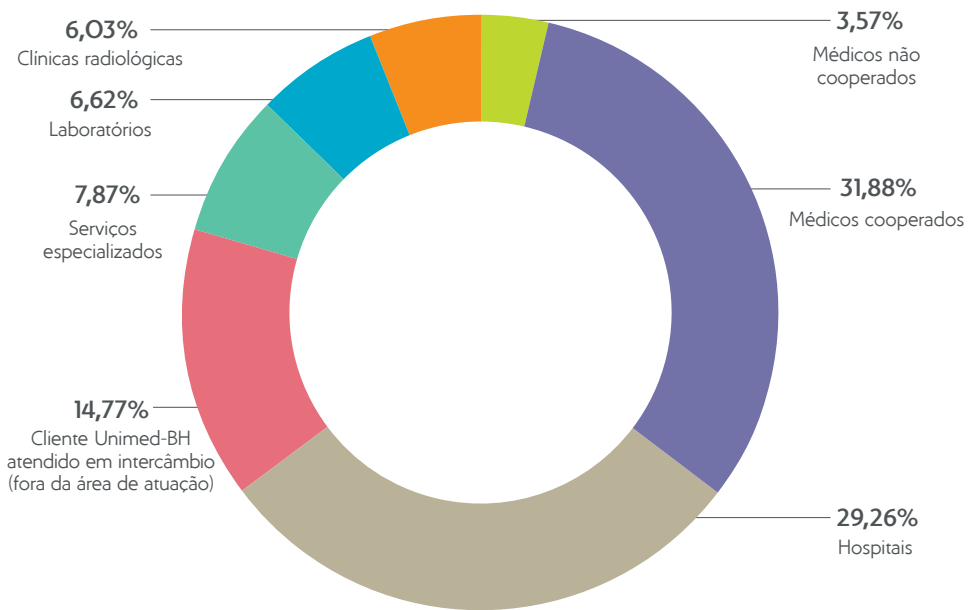
Desde 2006, o aumento dos valores pagos aos cooperados pela sua produção se descolou do incremento do número de atendimentos realizados. Entre 2006 e 2010, o crescimento dos recursos transferidos foi três vezes maior do que a evolução do volume de trabalho médico gerado pela Unimed-BH para seus cooperados. A diferença de 30 pontos percentuais deixa claro que o aumento da remuneração deve-se não apenas ao forte crescimento da carteira, mas também aos reajustes e outras iniciativas voltadas para a valorização do trabalho médico.



Participação dos médicos cooperados

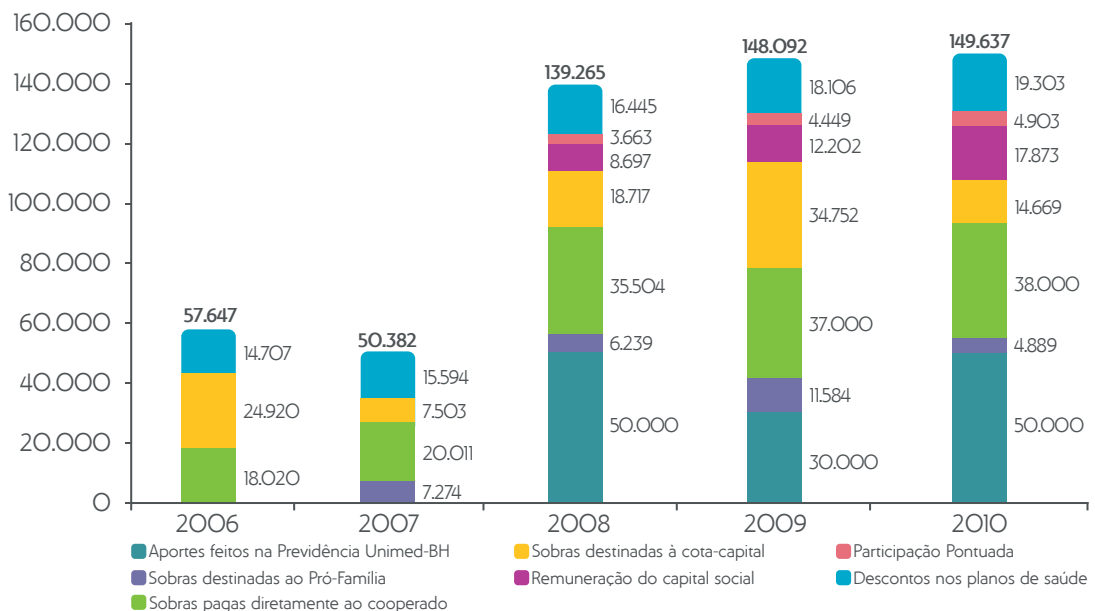
Distribuição do valor pago por tipo de prestador (2010)

Mais uma vez, a maior parte dos recursos pagos pela Unimed-BH em 2010 foi destinada aos médicos cooperados. Foram R\$ 425 milhões, valor correspondente a quase um terço do total gasto com a assistência à saúde dos clientes. Em segundo lugar, vêm os hospitais, com pouco mais de 29% do total – volume que inclui os recursos transferidos como parte do programa de qualificação da rede prestadora da Cooperativa.



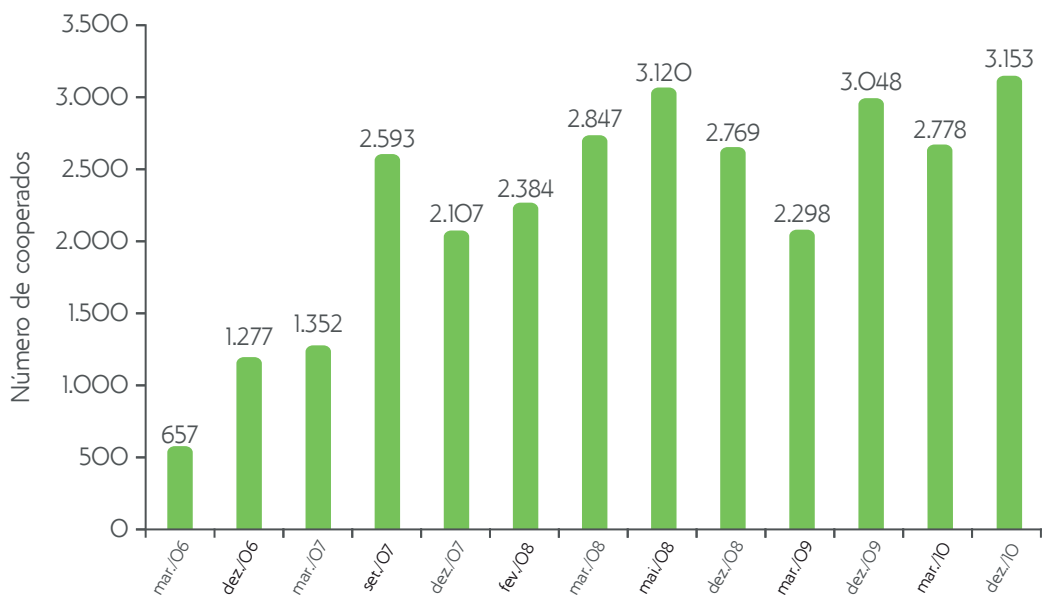
Transferência de recursos para cooperados na forma de benefícios e sobras (2006 a 2010)

Em 2010, o total transferido pela Unimed-BH na forma de benefícios e sobras para seus médicos aproximou-se de R\$ 150 milhões. Além disso, no início de 2011, foram depositados R\$ 30 milhões, do resultado de 2010, na Previdência Unimed-BH e investidos R\$ 5,29 milhões no pagamento das anuidades das entidades médicas para os cooperados beneficiados pelo programa Participação Pontuada no último ano.



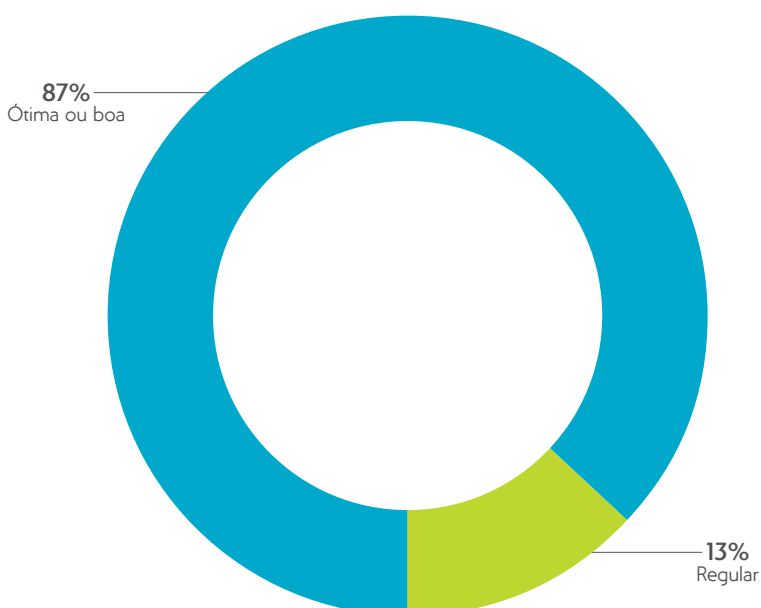
## Participação de cooperados nas Assembleias Gerais (2006 a 2010)

Desde dezembro de 2006, a Unimed-BH tem mantido altos patamares de presença de cooperados em suas Assembleias Gerais. Mais do que isso, os números indicam a participação crescente dos médicos no cotidiano e nas grandes decisões da Cooperativa – postura que contribui diretamente para o fortalecimento econômico e da presença da Unimed-BH em sua área de atuação.



## Avaliação geral dos cooperados sobre a Unimed-BH (2010)

Nove em cada dez médicos avaliam a Cooperativa como ótima ou boa. Este foi o resultado da pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha entre novembro de 2010 e janeiro de 2011. O alto índice é reflexo da aprovação, pelo corpo de cooperados, das principais políticas da Unimed-BH.



## Participação dos médicos cooperados

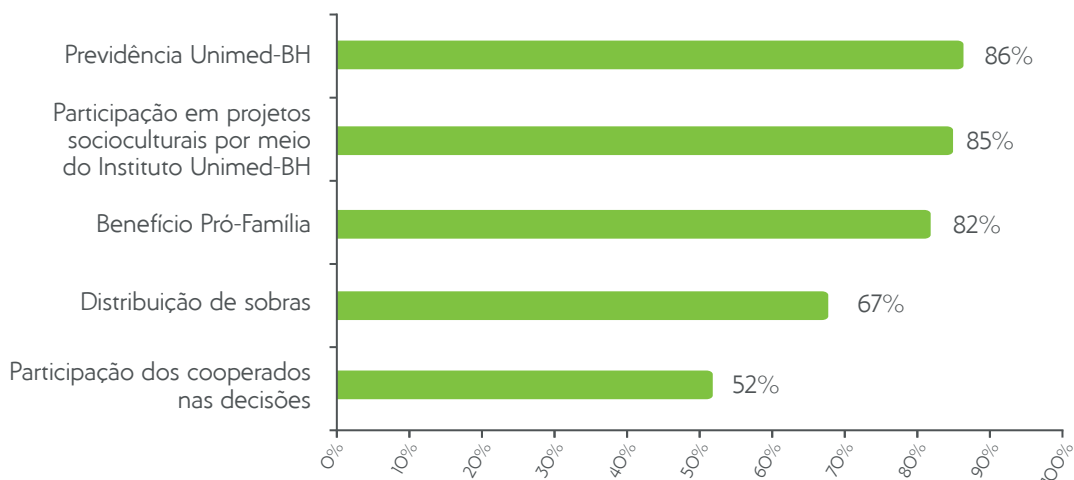
## Percepção da Unimed-BH pelos médicos cooperados\* (2010)

Os bons números da avaliação da Unimed-BH formam um retrato mais claro quando os médicos são convidados a avaliar a Cooperativa a partir de atributos específicos. Segundo eles, a Unimed-BH é confiável, ética, competente e atinge resultados positivos ao mesmo tempo em que promove ações sociais. Além disso, os médicos veem a organização como acessível, fortalecendo o movimento cooperativista e representando adequadamente seus cooperados.



## Avaliação de desempenho da Unimed-BH pelos médicos cooperados\* (2010)

Criados para trazer mais segurança para o futuro do médico, a Previdência Unimed-BH e o Pró-Família estão entre os principais motivos de satisfação dos cooperados com a Unimed-BH. Os aspectos listados pela maioria dos médicos incluem ainda a possibilidade de participação em projetos socioculturais, a distribuição de sobras e o espaço para participação dos cooperados nas decisões.



\* Respostas múltiplas.

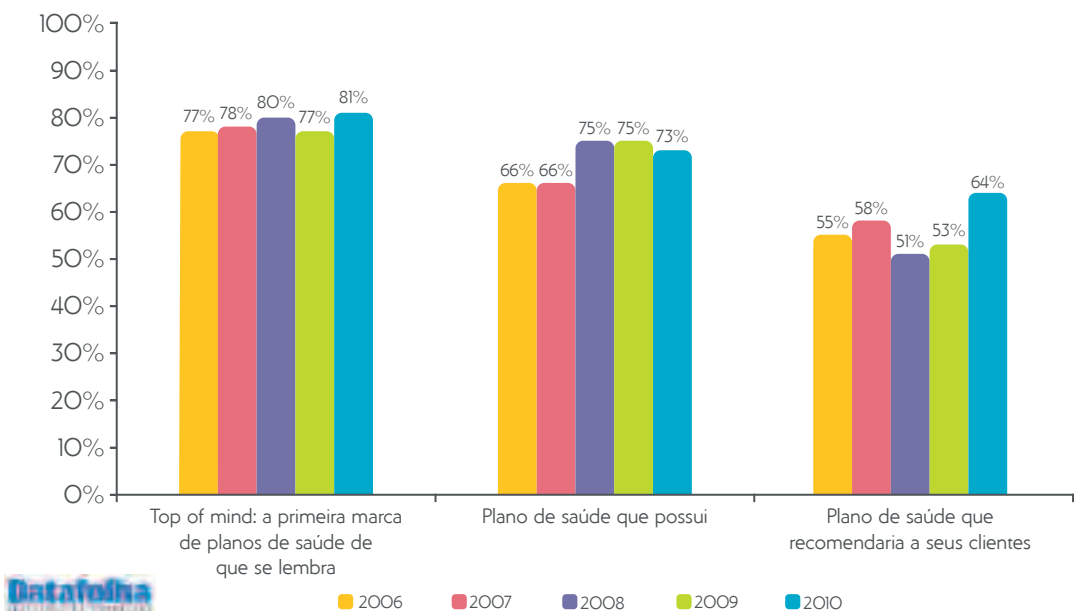




Criado em 2007, o Conselho Social tem tido um importante papel na construção das políticas e estratégias da Unimed-BH.

### A marca Unimed-BH e os médicos cooperados e não cooperados (2006 a 2010)

A Unimed-BH é a primeira marca lembrada por mais de 80% dos médicos de Belo Horizonte e região quando pensam em plano de saúde. Prova maior de confiança, no entanto, é a escolha pessoal – e quase três quartos desses médicos têm um plano da Cooperativa. Além disso, 64% deles, entre cooperados e não cooperados, recomendariam a Unimed-BH para seus clientes.



## Participação dos médicos cooperados



Com a presença de 2.778 cooperados, a Assembleia Geral Ordinária de março de 2010 (abaixo, à direita) elegeu os novos Conselhos de Administração (acima, à direita), Técnico e Fiscal da Unimed-BH. Em dezembro, 3.151 médicos, reunidos em Assembleia Geral Extraordinária (acima), deliberaram sobre a maior distribuição de sobras da história da Cooperativa.





# Modelo de atenção ativa à saúde

O Modelo de Atenção à Saúde Unimed-BH ganhou força nos consultórios dos cooperados em 2010, com o lançamento de três novos programas de gerenciamento de doenças e condições de risco e o aumento significativo do número de clientes beneficiados – o total de participantes subiu 64,33% em relação a 2009. Um público que teve atenção especial foram os idosos, que representam 12,23% da carteira de clientes e passaram a contar com um programa exclusivo. Outra iniciativa importante foi a ampliação, para todos os clientes, do serviço de aconselhamento telefônico Alô Saúde, que ajuda a orientar o percurso assistencial dos usuários.

Carros-chefe do modelo de atenção ativa implantado pela Unimed-BH, os programas de gerenciamento já envolvem 22.635 clientes de todas as idades e 531 médicos cooperados. São dez iniciativas que oferecem atendimento específico para pacientes portadores de doenças crônicas ou condições de risco. Em 2010, foram lançados os programas de Atenção ao Idoso, Saúde Renal e Atenção do Diabetes para Crianças e Adolescentes, que se somaram aos programas de Atenção Obstétrica, Puericultura, Asma

Infantil, Saúde Cardiovascular, Atenção ao Diabético, Saúde Mental – Transtornos Graves do Humor, Esquizofrenia e Transtornos Delirantes.

Em 2010, a Unimed-BH dedicou-se a uma profunda avaliação dos programas de gerenciamento, inclusive realizando pesquisa de opinião com os médicos cooperados. A partir das informações levantadas, a Cooperativa planejou uma série de melhorias e simplificações dos programas e do sistema usado pelos participantes, que serão implantadas em 2011.

# 11.187

clientes participaram das iniciativas de promoção da saúde e prevenção de doenças, oferecidas na rede própria, que complementam as linhas de cuidado coordenadas pelo médico a partir dos programas de gerenciamento.



O casal Orlandina Silva de Mendonça e Nilton Ferreira de Mendonça, cliente da Unimed-BH, esbanja saúde e aproveita o entardecer de Belo Horizonte em frente à Casa do Baile, na Pampulha.



Os resultados identificados a partir de informações relacionadas à saúde dos clientes inscritos mostram que a Unimed-BH está no caminho certo e que a vinculação do cliente ao médico no consultório racionaliza e dá mais eficiência e qualidade à assistência. No caso do Programa de Atenção à Asma Infantil, por exemplo, a taxa de internação dos clientes no primeiro ano de adesão caiu 36,49%. Já as idas ao pronto-atendimento foram reduzidas em 19,10%.

Outro exemplo importante são os programas de Saúde Mental. Nesse caso, a queda na taxa de internação foi de 35,80%. O acompanhamento da procura

# 155%

foi o aumento, entre 2009 e 2010, dos recursos pagos pela Unimed-BH para os cooperados que atuam nos programas de gerenciamento.

por unidades de pronto-atendimento também apontou uma redução expressiva, de 30,80%, entre os pacientes inscritos.



A enfermeira Josiane Aparecida Silva cuida dos pés e orienta o cliente Raimundo Gomes dos Santos na Clínica do Diabético da Unimed-BH.

1997



## Um endereço de saúde na rede mundial.

A Unimed-BH conquistou seu endereço na internet em 1997, mas foi a partir de 2004 que a Cooperativa ampliou a oferta de serviços e conveniências para atender os clientes, os médicos cooperados e outros públicos de relacionamento.

Em 2007, a inauguração do Centro de Promoção da Saúde motivou o lançamento de um novo posicionamento de comunicação para o mercado. O conceito "Saúde Sempre" expressa o compromisso da Cooperativa em cuidar ativamente da saúde dos seus clientes, estimulando o autocuidado e ainda antecipando o suporte necessário antes mesmo que eles adoeçam ou procurem os serviços de saúde. Na internet, o novo posicionamento ganhou destaque em um site especial, "Saúde Sempre On-line".

No site, o cliente encontra informações sobre programas e serviços da Unimed-BH, agenda de cursos e palestras, além de orientações sobre condições clínicas específicas.



1998



## Os médicos cooperados vão à televisão.

Incentivar o autocuidado e levar os conceitos de promoção da saúde ao maior número possível de pessoas, sempre com o envolvimento direto dos médicos cooperados. Com esse intuito, a Unimed-BH participa de um dos programas mais antigos da televisão por assinatura em Minas Gerais, no ar há quase 13 anos. Mais do que patrocinar a exibição, a equipe da Cooperativa participa da seleção e discussão das pautas e indica os médicos cooperados que estarão no estúdio, esclarecendo as dúvidas do espectador. O programa de entrevistas "Alô Doutor" estreou em 1998, em parceria com o antigo Canal 23. Em 2002, a atração, já comandada pela apresentadora Márcia Hermeto, migrou para a TV Horizonte, com o nome de

"Saúde em Foco". Em 2005, uma nova mudança no nome do programa, "Pense Saúde", passa a expressar o convite da Cooperativa à audiência.

Além de alcançar a região metropolitana de Belo Horizonte, o programa "Pense Saúde" chega ao interior de Minas e a outros Estados via satélite.





## Primeiro passo para um novo modelo assistencial.

A estratégia de monitoramento de casos foi um dos primeiros programas implantados pela Unimed-BH, com vistas a uma nova lógica na assistência aos seus clientes. Destinada especialmente a pacientes com quadros crônicos em estágio avançado e perda de autonomia para as atividades da vida diária, a atenção se volta para o domicílio. O foco é a organização dos cuidados, a segurança do ambiente e a orientação do próprio paciente, dos familiares e do cuidador. As medidas contribuem para reduzir situações que exigem atendimento de urgência ou mesmo a internação do paciente. Em 2010, a Cooperativa acompanhou mais de 8,7 mil clientes no programa de monitoramento e em outras

linhas da atenção domiciliar, como a desospitalização, os cuidados paliativos, o programa de curativos e outras intervenções específicas.

Outra iniciativa de atenção domiciliar, lançada em 2001 para orientar as mães logo após o parto, o Unibaby (foto) se tornou um dos programas de maior sucesso da Unimed-BH, com 97% de satisfação no último ano.

2008



## Cuidados ativos no consultório médico.

Com a evolução dos programas de atenção domiciliar e a implantação das atividades dos Centros de Promoção da Saúde (CPS), os novos processos assistenciais começam a tomar forma na Unimed-BH. O passo seguinte seria levar o conceito de atenção ativa ao consultório dos médicos cooperados. Isso se tornou possível por meio dos programas de gerenciamento de doenças e condições de risco. Baseados em protocolos elaborados com a participação dos Comitês de Especialidades, os programas estabelecem uma rotina de acompanhamento de acordo com o perfil de risco e as necessidades de cada cliente e ainda proporcionam uma remuneração adicional aos cooperados

vinculada aos resultados do cuidado oferecido. Lançada como piloto no CPS, a iniciativa ganhou vulto a partir de 2008, ao ser estendida aos consultórios dos cooperados. Os programas em curso contemplam saúde cardiovascular, diabetes, atenção obstétrica, puericultura, atenção à asma infantil, atenção ao idoso, saúde mental e atenção à doença renal crônica (na foto, a apresentação deste programa aos cooperados).

**Atualmente, 531 médicos cooperados aderiram aos programas de gerenciamento de risco, e 23 mil clientes estão em acompanhamento.**

## Balanço das iniciativas da Unimed-BH na atenção ativa à saúde (2010)

### GERENCIAMENTO DE CASOS CRÔNICOS

Gerenciamento de Casos	2.717 pacientes
Cuidados Paliativos	234 pacientes
Intervenção Específica	1.142 pacientes
Programa de Curativos	462 pacientes
Desospitalização	4.153 pacientes

### GERENCIAMENTO DE DOENÇAS E CONDIÇÕES DE RISCO

Programa de Atenção à Asma Infantil	824 inscritos
Programa de Atenção ao Diabético (crianças, adolescentes e adultos)	2.761 inscritos
Programa de Saúde Cardiovascular	5.019 inscritos
Programa de Atenção ao Portador de Doença Renal	312 inscritos
Programa de Atenção ao Idoso	4.579 inscritos
Programa de Saúde Mental - Esquizofrenia, Transtornos Delirantes e Transtornos Graves do Humor	1.357 inscritos
Reabilitação Cardiovascular	56 inscritos
Programa de Acompanhamento Periódico (Telemonitoramento)	3.799 inscritos

### PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Vacinação	2.711 doses aplicadas
Programa de Reeducação Alimentar (infantil, adolescente e adulto)	4.559 participantes
Grupo de Cessação do Tabagismo	1.708 participantes
Grupo de Atenção ao Hipertenso	416 participantes
Grupo Operativo de Diabéticos	1.196 participantes
Clínica do Diabético	886 participantes

### PROMOÇÃO DA SAÚDE

Curso para Gestante (adulta e adoescente)	2.052 participantes
Programa de Atenção Obstétrica	2.371 inscritas
Atendimento Pediátrico à Gestante	107 clientes atendidas
Unibaby	7.617 recém-nascidos visitados no domicílio
Programa de Puericultura	5.372 inscritos
Grupo de Atenção ao Idoso	370 participantes
Palestras educativas (em empresas e nos Centros de Promoção da Saúde)	1.221 eventos
Promoção e/ou apoio a campanhas específicas ao longo do ano, tais como combate à dengue e Projeto Caminhar	

# 17,39%

Reconhecendo que a atenção prestada pelos médicos aos pacientes inscritos nos programas de gerenciamento é diferenciada, a Unimed-BH mantém um modelo de remuneração próprio para os cooperados que aderem a essas iniciativas. Além de pagar mais pela consulta – R\$ 60,00 ou R\$ 75,00, de acordo com o programa e a etapa –, a Cooperativa oferece um valor adicional, ao final de cada ciclo de tratamento, vinculado aos benefícios alcançados na assistência ao cliente.

dos idosos da carteira de clientes foram diretamente avaliados no trabalho de identificação do perfil de saúde dessa população e posterior desenvolvimento de iniciativas específicas para os maiores de 60 anos.

Em 2010, a Unimed-BH pagou R\$ 1,46 milhão aos cooperados nos programas de gerenciamento, 155% a mais do que no ano anterior.

## Foco nos idosos

A Unimed-BH iniciou, em 2010, uma nova proposta para o atendimento aos mais de 118 mil idosos da carteira de clientes. No início do ano, a Cooperativa lançou o Programa de Atenção ao Idoso, que



O Programa de Atenção ao Idoso reuniu 75 cooperados em seu lançamento e fechou o ano com 4.579 clientes inscritos.





Todos os anos, o Projeto Caminhar leva orientações sobre a prática da atividade física e a proposta de uma vida mais saudável para as praças de Belo Horizonte.

teve um dos crescimentos mais rápidos entre os programas de gerenciamento, chegando a 4.579 inscritos em dezembro.

Paralelamente, teve início a identificação do perfil de saúde dessa população. Para isso, foram aplicados 10.600 questionários de classificação de risco e outras 10 mil avaliações multifuncionais, mais aprofundadas. Com a realidade da situação de saúde dos clientes acima de 60 anos mapeada, a Unimed-BH poderá aprofundar o trabalho que vem sendo desenvolvido e oferecer iniciativas específicas a esse grupo, contribuindo diretamente para sua saúde e qualidade de vida.

Outro movimento importante foi a classificação do nível de dependência e

a identificação das comorbidades entre os clientes da Atenção Domiciliar, em sua maioria idosos. A partir disso, foram implantados planos individualizados de visitas multiprofissionais e o acompanhamento de indicadores como internação e idas ao pronto-atendimento.

### Alô Saúde

Um serviço que tem contribuído para organizar o percurso assistencial dos clientes Unimed-BH, apoiando a implantação da nova lógica assistencial, é o Alô Saúde. Ele oferece orientações por telefone, com equipe médica disponível 24 horas por dia. Um dos principais objetivos da iniciativa é reforçar

**10x** foi o quanto cresceu o número de ligações para o Alô Saúde entre janeiro e dezembro de 2010.

a vinculação do paciente ao seu médico assistente e redirecionar, das unidades de pronto-atendimento, os casos que possam ser atendidos em consultório.

O Alô Saúde entrou em funcionamento em 2009, com um grupo-piloto de clientes empresariais. Em julho de 2010, foi disponibilizado para toda a carteira da Cooperativa, que logo percebeu a importância do serviço. Uma pesquisa feita com os usuários do Alô Saúde mostrou que 95% deles ficaram satisfeitos com a recomendação que receberam.

Dos pacientes que procuraram o Alô Saúde em 2010, 53% tinham a intenção de ir a uma unidade de urgência e emergência. Após o contato telefônico, apenas 17% deles foram orientados a dirigir-se a um pronto-atendimento. Para os demais, a recomendação foi procurar o seu médico de referência ou, em alguns casos, a situação foi resolvida sem a necessidade de deslocamento do cliente para qualquer tipo de serviço de saúde.

### Além da assistência

A consolidação de um modelo de atenção ativa e de qualidade na Unimed-BH extrapola os programas assistenciais. A Cooperativa vem avançando também na qualificação e na especialização dos seus serviços de saúde – próprios e credenciados – e no aperfeiçoamento de processos que garantam aos clientes a melhor atenção em cada momento da vida.

A equipe da Unimed-BH tem se dedicado a conhecer as particularidades dos serviços de saúde contratados, ao mesmo tempo que expande o Programa de Qualificação de Prestadores para além dos hospitais. Conforme pode ser visto no capítulo Rede de serviços: unidades credenciadas, a Cooperativa estimula a qualificação e a especialização dos prestadores de várias áreas, buscando garantir segurança e a melhor assistência à saúde dos clientes nos vários pontos de contato com a rede assistencial.

Miguel Ângelo Fidelis, cardiologista cooperado, e Fernando Quirino Silva Filho, cliente Unimed desde 2000.



# Rede de serviços: unidades próprias

Quase 546 mil consultas e mais de 13,6% das internações de clientes Unimed-BH em 2010. Basta olhar esses dois números para perceber o acerto da política de serviços próprios da Cooperativa, que garante atenção de qualidade e a tempo a mais de 966 mil clientes. A relevância da rede própria é grande também quando vista sob a ótica de espaços de trabalho médico. Só no ano passado, 1.205 cooperados tiveram funções permanentes nas diversas unidades – 52% a mais do que em 2009 –, além daqueles que usaram as estruturas do Hospital Unimed ou do Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH para a realização de cirurgias e outros procedimentos. Com a entrada em operação do Hospital Unimed, a Cooperativa ganhou um reforço importante no atendimento de média e alta complexidades e deu início a uma reorganização da sua rede própria. Paralelamente, o ano de 2010 foi marcado pela ampliação da capacidade de atendimento nos serviços ambulatoriais da Cooperativa.

2010 foi o ano da entrada em operação do Hospital Unimed, que foi feita de forma gradual e concluída em janeiro de 2011. Mesmo com a implantação por etapas, ele já respondeu por quase um terço das internações realizadas em serviços próprios. Em dezembro, atingiu taxa de ocupação de 91,80%. Já seu pronto-socorro realizou 88.190 atendimentos de junho a dezembro de 2010. Os bons números estão presentes também na avaliação dos clientes que usaram os serviços do Hospital Unimed.

# 91,80%

foi a taxa de ocupação do Hospital Unimed em dezembro de 2010, ano em que o serviço entrou em operação de forma gradual.

Oito em cada dez pacientes disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com o atendimento e uma parcela ainda





Tatiana Fontainha, nutricionista do Centro de Promoção da Saúde da Unimed-BH, em banca de frutas do Mercado Central.

## Rede de serviços: unidades próprias



Os dois Centros de Radiologia e Exames da Unimed-BH, localizados na unidade de Contagem e no Hospital Unimed, realizaram 134 mil atendimentos em 2010. Na foto, tomografia no CRE de Contagem.

maior, de 85%, recomendaria o hospital para parentes e amigos.

### Reorganização da rede de serviços próprios

O começo das atividades do novo hospital foi o pontapé inicial de uma reestruturação da rede própria da Cooperativa, com unidades mais especializadas, implantadas de forma articulada com os prestadores credenciados e de acordo com o perfil da carteira de clientes, tanto do ponto de

O número de cooperados atuando nos serviços próprios cresceu

**52%**  
em comparação com 2009.

vista assistencial quanto da sua distribuição geográfica. Para isso, foram anunciados três novos serviços: Centro de Promoção da Saúde Av. Churchill, na região hospitalar da capital, Hospital Geral e Centro de Promoção da Saúde do Barreiro e, ainda, uma Central de Consultórios e o Instituto de Ensino e Pesquisa em Saúde –, que devem entrar em funcionamento até 2014 (leia mais no capítulo Futuro).

Já em 2010, os reflexos da reestruturação puderam ser percebidos no Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (HDMU), que retomou sua vocação original de atendimento materno-infantil e cirurgias eletivas de menor complexidade. Ao longo do ano, foram ampliadas a Unidade de Internação Pediátrica, a Unidade de Cuidados Progressivos Neonatais (UCP), bem como a capacidade de internação para maternidade e hospital-dia.

Outra mudança importante foi o aprimoramento do atendimento de

# 1.205

cooperados ocuparam funções permanentes na rede assistencial da Unimed-BH em 2010.

urgências e emergências ginecológicas e obstétricas, com a ampliação do quadro de plantonistas e a implantação do protocolo de classificação de risco. A unidade também passou por obras para adequar sua estrutura às melhores práticas, qualificando ainda mais a atenção ofertada aos pacientes.

## Ampliação do atendimento nas unidades ambulatoriais

Nos serviços ambulatoriais, o destaque de 2010 foi a ampliação da oferta de consultas e de espaços de trabalho para médicos cooperados. Os três Núcleos

de Atenção à Saúde (BH, Contorno e Barreiro) e o Centro de Promoção da Saúde (CPS) Barro Preto passaram por reorganizações internas e ganharam, ao todo, 23 novos consultórios. Outros doze foram abertos no CPS da Unidade Contagem, que, pouco mais de um ano após a inauguração, já tinha utilizado toda a área disponível para expansão.

Para os clientes, esse movimento significa 37 mil consultas mensais a mais. No caso dos médicos, o impacto mais visível foi o salto de 439 para 571 cooperados atuando nas unidades ambulatoriais – um crescimento de 30% em relação a 2009.



A qualidade e a eficiência da rede própria da Cooperativa atraem interessados de Unimed e outras instituições de saúde de todo o País. Na foto, a equipe do Hospital Unimed recebe representantes da cooperativa de Porto Alegre.

## Número de médicos cooperados atuando em serviços próprios (2010)

A cada ano, os serviços assistenciais da Unimed-BH representam espaços de trabalho importantes para mais cooperados. Desde 2004, 2.263 médicos – quase 45% do quadro social – já trabalharam ou ainda atuam nos serviços próprios da Unimed-BH.

### Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH

Cooperados em funções permanentes	191
Cooperados que realizaram pelo menos um procedimento	1.620

### Hospital Unimed

Pronto-Socorro	179
Cooperados que atuam no Centro de Radiologia e Exames	82
Cooperados em funções permanentes em outros setores	67
Cooperados que realizaram pelo menos um procedimento	679

### Unidade Contagem

Cooperados que atuam no Centro de Promoção da Saúde	150
Cooperados que atuam no Pronto-Atendimento	73
Cooperados que atuam no Centro de Radiologia e Exames	11

Núcleos de Atenção à Saúde (BH, Contorno e Barreiro) e Centro de Promoção da Saúde Barro Preto	418
--	-----

Atenção Pré-Hospitalar	7
------------------------	---

Atenção Domiciliar	27
--------------------	----





## Cooperados votam "sim" pelos serviços próprios.

Prevista no Estatuto Social da Unimed-BH, desde 2001, como mais um instrumento para democratizar a tomada de decisão na Cooperativa, a consulta plebiscitária aos cooperados foi aplicada pela primeira vez já no ano seguinte. E no curso de um dos debates mais amplos e calorosos já realizados: a definição da estratégia de serviços próprios. Os cooperados foram convidados para uma intensiva rodada de reuniões no café da manhã e à noite, quando podiam discutir com a Diretoria os fundamentos da proposta. A votação foi realizada ao longo de uma semana por meio de cédulas encaminhadas pelo correio. A apuração dos votos e o anúncio do resultado ocorreram no Minascentro, em novembro: 76% dos cooperados votantes disseram 'sim' à estratégia. Ao

longo dos anos, a Unimed-BH continuou a consultar a opinião dos cooperados por meio das pesquisas do Instituto Datafolha, encontrando sempre percentuais semelhantes de adesão e concordância com os fundamentos dos debates daquele ano.

**O debate da estratégia mobilizou a Cooperativa durante dois meses. No total, foram mais de 90 horas de reuniões e apresentações, com a participação de mais de 1.200 médicos.**

2004



## Nasce o primeiro bebê e, junto, um novo hospital.

A Unimed-BH adquiriu o imóvel para implantar o seu primeiro hospital em 2002, ainda sob os efeitos do intenso debate que marcou a aprovação da estratégia de serviços próprios na Cooperativa. Localizado no bairro Grajaú, o prédio, ainda em construção, teve o seu projeto preparado para atender a uma dupla missão. O novo hospital teria foco em cirurgias programadas e na maternidade, que em poucos anos se tornaria referência na rede pelo atendimento humanizado e para as gestações de alto risco, graças à estrutura da sua Unidade de Cuidados Progressivos Neonatais. O Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH foi inaugurado em janeiro de 2004 e, menos de dois anos depois, já recebia

a acreditação hospitalar no nível de excelência. A primeira cirurgia realizada ali foi conduzida pelo cooperado Carlos Rubens Maciel, então diretor de Provimento de Saúde da Unimed-BH. E era menina, a pequena Lara, o primeiro bebê a nascer no hospital (na foto, ao comemorar 5 anos).

**O imóvel do hospital foi adquirido de um grupo de médicos que construíam ali um centro de referência em Urologia, então chamado Hospital São Fidélis.**



## Unimed-BH cria espaço para promover saúde.

Em 2006, a Unimed-BH era animada por um novo debate: como reorganizar o modelo de atenção à saúde e incorporar aos processos assistenciais típicos do setor suplementar o conceito de atenção ativa, atividades de promoção da saúde e prevenção. A oportunidade de passar da discussão à prática surgiria ao final daquele ano, por meio da parceria entre a Unimed-BH e o Grupo V&M do Brasil e a sua Fundação Sidertube. A empresa oferecia em locação um amplo imóvel no Barro Preto e, em março de 2007, a Unimed-BH implantava ali o seu primeiro Centro de Promoção da Saúde (CPS). Além de oferecer mais de 12 mil consultas eletivas por mês, a unidade passou a funcionar como plataforma para serviços diferenciados. Palestras

educativas e cursos, grupos operativos, uma clínica dedicada ao cuidado do diabético, protocolos para gerenciamento de doenças e condições de risco nos consultórios médicos e a adoção do prontuário eletrônico são exemplos de inovações proporcionadas pelo CPS.

**Antes de abrigar uma unidade própria da Unimed-BH, o imóvel da Fundação Sidertube já funcionava como um grande centro de promoção da saúde.**

2009



## Rede de serviços próprios atinge um novo patamar.

Entregue em dezembro de 2009, o Hospital Unimed abriu suas portas aos clientes em 14 de janeiro de 2010. Desde a inauguração do primeiro hospital próprio da Cooperativa até a entrada em operação do segundo, passaram-se exatos seis anos. E é esse curto intervalo de tempo que dá a medida da evolução da rede de serviços próprios da Unimed-BH, com a diversificação do perfil de serviços, a ampliação da sua abrangência geográfica até Contagem e o aumento da complexidade – assistencial e também gerencial. Planejado para se tornar referência no atendimento de urgências e emergências, em seu primeiro ano de funcionamento, o Hospital Unimed rapidamente atingiu a

capacidade do pronto-socorro e taxas recordes de ocupação dos leitos, da ordem de 92%.

Para se ter ideia, em 2004, os serviços próprios respondiam por apenas 1,1% da massa de honorários pagos aos cooperados. Em 2010, foram 10,22%.

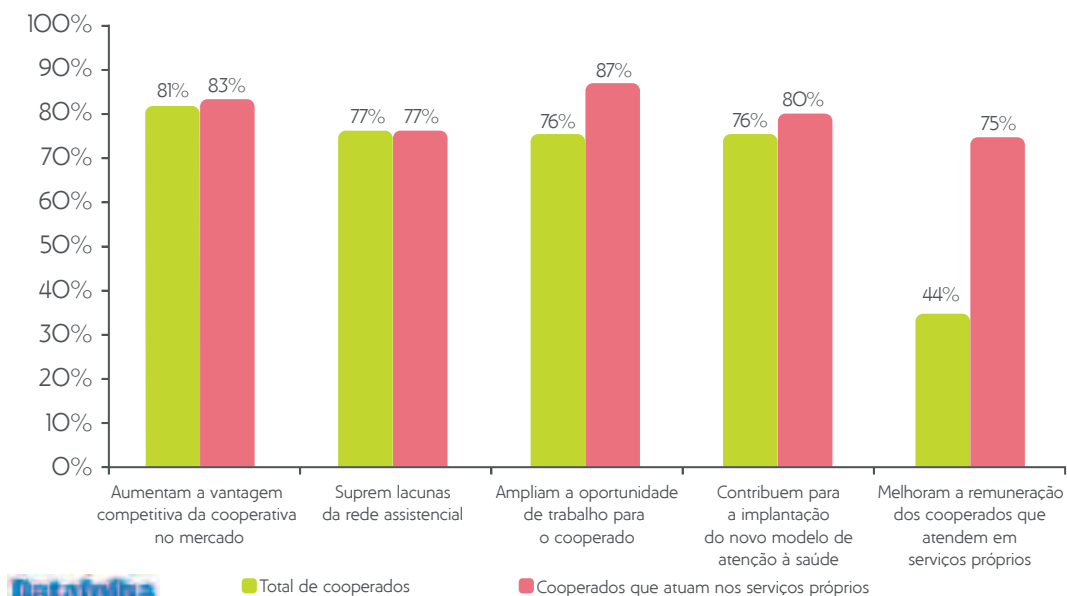




Os palestrantes do seminário Experiências Mundiais de Sistemas de Saúde conheceram a Unidade Contagem (foto) e o Hospital Unimed. Da esquerda para a direita, Bruno Horta, então coordenador do CPS Contagem; Molly Porter, diretora da Kaiser Permanente International (EUA); Paulo Borém, cooperado e ex-diretor da Unimed-BH; Enne Osinga, consultor especializado em saúde (Holanda); e Robert Janett, professor da Universidade de Harvard (EUA).

## Avaliação dos cooperados sobre a estratégia de serviços próprios (2010)\*

Na avaliação dos médicos cooperados, os serviços próprios aumentam a vantagem competitiva da Unimed-BH no mercado de saúde suplementar, suprem lacunas da rede assistencial e contribuem para a implantação do novo modelo de atenção à saúde. A importância desses serviços para os próprios médicos também é destaque entre os cooperados, que reconhecem seu papel tanto na ampliação das oportunidades de trabalho quanto na sua remuneração.

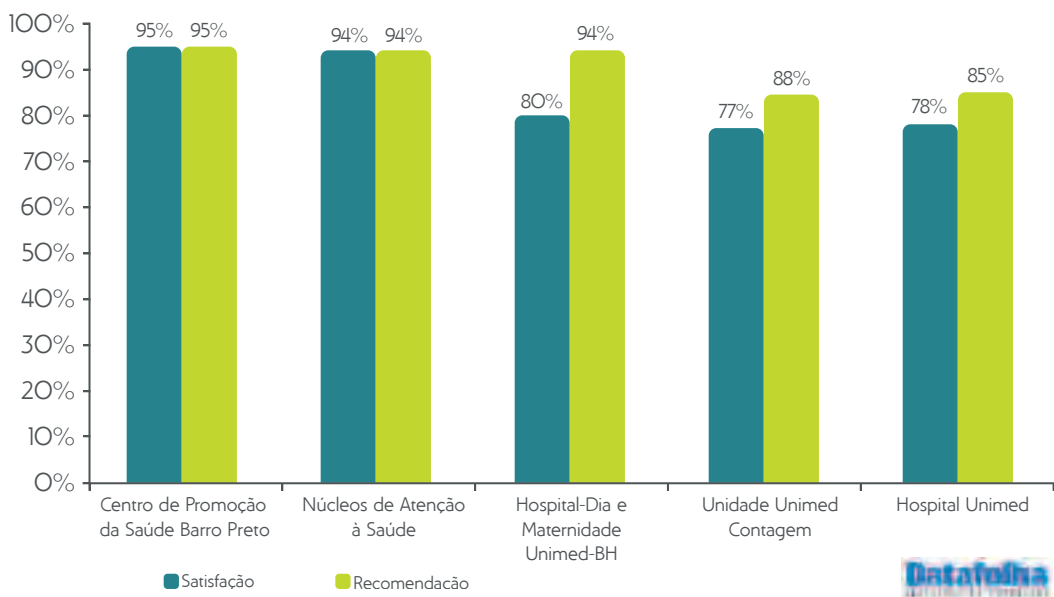


\*Os índices indicam o grau de concordância dos entrevistados com as afirmativas, gerado a partir da soma das respostas "concorda totalmente" e "concorda em parte". Avaliação estimulada.

## Rede de serviços: unidades próprias

### Satisfação dos clientes com os serviços próprios e grau de recomendação\*

A rede própria da Unimed-BH é classificada como confiável e de qualidade por nove em cada dez clientes. Os índices também são muito altos quando vistos separadamente. O Centro de Promoção da Saúde registra 95% de satisfação, seguido de perto pelos Núcleos de Atenção à Saúde, com 94%. O Hospital Unimed, que entrou em operação por etapas ao longo de 2010, já alcançou 78% de satisfação e 85% dos clientes que usam sua estrutura afirmaram que recomendariam o serviço para familiares e amigos.



\*Satisfação reflete a soma das respostas "muito satisfeito" e "satisfeito". Recomendação indica o percentual de entrevistados que recomendariam o serviço a um amigo ou parente. Para a Atenção Domiciliar e a Atenção Pré-Hospitalar, a base de entrevistados que já haviam utilizado os serviços era insuficiente para essa análise estatística. Avaliação estimulada.



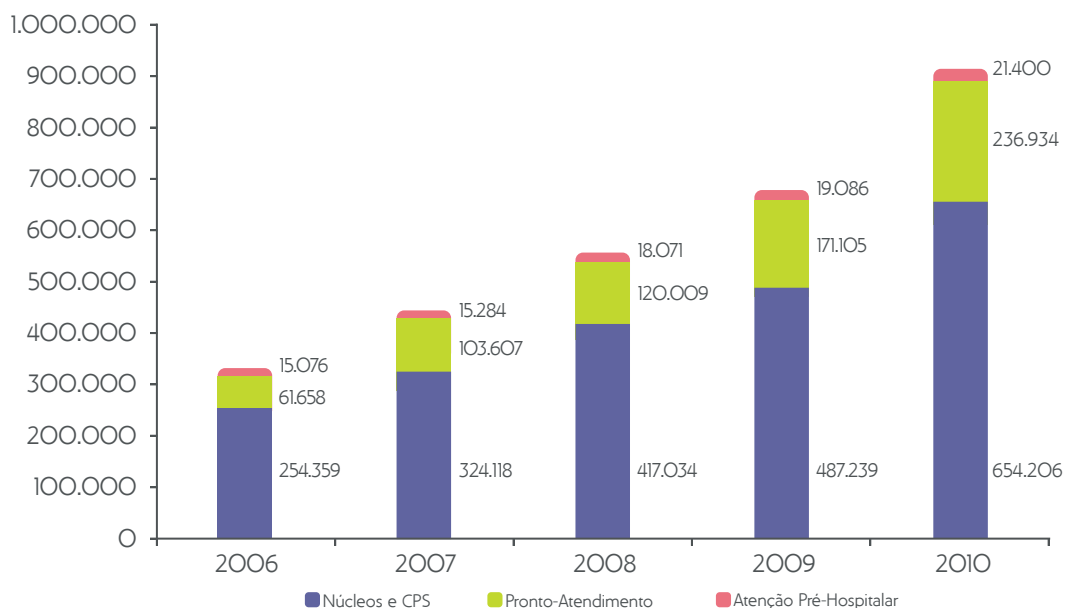
Clientes Unimed-BH participam de uma reunião do Grupo de Atenção ao Hipertensão, comandada pela cardiologista cooperada Rosália Antônia Azevedo, no Centro de Promoção da Saúde.



A cliente Érica Rodrigues foi a primeira paciente a utilizar o quarto PPP (pré-parto, parto e pós-parto) do HDMU. O espaço, pioneiro na rede particular de Belo Horizonte, é adaptado para atender as gestantes que querem ter o parto de forma natural, cercadas por familiares, sem abrir mão da segurança.

### Evolução do número de atendimentos nos serviços ambulatoriais e de urgência e emergência (2006 a 2010)

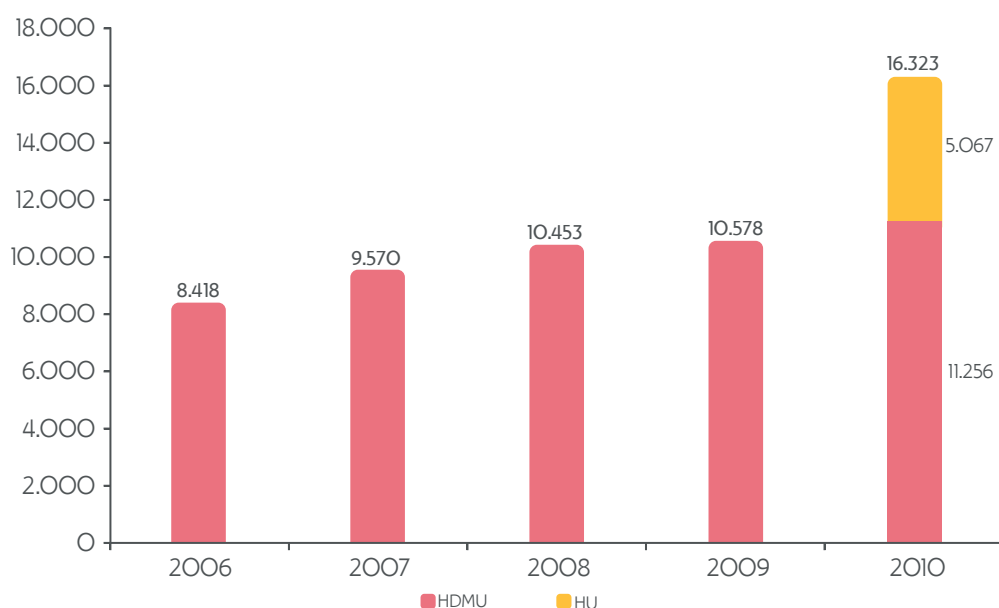
O aprimoramento da rede própria da Unimed-BH e a ampliação, em 2010, do número de consultórios disponíveis nas unidades ambulatoriais impulsionaram o crescimento do volume de atendimentos prestados aos clientes da Cooperativa. Nos serviços ambulatoriais e de urgência e emergência, o aumento foi de 34,70%. Desde 2006, a Unimed-BH registrou uma evolução de 175,61% no número de atendimentos.



## Rede de serviços: unidades próprias

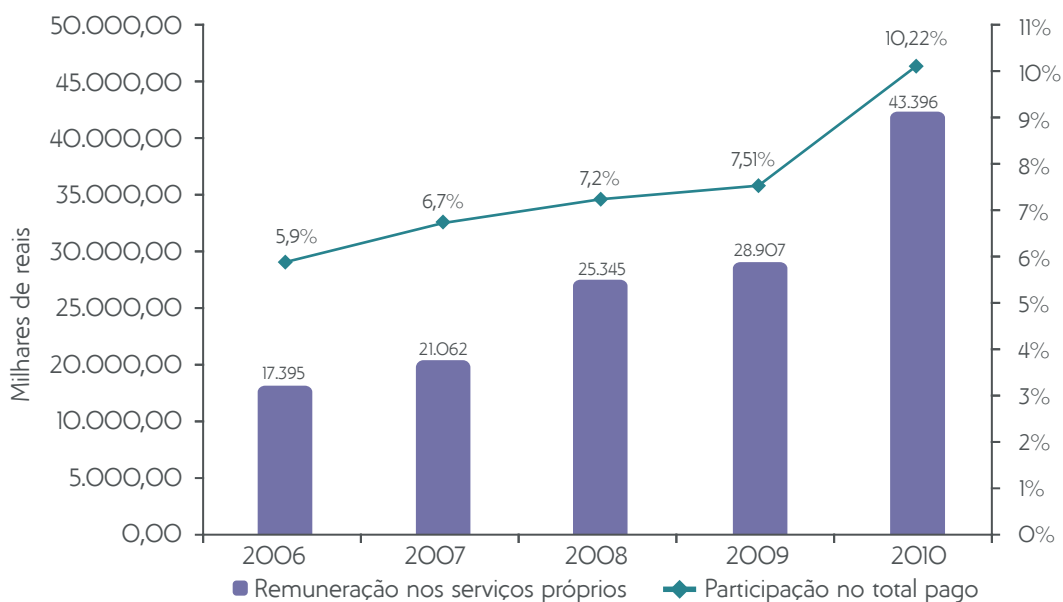
### Evolução do número de internações no Hospital Unimed e no Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (2006 a 2010)

Em 2010, a Unimed-BH incluiu em sua rede própria mais um importante espaço para internação de clientes: o Hospital Unimed. Mesmo entrando em operação por etapas, o hospital contribuiu diretamente para a ampliação de 54,31% no número de internações em comparação com 2009. Das 16.323 internações realizadas em serviços próprios, o Hospital Unimed respondeu por uma parcela de 31,04% já no ano de sua implantação.

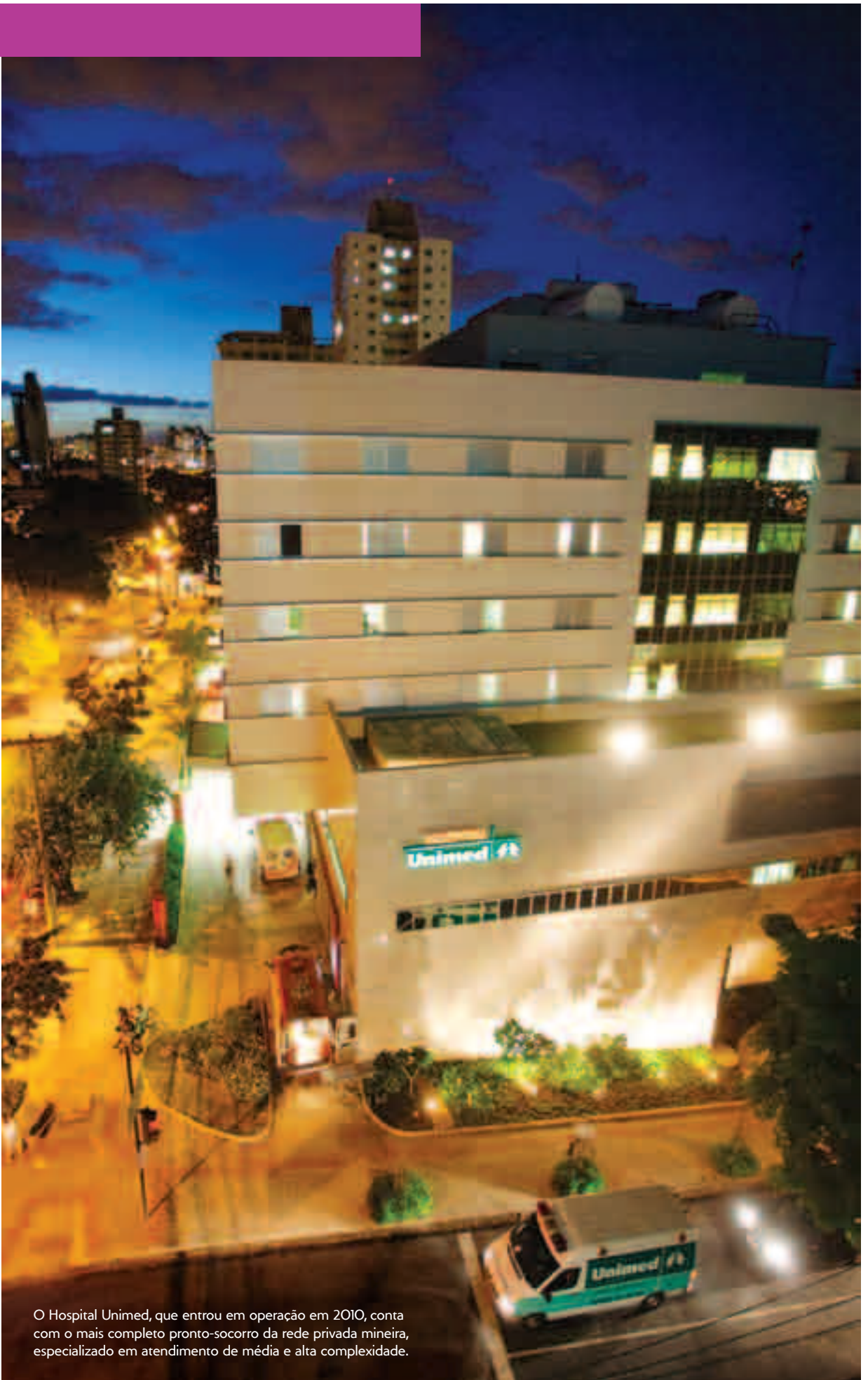


### Remuneração dos cooperados nos serviços próprios e sua participação na remuneração total paga aos cooperados (2006 a 2010)

Pela primeira vez, os recursos pagos aos cooperados por atendimentos realizados em serviços próprios ultrapassaram 10% do valor total de honorários médicos. O ano também registrou o maior salto no volume de recursos transferidos para os cooperados que atuam na rede própria. Foram mais de R\$ 43 milhões, um aumento de 50,12% em relação a 2009.







O Hospital Unimed, que entrou em operação em 2010, conta com o mais completo pronto-socorro da rede privada mineira, especializado em atendimento de média e alta complexidade.

# Rede de serviços: unidades credenciadas

Qualidade tem sido palavra-chave no relacionamento entre a Unimed-BH e a rede de serviços de saúde credenciados. Em 2010, o Programa de Qualificação de Prestadores ganhou fôlego novo e envolveu não apenas os hospitais e as unidades de urgência e emergência, mas também os serviços de diagnóstico por imagem, fisioterapia e atenção domiciliar.

O ano de 2010 foi marcado pela consolidação da equipe de relacionamento com serviços de saúde, que conta com analistas dedicados a fazer a ponte entre a Unimed-BH e seus prestadores. Com uma interlocução mais próxima e direta, a nova estrutura permitiu o esclarecimento de regras e orientações cotidianas sobre processos como autorização e faturamento. Um resultado claro desse trabalho foi a redução das não conformidades administrativas e técnicas nas contas apresentadas pelos prestadores.

A comunicação com a rede credenciada também foi reforçada com a criação de uma newsletter eletrônica mensal – a Unimed On-line Prestadores. Lançada em julho de 2010, ela já é acessada por mais de dois terços dos serviços credenciados, que passaram a receber informações ágeis e completas sobre a Unimed-BH. Foi desenvolvido também um site

dedicado exclusivamente a esse público, que entrou no ar em janeiro de 2011. Paralelamente, a Cooperativa simplificou e ampliou a utilização de ferramentas eletrônicas nos processos ligados à rede credenciada. Além de agilizar o trabalho, o uso da tecnologia traz mais segurança para todos os envolvidos.

O relacionamento entre a Unimed-BH e seus prestadores tem avançado também na transparência – movimento que foi especialmente intensificado no trabalho da Auditoria Médica. Em 2010, os hospitais da rede receberam relatórios mensais com informações de faturamento, assistenciais e sobre o atendimento aos clientes da Cooperativa, e ainda foram convidados a participar de reuniões periódicas com os médicos auditores. O modelo foi tão bem-sucedido que, em 2011, será ampliado para outros prestadores de serviços de saúde.



Maria Virginia Furquim Werneck Marinho, ginecologista e conselheira social da Unimed-BH, na Feira de Flores e Plantas da av. Bernardo Monteiro, região hospitalar de Belo Horizonte.



## Qualidade e especialização

Vinte e três hospitais, sete clínicas e 16 serviços de diagnóstico acreditados ONA e/ou certificados ISO. Essa era a radiografia da rede de serviços de saúde ao fim de 2010. O alto grau de qualificação é resultado da parceria da Unimed-BH com sua rede e do Programa de Qualificação de Prestadores, que apoia os serviços técnica e financeiramente na busca de certificações. Apenas no projeto de qualificação hospitalar, foram transferidos mais de R\$ 47 milhões aos prestadores em pouco mais de cinco anos.

Um movimento importante em 2010 foi a ampliação do Programa de Qualificação, inicialmente focado nos hospitais, para os serviços de diagnóstico por imagem, fisioterapia e atenção domiciliar. A partir das realidades encontradas, foram desenvolvidos planos de ação específicos para esses prestadores. Em 2011, o foco será a apresentação de propostas e o acompanhamento das ações acordadas para o aprimoramento permanente dos serviços envolvidos.

Mais de

# 76%

das interações de clientes da Unimed-BH são realizadas nos 23 hospitais com acreditação ONA e/ou certificação ISO. O projeto já recebeu mais de R\$ 47 milhões da Cooperativa.

Outra frente de trabalho voltada para a qualificação envolveu as unidades de urgência e emergência. A Cooperativa estimulou a organização do fluxo de atendimento nesses serviços a partir da adoção da classificação de risco e do encaminhamento dos casos mais simples (verdes e azuis) para ambulatórios e



A Unimed-BH fechou 2010 com 46 serviços acreditados e/ou certificados em sua rede assistencial, que foram homenageados durante o II Encontro de Prestadores da Cooperativa.



2005



## Parceria em favor da qualidade assistencial.

Como romper uma antiga e desgastada matriz de relacionamento, que habitualmente opõe prestadores e compradores de serviços de saúde? A Cooperativa elegeu a qualidade e a segurança assistencial, fatores críticos da satisfação dos clientes, como eixos de um projeto inovador, negociado com a Associação dos Hospitais de Minas Gerais. Assim, em agosto de 2005, foi lançado o Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde da Unimed-BH. O programa assegura apoio técnico e financeiro para a acreditação ou certificação de qualidade da rede hospitalar. Ainda naquele ano, com a adesão de 33 unidades, o Biocor Instituto e o Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH conquistaram a acreditação

com excelência, segundo os critérios da Organização Nacional de Acreditação (ONA). A iniciativa, pioneira entre grandes compradores de serviços no Brasil, contribuiu também para mudar o perfil da rede hospitalar de Belo Horizonte. Hoje a cidade tem o segundo maior parque acreditado no País, atrás apenas de São Paulo. Na foto, os serviços certificados em 2009.

**Em 2008, estudo do Banco Mundial destacou o programa como exemplo positivo de remuneração vinculada à qualidade.**

2007



## Integração e desenvolvimento do setor de saúde.

Os desafios estruturais que pesam sobre os sistemas de saúde requerem respostas inovadoras e negociadas entre os diferentes agentes da cadeia produtiva. Com essa visão, a Unimed-BH foi um dos patrocinadores da criação do Ibedess – Instituto Brasileiro para Estudo e Desenvolvimento do Setor de Saúde, em outubro de 2007.

Organizado como fórum setorial para a realização de debates e estudos, o instituto reúne entidades e cooperativas médicas, representantes dos hospitais e das operadoras de planos de saúde. Ainda no mesmo ano, a Unimed-BH se alinhou às dez principais instituições da área de saúde no estado para a revitalização do projeto editorial e gráfico da Revista Médica de Minas

Gerais. O objetivo é tornar o periódico um veículo de educação permanente dos médicos e profissionais do setor, influenciando a melhoria das práticas de atenção à saúde e gestão dos serviços. Atualmente, a revista está em seu 21º ano de circulação.

**Em 2010, a Unimed-BH participou da fundação do Instituto de Ensino e Pesquisa em Saúde, criado para assegurar a produção da Revista Médica de Minas Gerais.**



O estudo DRG promovido pela Unimed-BH com sua rede hospitalar é o maior já realizado no Hemisfério Sul. O resultado global foi apresentado no Encontro de Prestadores e os participantes receberam também retornos individualizados da Cooperativa.

pronto-consultas; e da qualificação das salas de emergência e observação, com a presença de médicos emergencistas. Hoje já são onze unidades de pronto-atendimento – que respondem por quase dois terços dos atendimentos – atuando sob essas premissas.

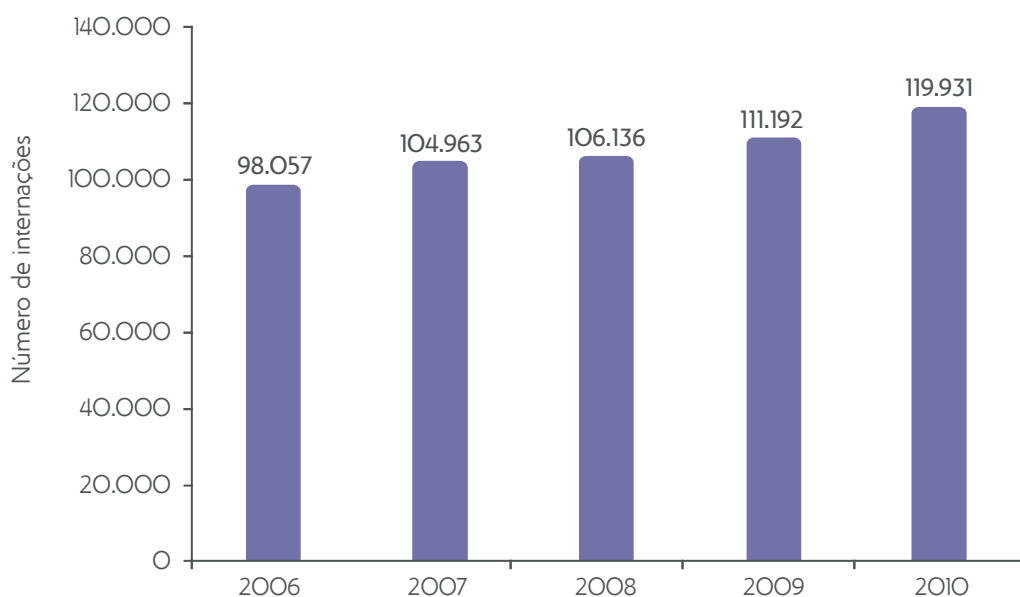
Ainda com o intuito de apoiar a qualificação dos prestadores, a Unimed-BH realizou, em 2010, a segunda etapa do seu trabalho baseado no DRG (Diagnosis Related Groups). A metodologia permite avaliar o desempenho dos serviços,

apontando as fragilidades e potencialidades de cada instituição, e os resultados são apresentados aos hospitais estudados para serem considerados em seus planejamentos.

Todo esse trabalho, que envolve tanto a área de gestão quanto a Auditoria Médica da Cooperativa, tem como meta a especialização da rede assistencial. A partir da identificação dos pontos fortes dos prestadores, a Unimed-BH pode estimular uma reorganização da sua rede e ofertar aos clientes o que de melhor cada serviço tem a oferecer.

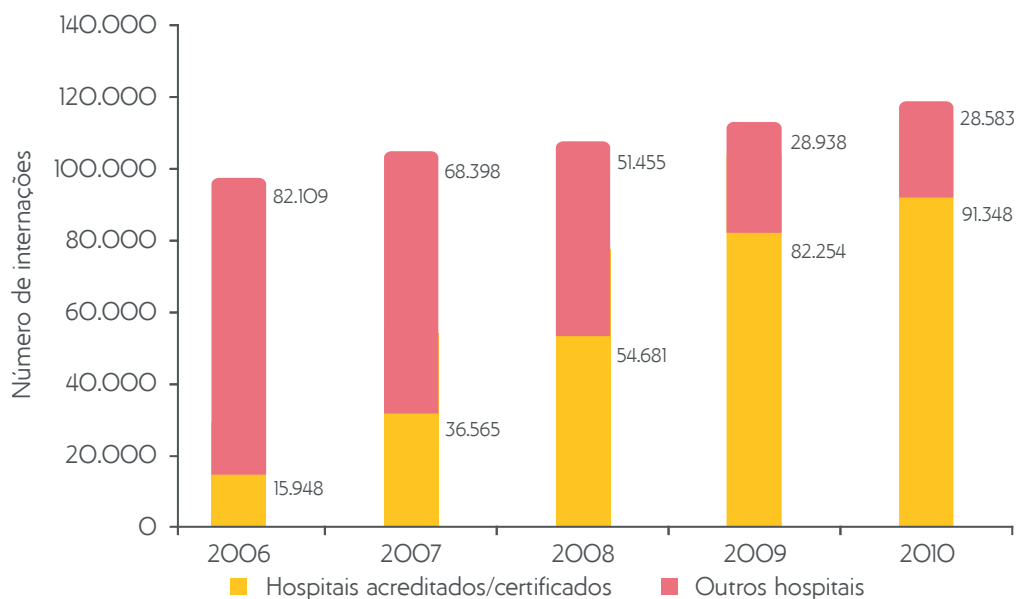
## Evolução do número de internações (2006 a 2010)

O número de internações realizadas nos hospitais ligados à Unimed-BH aproximou-se de 120 mil em 2010. O crescimento de 7,86% em relação ao ano anterior deveu-se tanto à entrada em operação do Hospital Unimed quanto ao aumento da utilização dos leitos dos hospitais credenciados pelos clientes da Cooperativa.



## Evolução do volume de internações realizadas em hospitais com acreditação ONA e/ou certificação ISO (2006 a 2010)

A parceria entre a Unimed-BH e sua rede de serviços de saúde e o forte investimento feito pela Cooperativa na qualificação dos hospitais próprios e credenciados trouxeram benefícios claros para clientes e cooperados, que contam cada vez mais com ambientes adequados para o atendimento médico. Só em 2010, mais de 90 mil internações foram realizadas em hospitais com acreditação ONA e/ou certificação ISO. Nos últimos cinco anos, o índice de internações em hospitais acreditados/certificados saltou de 16,3% para 76,2%.





## QUALIFICAÇÃO DA REDE DE SERVIÇOS DE SAÚDE DA UNIMED-BH (2010)

A cada ano, mais prestadores de serviços de saúde da Unimed-BH contam com creditações ONA e/ou certificações ISO. Os bons resultados são fruto da parceria estabelecida com a rede credenciada a partir da criação do Programa de Qualificação de Prestadores, por meio do qual a Cooperativa passou a oferecer apoio técnico e financeiro para os avanços necessários.

O movimento inicial da Unimed-BH envolveu os hospitais próprios e credenciados e o resultado são 23 serviços acreditados/certificados, respondendo por mais de 76% das internações anuais. Em paralelo, o trabalho estimulou a qualificação e a busca de certificações por parte de outros prestadores, trazendo ainda mais benefícios para os clientes da Cooperativa e para a população mineira como um todo.

### HOSPITAIS ACREDITADOS/ CERTIFICADOS

Casa de Saúde Santa Maria  
 Centro Oftalmológico de Minas Gerais  
 Clínica Belvedere  
 Hospital Anchieta (Brasília, DF)  
 Hospital Biocor  
 Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH  
 Hospital e Maternidade Santa Rita  
 Hospital Felício Rocho  
 Hospital Infantil São Camilo  
 Hospital Lifecenter  
 Hospital Luxemburgo  
 Hospital Madre Teresa  
 Hospital Socor  
 Hospital Vera Cruz  
 Hospital Vila da Serra  
 Maternidade Octaviano Neves  
 Maternidade Santa Fé  
 Medimig  
 Neocenter  
 Oculare  
 Setimig  
 Unineo  
 Urológica

### OUTROS SERVIÇOS ACREDITADOS/CERTIFICADOS

Anatomia Patológica  
 Hugo Silviano Brandão  
 Instituto Hermes Pardini  
 Laboratório Analys Patologia  
 Laboratório Biotest  
 Laboratório César Macedo  
 Laboratório Conlab  
 Laboratório Dairton Miranda  
 Laboratório Dom Bosco  
 Laboratório Geraldo Lustosa  
 Laboratório São Marcos  
 Laboratório Tafuri  
 Pitella e Andrade Anatomia Patológica e Citopatologia  
 São Paulo Patologia Clínica  
 Axial Centro de Imagem  
 Biovisão Centro Especializado em Microcirurgia Ocular  
 Centro de Imagem Martins e Godoy  
 Centro de Oftalmologia Avançada  
 Clínica Nefron  
 Clínica Ocular Medical Center  
 Hematológica  
 Núcleo de Hematologia e Transplante de Medula Óssea de Minas Gerais  
 Oncomed  
 Sermig

# Consolidação econômico-financeira

A solidez econômica, o compromisso com a qualidade e o espírito inovador têm dado à Unimed-BH lugar de destaque no mercado da saúde suplementar. Reconhecida como uma das melhores operadoras de planos de saúde brasileiras e dona da oitava maior carteira do setor, mesmo atuando em uma área geograficamente delimitada, a Cooperativa ficou, em 2010, na faixa mais alta do Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS), medido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Os reflexos internos dessa posição de liderança são claros. Em 2010, a Unimed-BH teve crescimento de 15,83% na carteira de clientes e de 13,56% em sua receita operacional bruta. Além de ser responsável pelo maior aporte de recursos na saúde mineira – R\$ 1,48 bilhão destinado ao pagamento de médicos e serviços de saúde –, a Cooperativa tem ampliado significativamente a rede assistencial da Região Metropolitana de Belo Horizonte com a construção de novos serviços próprios.

Presente em Belo Horizonte e em 22 outros municípios mineiros, a Unimed-BH responde por 50% do mercado de saúde suplementar da sua área de atuação. O segredo da liderança pode ser resumido em duas palavras: solidez e qualidade. Pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha no final de 2010 mostrou que oito em cada dez clientes estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Cooperativa. Com a fidelização dos clientes e a conquista permanente de novos contratos, a Unimed-BH se

Mais de  
**90%**

dos clientes veem a Unimed-BH como uma organização confiável, moderna e sólida, segundo pesquisa do Instituto Datafolha.

Marcelo Guimarães Soares, cliente Unimed-BH desde 1998, na Praça Sete.



## Consolidação econômico-financeira



Maurício Ceschin (direita), presidente da ANS, e Alfredo Cardoso, ex-diretor de Normas e Habilitação de Operadoras, visitaram o Hospital Unimed ao lado do presidente Helton Freitas, lideranças médicas e colaboradores da Unimed-BH. Para Ceschin, o hospital é "fantástico, motivo de orgulho para a cidade e o Brasil".

consolida cada vez mais como referência em saúde no mercado mineiro.

Após atuar para promover a solidez e a segurança financeira das operadoras de planos de saúde brasileiras, a ANS agora tem acompanhado de perto a qualidade dessas empresas. Para isso, instituiu o Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS), que é medido anualmente e tem a qualidade assistencial como componente de maior peso. Em 2010, a Unimed-BH – que já tinha sido uma das primeiras empresas a compor as reservas técnicas exigidas pela agência – destacou-se por ter sido a única operadora de grande porte a ficar no patamar mais alto em todas as dimensões avaliadas (Atenção à Saúde, Estrutura e Operação, Econômico-Financeira e Satisfação do Beneficiário).

Em todo o Brasil, o crescimento do mercado suplementar gera um

descompasso entre a demanda dos clientes e a oferta de serviços de saúde. A Unimed-BH foi uma das primeiras organizações a identificar esse desafio e, desde 2002, tem investido na implantação de uma rede assistencial própria. Nos últimos seis anos, o trabalho foi intensificado, recebendo investimentos da ordem de R\$ 170 milhões, e novas unidades já estão previstas. Em paralelo, a Cooperativa tem se dedicado à mudança do seu modelo de atenção à saúde, antecipando-se às necessidades dos clientes e trabalhando pela manutenção da sua saúde.

Todo esse pioneirismo, aliado à eficiência administrativa da Unimed-BH, garante a sustentabilidade da Cooperativa, que se fortalece em um mercado de competitividade crescente e garante segurança para cooperados e clientes.





## Uma sede para abrigar a Cooperativa.

A conquista de uma sede própria levaria alguns anos. A antiga Mediminas começou a operar formalmente em outubro de 1971, ainda nas dependências da Associação Médica de Minas Gerais. Mas, apenas dois meses depois, os primeiros contratos empresariais já asseguravam a sua mudança para um espaço alugado na tradicional rua da Bahia, próximo à Praça da Liberdade. Foi em 1977 que a Cooperativa galgou mais um patamar e adquiriu sua primeira sede própria, na rua Rio de Janeiro, que abrigaria ainda a Federação das Unimed de Minas Gerais, fundada no mesmo ano. Já em 1978, outro imóvel foi adquirido, na rua Maranhão, nas imediações da região hospitalar de Belo Horizonte (foto).

A transferência para o novo endereço só ocorreria em 1981, marcando o aniversário de dez anos da Cooperativa e o início da história da Unimed no bairro de Santa Efigênia. A Cooperativa permaneceria ali até 1994, quando foi inaugurada a sede atual, erguida no terreno anexo, com acesso pela avenida Francisco Sales.

**O imóvel que abrigou a primeira sede, na rua Rio de Janeiro, 1.848, foi comprado do ex-promotor de Justiça Dr. José Barroso e pago em quatro parcelas.**

1985



## Do primeiro computador à integração da gestão.

A busca por eficiência e austeridade é um traço da cultura de gestão da Unimed-BH. Em diferentes épocas e a seu modo, os relatórios de administração revelam esforços dos dirigentes para atualizar a estrutura da Cooperativa. Em 1985, por exemplo, os sistemas contábeis e financeiros foram modernizados e, pela primeira vez, a operação passou a ser regulada por um orçamento. Ao mesmo tempo, a Unimed instalou o primeiro computador na área financeira para o faturamento dos contratos. Em 1991, a estrutura organizacional abriu espaço para uma gerência de informática dedicada a projetos, embora as transações com médicos e prestadores de serviço ainda fossem manuais (na foto, o

ex-presidente Francisco Neves com colaboradores no final dos anos 1990). A década seguinte seria marcada por um grande esforço de automação operacional e por inovações, como a identificação biométrica. Desde 2006, o desafio está em preparar a base tecnológica para o gerenciamento da saúde dos clientes, a integração da rede de serviços e dos processos assistenciais. Um novo salto na gestão.

**Instalado na área financeira, o primeiro microcomputador agilizava o faturamento de mais de 800 contratos.**

1994



## O dinheiro confiscado retorna como investimento.

Em 16 de março de 1990, o recém-iniciado governo Collor surpreendeu os brasileiros com o anúncio de mais um plano para estabilização da economia. Desta vez, com uma medida extrema: o congelamento dos depósitos em contas-correntes, poupanças e investimentos. O confisco, como o choque ficou conhecido, duraria 18 meses e atingiu severamente a Cooperativa, obrigando à renegociação de milhares de contratos com os clientes para assegurar a continuidade da operação. Entretanto, a liberação dos recursos corrigidos permitiu à Cooperativa iniciar um importante investimento a partir de julho de 1992 – a construção da sua atual sede, viabilizada ainda com a venda do

imóvel da rua Maranhão. Erguido em estrutura metálica, o novo prédio foi inaugurado em 24 de março de 1994.

**Na reunião do Conselho de Administração, o debate: distribuir os recursos entre os cooperados ou fortalecer a estrutura. Prevaleceu o investimento.**



2005



## Unimed-BH prepara sua agenda para o futuro.

Em 1999, a Unimed-BH traçou o seu primeiro planejamento estratégico de longo prazo em moldes profissionais. E se projetava ali uma ousada visão de futuro: transformar a operadora regional em uma referência para todo o setor até o ano de 2005. Chegado esse marco, a Unimed-BH já era premiada e reconhecida nacionalmente e figurava, havia alguns anos, em posições de destaque nos rankings das maiores e melhores empresas do País. Era o momento de renovar os propósitos. Entre junho e julho de 2005, em reuniões que mobilizaram a Diretoria, os executivos e o corpo gerencial (na foto, encontro comandado pelo diretor-presidente Helton Freitas), a identidade organizacional foi atualizada. No cerne, a clara definição

do negócio "soluções em saúde" exprime o compromisso da Unimed-BH com um projeto de atenção integrada à saúde dos clientes. Médicos cooperados e clientes permanecem os principais destinatários da missão da Cooperativa. E o conjunto de crenças e valores se apropria do aprendizado daqueles anos: busca da excelência, atitude inovadora, profissionalismo e transparência na gestão tornam-se compromissos públicos.

**Surge uma nova visão de longo prazo: ser referência como sistema sustentável de soluções em saúde até o ano de 2015.**





## Sinergia na cooperação e mais força no mercado.

Em 2009, a Unimed-BH inaugurou um novo modelo de integração com outras cooperativas do Sistema Unimed. A partir de demandas das próprias singulares, a Unimed-BH adquiriu as carteiras de clientes da Unimed Serra do Caraça e da Unimed Pedro Leopoldo, incorporando mais seis municípios à sua área de atuação comercial. As cooperativas, apesar de cancelarem seu registro como operadoras de planos de saúde, permanecem como referência para os cooperados e o atendimento aos clientes em suas respectivas regiões. Antes disso, em 2003, a Unimed-BH já havia experimentado com sucesso a integração com a Unimed Parque Cimenteiro, sediada em Vespasiano (foto). Mas o modelo escolhido na ocasião foi a incorporação

da singular, com a sua consequente extinção. Motivados sempre pela baixa escala operacional das cooperativas, que compromete a sua sustentabilidade no longo prazo, os movimentos de integração fortaleceram a presença da marca Unimed nos mercados locais, revigorando a sua competitividade e preservando ali o espaço do cooperativismo médico.

**A aquisição das carteiras da Unimed Serra do Caraça e da Unimed Pedro Leopoldo trouxe à Cooperativa mais de 10 mil clientes e ampliou sua área de ação para 23 municípios.**

# 2010



## Inovação em busca da sustentabilidade.

Consequência de uma trajetória ascendente de profissionalização e modernização da gestão, a primeira década do século XXI consolidou a Unimed-BH como o principal investidor privado do setor de saúde em Minas Gerais. Em um primeiro ciclo de inversões, entre 2002 e 2010, a Cooperativa destinou mais de R\$ 170 milhões para a abertura de 350 leitos hospitalares próprios e três unidades ambulatoriais, além do estímulo à acreditação da rede hospitalar credenciada. A partir de 2010, a Unimed-BH dá início a um novo ciclo de investimentos, da ordem de R\$ 300 milhões, para fortalecer a sua rede assistencial e as inovações em seu modelo de atenção à saúde. Um exemplo é a implantação de linhas de cuidado dedicadas à saúde mental, aos idosos

e à fisioterapia e reabilitação. As novas unidades em fase de projeto, além de sustentar a expansão da base de clientes da Cooperativa, são consideradas estratégicas também pelo Município de Belo Horizonte, ao incrementar a infraestrutura de serviços da cidade frente a grandes eventos internacionais, como a Copa do Mundo de 2014. Na foto, audiência pública para o licenciamento ambiental de nova unidade, em janeiro de 2010.

**Os empreendimentos da Unimed-BH integram a pauta do Grupo Executivo de Acompanhamento de Licenciamentos da Prefeitura de Belo Horizonte.**

## Evolução dos ativos (2006 a 2010)\*

O forte crescimento da carteira e da receita operacional bruta da Unimed-BH levou ao aumento do seu volume de ativos, que em 2010 ultrapassou a barreira dos R\$ 900 milhões. Os ativos da Cooperativa são formados por seus imóveis, ferramentas tecnológicas e aplicações financeiras. A evolução constante desse indicador traz segurança para cooperados e clientes, já que ele contribui diretamente para a solidez e a sustentabilidade da Unimed-BH.



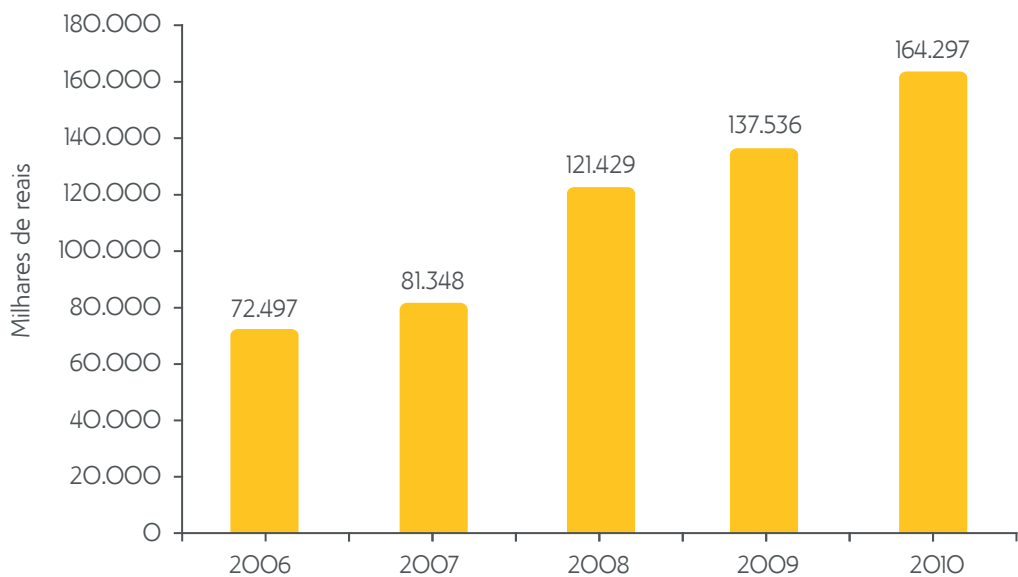
## Evolução do patrimônio líquido (2006 a 2010)\*

Com evolução de 8,36% em relação ao ano anterior, o patrimônio líquido da Unimed-BH chegou a R\$ 528,72 milhões em 2010. Ele é composto pelos fundos legais mantidos pela operadora e pela cota-capital dos cooperados, cujo volume cresce permanentemente tanto pela distribuição de sobras da Unimed-BH quanto pelo pagamento de juros de 12% a.a. sobre o capital dos médicos, que vem sendo feito pela Cooperativa desde 2008.



### Evolução das provisões técnicas (2006 a 2010)\*

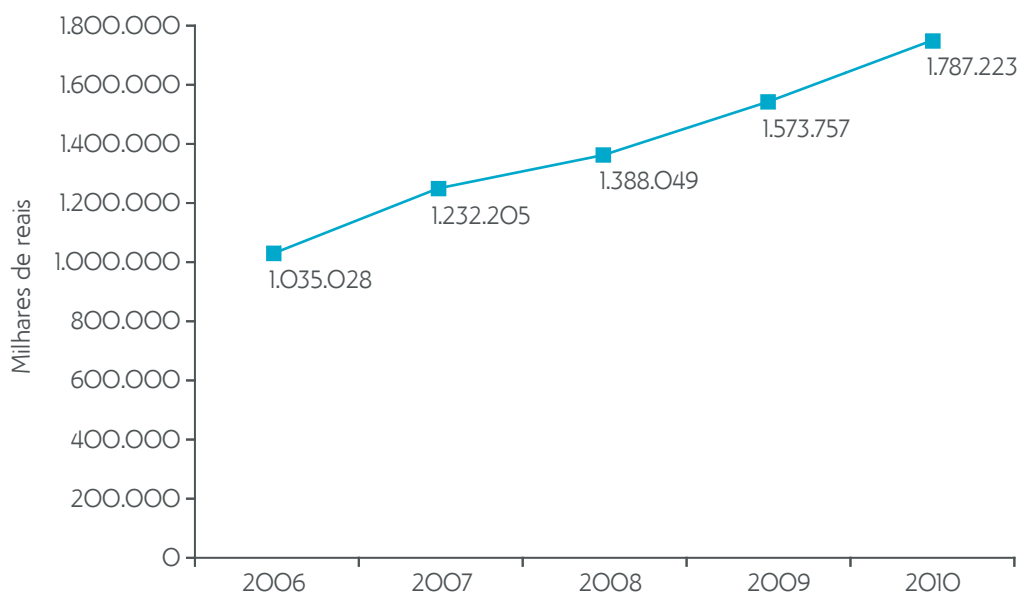
As provisões técnicas têm como objetivo garantir a sustentabilidade das operadoras e dar mais segurança para seus médicos e clientes. Por isso, é um dos aspectos considerados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ao avaliar a solidez das operadoras brasileiras. Em 2010, os recursos disponíveis nas provisões técnicas da Unimed-BH tiveram crescimento de 19,46%, chegando a R\$ 164,30 milhões.



\*Em 2010, a Unimed-BH passou a adotar normas de contabilidade estabelecidas pelo International Accounting Standards Boards (IASB). A mudança, uma exigência dos órgãos reguladores nacionais, tem como objetivo alinhar as práticas contábeis brasileiras aos padrões internacionais e afetou, retroativamente, os períodos de 2008 e 2009. Por isso, os valores dos dois anos, publicados nos três últimos gráficos, diferem do que foi apresentado nos Relatórios de Gestão anteriores. Os novos valores apurados constam também do balanço patrimonial que compõe este relatório.

### Evolução da receita operacional bruta (2006 a 2010)

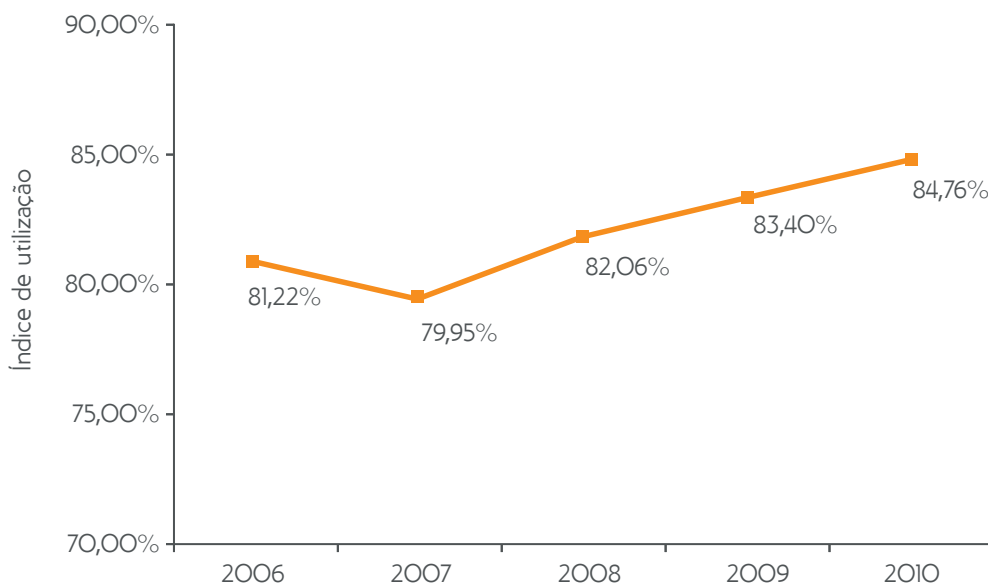
Em 2010, a Unimed-BH manteve o forte ritmo de crescimento da sua receita operacional bruta, alcançando R\$ 1,79 bilhão. O total foi 13,56% superior a 2009. O planejamento cuidadoso e profissional e a postura inovadora – que são marcas da Cooperativa – têm contribuído diretamente para o aumento da carteira de clientes e, conseqüentemente, da receita operacional bruta anual.





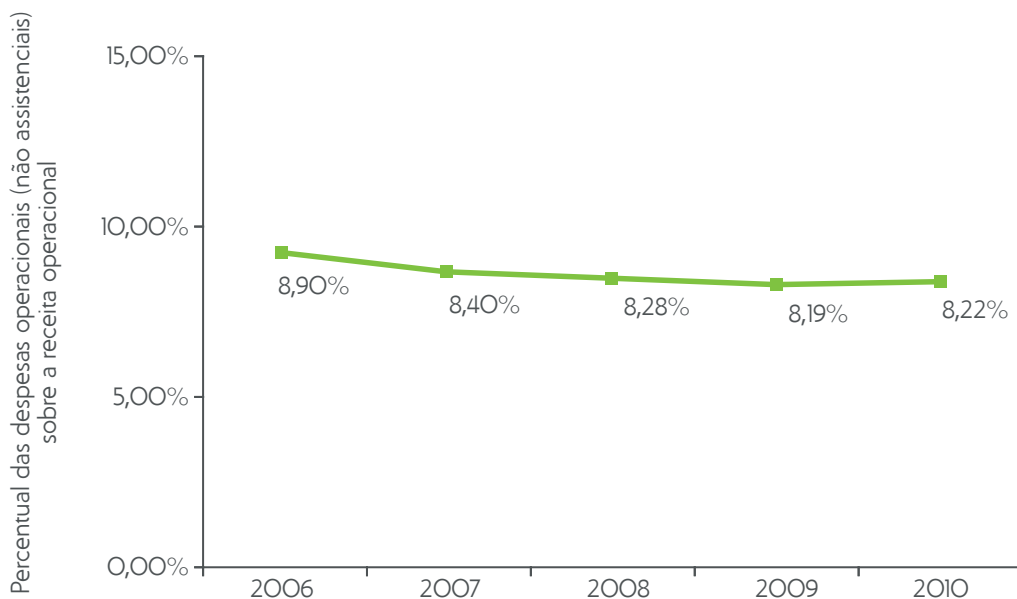
## Evolução do índice de utilização (2006 a 2010)

O índice de utilização da Unimed-BH, que mede o volume da receita transferida para o pagamento da assistência prestada aos clientes da operadora, aproximou-se de 85% em 2010. Em números absolutos, a Unimed-BH foi responsável pela injeção de R\$ 1,48 bilhão no sistema de saúde. Vale destacar que a maior parcela desses recursos foi dedicada aos honorários dos médicos cooperados.



## Evolução do percentual das despesas operacionais (não assistenciais) sobre a receita operacional (2006 a 2010)

A Unimed-BH tem conseguido manter suas despesas operacionais em torno de 8% da receita total. Em 2010, o índice foi de 8,22%. Um dos mais baixos do mercado de saúde suplementar, o percentual reflete a eficiência operacional da Cooperativa. Isso possibilitou a transferência de quase 85% do faturamento para o pagamento pela assistência à saúde dos clientes – índice muito superior aos 75% preconizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



# Responsabilidade social cooperativista

Em 2010, o Programa de Responsabilidade Social Cooperativista ampliou seu alcance e colheu excelentes resultados. Com ações alinhadas à estratégia e à visão de futuro da Unimed-BH, o programa conquistou, pelo sexto ano, o Selo Unimed de Responsabilidade Social – pela primeira vez, no estágio máximo dessa certificação. Na frente ambiental, os belo-horizontinos recuperaram para o convívio social um importante patrimônio histórico: a Praça Floriano Peixoto. Já as atividades sociais, desenvolvidas nas comunidades do Morro das Pedras e da Vila Ponta-Porã, atingiram mais de 17 mil pessoas, de crianças a idosos. E, graças ao engajamento dos cooperados, o Programa Cultural investirá, em 2011, o volume recorde de R\$ 3,9 milhões para apoiar as artes cênicas e a música instrumental.

Uma das mais antigas praças de Belo Horizonte e patrimônio tombado, a Praça Floriano Peixoto, em Santa Efigênia, foi devolvida à população em novembro, completamente restaurada e revitalizada como espaço de lazer, cultura e promoção da saúde. A iniciativa conciliou a minuciosa recuperação de bens históricos com um projeto de acessibilidade que incluiu, por exemplo, a instalação de brinquedos para crianças cadeirantes, equipamentos de ginástica para idosos e a substituição de parte do piso para favorecer a mobilidade.

Para além das obras, o Instituto Unimed-BH desenvolveu um plano de continuidade, estimulando a comunidade a usufruir e

# 17

mil pessoas

foram beneficiadas, direta e indiretamente, pelas atividades realizadas nas comunidades do Morro das Pedras e da Vila Ponta-Porã em 2010.

Charles Simão, cliente Unimed-BH e filho do conselheiro social Charles Simão Filho, pratica tai chi chuan na Praça Floriano Peixoto, que foi totalmente restaurada pelo Instituto Unimed-BH em 2010.





## Responsabilidade social cooperativista



O grupo de dança de rua Estilo Urbano (acima), mantido pelo Instituto Unimed-BH, marcou presença na formatura da Escola de Artes do Projeto Comunidade Saudável do Morro das Pedras. Já o Batuque Salubre (abaixo) foi uma das atrações da inauguração da Praça Floriano Peixoto.

preservar o novo espaço. Com o Circuito Unimed-BH, promove caminhadas orientadas, aulas de tai chi chuan e apresentações artísticas. Moradores e comerciantes do entorno foram ainda convidados a formar a Rede de Amigos da Praça. Em poucos meses, já são mais de 50 vizinhos compartilhando a tarefa permanente de zelar pela sua manutenção.

A Cooperativa também está investindo na construção da Praça da Saúde, no bairro Grajaú, em espaço cedido pela Prefeitura de Belo Horizonte em frente ao Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH. Com inauguração prevista para abril de 2011, a praça terá projeto inovador para proporcionar convívio e práticas de promoção da saúde.

### Comunidade

As comunidades do Aglomerado Morro das Pedras, na região Oeste de Belo Horizonte, e da Vila Ponta-Porã, na região Leste, vizinhas



aos hospitais próprios da Unimed-BH, são beneficiadas prioritariamente pela frente de ação social do Instituto Unimed-BH, que integra atividades de promoção da saúde, educação, capacitação profissional, lazer e cultura.

Em 2010, essas ações alcançaram mais de 830 crianças e adolescentes, que participaram de aulas de informática, por meio do Programa de Inclusão Digital, e de oficinas de dança, expressão corporal, teatro, ritmo e percussão oferecidas pela Escola de Artes em escolas públicas e outros espaços de referência das comunidades beneficiadas.





A Praça Floriano Peixoto foi reinaugurada, em novembro de 2010, com a presença dos diretores da Cooperativa, do prefeito Márcio Lacerda e de lideranças políticas da capital mineira (acima) e passou a abrigar apresentações culturais do Circuito Unimed-BH (abaixo).



Lançados no último ano especialmente para os idosos, os Jogos de Afeto envolveram 85 pessoas, participantes de grupos da terceira idade na região Oeste, em oficinas de artes cênicas para estimular a memória, a autoestima e a conscientização da qualidade de vida. A equipe do Instituto Unimed-BH apoia, ainda, a realização do Fórum do Idoso, que beneficiou 500 pessoas só no ano passado. O programa oferece, mensalmente, espetáculos e palestras sobre promoção da saúde para os grupos da região.

## Voluntariado

Voltado à preparação de jovens para o ingresso no mercado de trabalho, o Programa de Inclusão Digital beneficiou, em 2010, 25 office-boys e menores aprendizes que atuam na Unimed-BH e na Federação das Unimed de Minas Gerais, oferecendo aulas de informática e redação e orientações para a escolha profissional. As atividades foram conduzidas por 60 colaboradores voluntários.

**2.830** médicos cooperados e colaboradores aderiram ao Programa Cultural em 2010, destinando parte do seu imposto de renda devido, como assegura a Lei Rouanet.

## Cultura

Em sua décima primeira campanha de captação de recursos, o Programa Cultural Unimed-BH superou as expectativas e bateu um novo recorde na arrecadação entre os médicos cooperados e os executivos e gerentes da Cooperativa. Foram R\$ 3,9 milhões, que fomentarão a programação de artes cênicas e música instrumental na região metropolitana de Belo Horizonte em 2011. Esse é o maior programa de incentivo à cultura no País, envolvendo recursos

do imposto de renda de pessoas físicas, segundo o Ministério da Cultura.

Os números são também expressivos quando se considera o alcance da programação. Mais de 200 mil espectadores prestigiaram os espetáculos, festivais, workshops e outros eventos apoiados em 2010. O programa gerou, ainda, contrapartidas de caráter social, que permitiram levar teatro e música às comunidades carentes onde o Instituto Unimed-BH está presente.



Os idosos são um dos públicos prioritários da frente social do Instituto Unimed-BH. Em uma parceria com a Prefeitura de Belo Horizonte, ele promoveu o baile de carnaval 2010 do Centro de Referência da Pessoa Idosa da capital.



## Um programa que é sucesso de público e crítica.

A Unimed-BH sempre esteve próxima da programação cultural de Belo Horizonte, patrocinando shows, peças de teatro ou projetos como o antigo "Música ao Pé da Árvore", realizado nos anos 1990 nas alamedas arborizadas da região hospitalar da capital. Em 2000, a Cooperativa inovou ao lançar o seu Programa de Incentivo à Cultura, pautado na mobilização de pessoas físicas para destinar parte do seu imposto de renda devido ao patrocínio das artes cênicas e da música erudita (na foto, montagem da ópera "Aida", em 2001). Os protagonistas do programa são os médicos cooperados. E o pioneirismo da iniciativa, hoje reconhecida como a maior do gênero no País, trouxe a Belo Horizonte o então ministro da Cultura, Francisco Weffort. A adesão crescente dos médicos

levou a Cooperativa a dar um novo passo em 2003, com a criação do Instituto Cidadania Unimed-BH para coordenar o programa e atuar como o seu braço social. Em 2010, buscando identificar ainda mais as ações de caráter social ao negócio da Cooperativa, adotou-se o nome Instituto Unimed-BH. Mas permanecem inalterados os seus compromissos com a cidadania e a sua marca, o abraço, símbolo do movimento transformador que surge do engajamento das pessoas.

**Em onze anos de mobilização dos cooperados, o Programa Cultural captou mais de R\$ 16 milhões, integralmente destinados às artes cênicas e à música erudita.**



2007



## Saúde e cidadania para transformar vidas.

O sucesso e a consolidação do Programa de Incentivo à Cultura permitiram à Unimed-BH ampliar a atuação do seu Instituto Cidadania. Em 2007, foi lançado o Programa de Responsabilidade Social Cooperativista. Fruto de um planejamento cuidadoso, o programa assume o propósito de transformar vidas a partir da promoção da saúde, buscando a melhoria consciente e continuada da qualidade de vida das pessoas. Ao adotar um conceito ampliado de saúde, o programa dialoga com diferentes setores, como educação, lazer, cultura e capacitação profissional, por meio de atividades definidas em conjunto com as populações atendidas. Como áreas de ação prioritárias, foram escolhidas

comunidades vizinhas aos hospitais da Cooperativa, a começar pelo Aglomerado Morro das Pedras, na região oeste de Belo Horizonte, seguido, em 2009, pela Vila Ponta-Porã, na região Leste.

**Além do programa cultural e da atuação comunitária, o Instituto Unimed-BH tem linhas de ação com foco ambiental, na adoção de espaços públicos e no voluntariado.**





O Coral Unimed-BH, formado por médicos cooperados e colaboradores, fez 50 apresentações em 2010. Em uma delas, foi acompanhado pela Orquestra Jovem de Belo Horizonte.

## Coral Unimed-BH

O Coral Unimed-BH comemorou seu primeiro ano de atividades com 50 apresentações ao longo de 2010, que atingiram um público de 5.800 pessoas. No roteiro, destacam-se diferentes espaços, como escolas públicas da região metropolitana, a Sala Juvenal Dias na Fundação Clóvis Salgado e a Igreja do Pilar em Ouro Preto, além da participação no Festival Internacional de Corais que homenageou Milton Nascimento. Sob regência do maestro Márcio Pontes, o coral reúne 58 médicos cooperados e colaboradores da Unimed-BH e da Federação das Unimed de Minas Gerais.

# 16,5

**toneladas de resíduos** provenientes da coleta seletiva nas unidades administrativas da Unimed-BH foram encaminhadas à reciclagem, beneficiando cerca de mil pessoas, entre colaboradores e catadores de materiais reunidos em cooperativas.

# Reconhecimento

As diretrizes estratégicas adotadas pela Unimed-BH em 2010 resultaram não apenas no seu melhor desempenho, como também no seu reconhecimento pelos mais diferentes setores do mercado. As conquistas obtidas reafirmam a posição de destaque da Cooperativa no cenário da saúde suplementar brasileira, como se confere a seguir:

## MARCA

### Marcas Mais Prestigiadas de Minas

Estudo inédito do Grupo Troiano de Branding e da Ideia Comunicação Empresarial, publicado no jornal Estado de Minas, aponta a marca Unimed como a 5ª mais bem colocada no ranking geral de prestígio e reputação das marcas mineiras. O estudo avalia as seguintes dimensões: qualidade de produtos e serviços, responsabilidade social e ambiental, admiração e confiança, capacidade de inovação, ambiente de trabalho, história e evolução.

### 15º Prêmio Top of Mind – Marcas de Sucesso 2010

Por 15 anos consecutivos, a Unimed-BH é o plano de saúde mais lembrado pelos belo-horizontinos. Consagrada na categoria Excelência, a Cooperativa foi citada, espontaneamente, por 59,5% dos entrevistados que responderam à pesquisa da revista Mercado Comum.

Há  
15  
anos

a Unimed-BH é a marca de planos de saúde mais lembrada pelos belo-horizontinos.



O casal de cooperados Marisa Lages Ribeiro e Geraldo de Barros Ribeiro com os filhos Sílvia, Isabel e Pedro em uma tradicional sorveteria da Savassi.



## DESEMPENHO SUSTENTÁVEL

### Exame Melhores e Maiores 2010

A Unimed-BH saltou 30 posições no ranking geral das 500 maiores empresas brasileiras, assumindo o 277º lugar. É a melhor posição já alcançada pela Cooperativa nos oito anos em que se submete à avaliação da revista Exame. Inserida na categoria Serviços, a Unimed-BH se destaca, ainda, como a 4ª maior operadora de planos de saúde em receita.

### Valor 1.000

A Unimed-BH foi reconhecida como a 4ª maior operadora de planos de saúde do País, no estudo do jornal Valor Econômico. Dos oito critérios avaliados pelo anuário, a Cooperativa protagonizou o primeiro lugar nos quesitos lucro líquido e lucro operacional, que traduzem a geração de sobras para os cooperados.

### As Melhores da IstoÉ Dinheiro 2010

A Unimed-BH foi apontada como a 3ª melhor empresa de saúde do Brasil na classificação geral do anuário, destacando-se nos critérios sustentabilidade financeira, responsabilidade

social e recursos humanos em comparação ao ano anterior.

### As Melhores entre as Maiores

Ranking do portal Exame.com aponta a Unimed-BH como a 3ª melhor entre as maiores operadoras de saúde do País, sendo a melhor entre as cooperativas médicas.

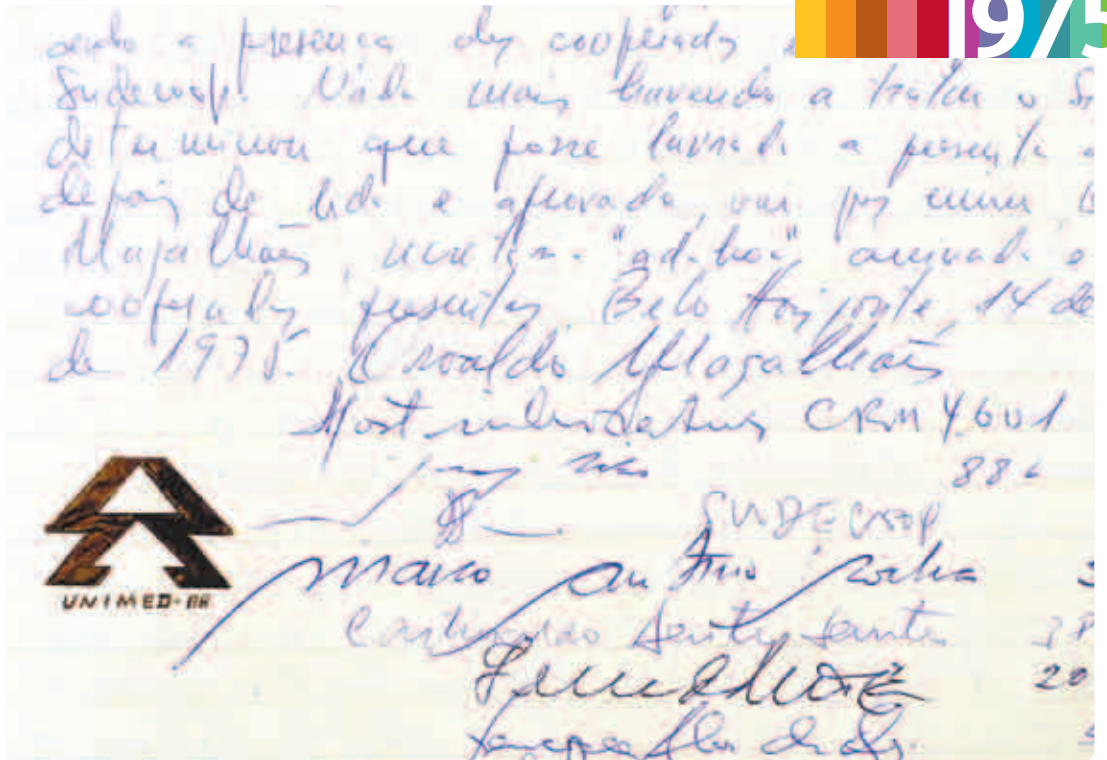
### 12º Prêmio Minas Desempenho Empresarial 2010

Nesta premiação da revista Mercado Comum, a Unimed-BH se destaca como a 19ª entre as 50 maiores e melhores empresas mineiras, agraciada nas categorias Empresa Excelência de Minas Gerais e Liderança Setorial em Saúde.



A Unimed-BH marca presença há oito anos no ranking Melhores e Maiores da Revista Exame e, em 2010, saltou 30 posições entre as maiores empresas brasileiras.





## Mais do que uma marca, surge uma identidade.

A rápida disseminação pelo País, com as inevitáveis dificuldades do momento inicial, deixava clara a necessidade de as cooperativas se organizarem e somarem esforços. A Associação Médica Brasileira, com o empenho do seu presidente Pedro Kassab, patrocinara o nascimento de boa parte dessas cooperativas e pretendia mantê-las sob a sua influência. Visão diferente defendiam os pioneiros da Unimed, que pregavam um modelo de cooperativismo independente e integrado. O impasse político acabou superado na prática, com a criação da Confederação Nacional das Cooperativas Médicas, hoje Unimed do Brasil. Ao mesmo tempo, as cooperativas se uniram sob a marca Unimed, uma bandeira única que preservava a

autonomia operacional de cada singular. Em 14 de outubro de 1975, os médicos cooperados aprovaram, em assembleia geral, a mudança do nome Mediminas para Unimed Belo Horizonte (na foto, a ata com o desenho, feito a mão, da nova marca). A essa altura, a Cooperativa mineira já contava com 113 empresas contratantes e estava perto de alcançar seus primeiros 20 mil clientes.

**Os dois pinheiros estilizados que se sobrepõem na marca Unimed são referência direta à cooperação como essência do negócio.**

1993



## A Unimed é quem paga, diz a música do Pato Fu.

Em 1992, a cena musical de Belo Horizonte foi apresentada a uma nova banda de rock alternativo. E já no ano seguinte o Pato Fu gravava o seu disco de estreia pelo selo mineiro Cogumelo Records. O título "Rotomusic de Liquidificapum" é quase tão inusitado quanto a sonoridade do grupo. Mas uma faixa em especial chamou a atenção e logo cairia no gosto dos belo-horizontinos. Em "O processo de criação vai de 10 até 100 mil", o refrão irreverente mencionava a Unimed – uma sutil evidência de que, em pouco mais de vinte anos, a marca já se tornara referência no cotidiano da cidade. A Cooperativa decidiu, então, convidar o Pato Fu para estrelar uma campanha publicitária e patrocinou o lançamento

nacional da banda em Belo Horizonte. O sucesso surpreendente ainda faria da música o primeiro videoclipe do Pato Fu. Na foto, Fernanda Takai e John Ulhoa com a Diretoria.

**"Vou pular em  
cima de você  
E nem vou ligar  
se você se machucar  
E eu sangrar até morrer  
Eu vou é pular...  
Sabe por quê?  
Porque a Unimed  
é quem vai pagar."**



O diretor-presidente Helton Freitas recebeu do governador mineiro, Antonio Anastasia, e do presidente do Sistema Ocemg/Sescoop-MG, Ronaldo Scucato, a Medalha do Mérito Cooperativista 2010.

## GESTÃO SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

### Selo Unimed de Responsabilidade Social 2010

Pela primeira vez em seis anos de participação, a Cooperativa alcançou o estágio de excelência na certificação concedida pela Unimed do Brasil e pela Fundação Unimed. A avaliação adota critérios do Instituto Ethos e do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase).



### Prêmio Djalma Chastinet Contreiras 2010

Por ter alcançado o estágio máximo do Selo Unimed de Responsabilidade Social, a Unimed-BH também foi reconhecida pela Unimed do Brasil com o Prêmio Djalma Chastinet Contreiras de Responsabilidade Social.

## LIDERANÇA

### Medalha do Mérito Cooperativista Dr. Paulo de Souza Lima 2010

O diretor-presidente da Unimed-BH, Helton Freitas, foi agraciado com a mais importante premiação do cooperativismo mineiro, concedida pelo Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais (Sistema Ocemg/Sescoop).

### **Medalha de Honra da Inconfidência 2010**

Helton Freitas também recebeu a principal condecoração do Estado de Minas Gerais, concedida anualmente a personalidades que tenham contribuído para o desenvolvimento econômico, social e cultural de Minas e do Brasil.

### **Prêmio Minas Gerais de Desenvolvimento Econômico 2009/2010**

O diretor-presidente da Unimed-BH, Helton Freitas, recebeu a Medalha Governador Israel Pinheiro, entre os Destaques do Empreendedorismo de Minas Gerais, nessa premiação organizada pela Associação dos Economistas de Minas Gerais e a revista Mercado Comum.

## **INICIATIVAS NA ATENÇÃO À SAÚDE**

### **12º Prêmio Top Hospitalar**

A Unimed-BH foi a grande vencedora na categoria Cooperativa Médica, nessa premiação do mercado de saúde promovida pelo Grupo IT Mídia.

### **Prêmio Dr. Jeber Juabre de Experiências de Sucesso 2010**

O plano de enfrentamento da pandemia de gripe A e a aplicação das lições aprendidas no monitoramento da dengue renderam à Unimed-BH o prêmio nacional pela melhor experiência operacional do Sistema Unimed.



A estratégia da Unimed-BH para o enfrentamento da Gripe A (H1N1) foi premiada pelo Sistema Unimed e levou a Cooperativa à final regional do Prêmio Aberje.



### **36º Prêmio Aberje 2010**

O enfrentamento da gripe A também levou a Unimed-BH à final regional da mais respeitada premiação da comunicação empresarial brasileira, na categoria Comunicação nas Crises Empresariais.

### **Conferência da International Society for Quality in Health Care – ISQua 2010**

A equipe de análise de informações estratégicas da Unimed-BH teve dois trabalhos selecionados para apresentação nesse evento internacional, realizado em Paris: o uso de ferramentas de geoprocessamento para aprimorar o acesso a serviços de saúde (sessão oral) e de estudos de DRG – Grupos de Diagnósticos Relacionados – para a melhoria da qualidade assistencial (pôster).

### **Jornada Mineira de Enfermagem 2010**

O projeto "Atuação da Equipe de Resposta Rápida nos Setores Assistenciais", desenvolvido pela equipe de enfermagem do Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH, foi considerado o melhor entre os 35 trabalhos apresentados no evento.

## **RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS**

### **Prêmio Experiências de Sucesso 2010**

As ações para reduzir as glosas nos consultórios médicos a menos de 1% dos procedimentos deram à Unimed-BH o prêmio do júri popular como melhor experiência do Sistema Unimed Mineiro, durante o 23º Simpósio das Unimed de Minas Gerais.

## **ESTRATÉGIA COMERCIAL E RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES**

### **11º Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente**

Finalista nos últimos dois anos, o Unidisk foi reconhecido, em 2010, como o melhor call center de saúde do Brasil, na premiação organizada pela revista Consumidor Moderno.

### **3º Prêmio Nacional de Telesserviços 2010**

Pelo segundo ano consecutivo, o Unidisk foi o grande vencedor na categoria Saúde do prêmio da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), desta vez com o case "Atendimento Humanizado na Unimed-BH garante 90% de satisfação dos clientes".

### **Prêmio Jeber Juabre de Experiências de Sucesso 2010**

A campanha de humanização do atendimento no Unidisk recebeu, ainda, reconhecimento nacional do Sistema Unimed como a melhor experiência de relacionamento com clientes entre as singulares de grande porte.

### **8º Congresso Nacional das Relações Empresa-Cliente – Conarec 2010**

A Unimed-BH foi uma das empresas convidadas a apresentar, no evento, sua experiência no relacionamento com os clientes por meio do Unidisk.

### **3º Prêmio Fornecedores de Confiança 2010**

Pelo terceiro ano consecutivo, a Unimed-BH foi apontada pelos executivos de recursos humanos das empresas clientes como um dos fornecedores mais confiáveis do Brasil. A pesquisa é realizada pela revista Melhor – Gestão de Pessoas, publicação oficial da Associação Brasileira de Recursos Humanos.

### **Prêmio Experiências de Sucesso 2010**

A estratégia comercial orientada para pequenas e microempresas rendeu à Unimed-BH o prêmio do júri técnico como melhor experiência do Sistema Unimed Mineiro, entre as singulares de grande porte, durante o 23º Simpósio das Unimeds de Minas Gerais.



Quer pagar pouquinho?  
Faça como o Bicalhinho.

*Faça uma simulação no unimedbh.com.br*

*Se sua empresa tem um mínimo de quatro funcionários, ela pode ter o melhor plano de saúde de Minas Gerais. A Unimed-BH criou o Unimed Solução Empresa para pequenas e microempresas. Uma solução inovadora com condições e vantagens especiais para sua equipe ter Unimed. Faça uma simulação no site da Unimed-BH ou ligue 08000 30 30 03.*

UNIMED SOLUÇÃO EMPRESA

Unimed  
Belo Horizonte

ANS - Nº 34.389-9

UNIMED

\*Valor mínimo de mensalidade de comissão empresarial sujeito a cobertura Própria Unimed Fies Coparticipativo 3, enfermias - 29 a 33 anos. Para saber valores de coparticipação, consulte nosso site: www.unimedbh.com.br

A campanha publicitária criada para atrair micro e pequenas empresas para a carteira da Unimed-BH foi considerada a melhor experiência nacional em Comunicação de Marketing pelo Prêmio Aberje 2010, o mais respeitado da comunicação brasileira.

## AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

### 36º Prêmio Aberje 2010

A campanha publicitária voltada para pequenas e microempresas foi eleita a melhor do País na categoria Comunicação de Marketing. A Unimed-BH foi, ainda, vencedora da etapa regional e finalista nacional na categoria Comunicação de Marca, com a campanha Motivos, que envolveu os diversos públicos de relacionamento da Cooperativa. Ambas foram desenvolvidas em parceria com a Lápis Raro Agência de Comunicação. Finalmente, as iniciativas de comunicação com os médicos cooperados levaram a Unimed-BH às finais da categoria Comunicação e Relacionamento com Investidores.

### 6º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed

A Unimed-BH foi vencedora da premiação na categoria Relatório de Gestão, entre as singulares de grande porte.

### 2º Festival Minas de Comunicação

O projeto "Minha Linha do Tempo", que permite aos internautas registrar momentos marcantes de sua vida e ainda planejar o futuro, recebeu o prêmio Ouro na categoria Internet, durante a Comunica Minas – Semana de Eventos Integrados da Indústria da Comunicação.

# Futuro

Além de celebrar a sua história e os seus pioneiros, a Unimed-BH chega aos 40 anos orientada para o futuro e para a sua visão de sustentabilidade. Fruto de sua trajetória, do porte e da complexidade alcançados em sua operação, a Cooperativa assume o papel de organizar um sistema de saúde capaz de atender a mais de um milhão de pessoas.

Aprofundando os investimentos realizados nos últimos anos, a Unimed-BH inicia 2011 com a tarefa de implantar um arrojado plano de expansão da sua estrutura assistencial. Mais do que aumentar a capacidade de atendimento em sustentação ao crescimento da base de clientes, os projetos permitirão reorganizar e fortalecer o modelo de atenção à saúde, conferindo nova dinâmica aos programas e linhas de cuidado. Como efeito, a Unimed-BH colocará à disposição dos clientes e dos cooperados espaços assistenciais qualificados e lógicas de atenção inovadoras, ampliando assim a sua diferenciação.

Acompanhe nas próximas páginas o ciclo de projetos estruturantes da Unimed-BH para o período de 2011 a 2013.

**3** novos serviços assistenciais serão colocados em operação até 2014.





A cliente Unimed-BH Ana Carolina Santos Teixeira passeando na Praça da Liberdade com o filho Isaac.



Centro de Promoção da Saúde Av. Churchill

## Centro de Promoção da Saúde Avenida Churchill

O projeto prevê a construção de uma unidade ambulatorial de grande porte, situada nas imediações do Hospital Unimed, em Santa Efigênia. O novo serviço irá incorporar as atividades de dois núcleos de atenção à saúde que hoje funcionam na mesma região hospitalar. Serão oferecidas consultas eletivas e em agenda livre num total de 100 consultórios, atividades de promoção da saúde, exames laboratoriais e de raios-X, atendimento a egressos do Hospital Unimed e outros procedimentos ambulatoriais. O destaque é a implantação de linhas de cuidado inovadoras no setor suplementar, dedicadas à saúde mental, à saúde do idoso e à fisioterapia e reabilitação.



## Hospital Geral e Centro de Promoção da Saúde Barreiro

Com perfil geral, incluindo atendimento a urgências e emergências e maternidade, o futuro hospital terá 280 leitos, dos quais 50 dedicados a terapia intensiva neonatal, pediátrica e de adultos. O centro cirúrgico e obstétrico contará com nove salas e outros dez leitos de recuperação pós-anestésica. O projeto prevê ainda um centro de radiologia e exames. Já a estrutura ambulatorial absorverá o Núcleo de Atenção à Saúde que funciona na mesma região. A unidade contará com até 100 consultórios, salas para pequenos procedimentos, espaços para palestras e grupos operativos com foco em prevenção e promoção da saúde, além de um hospital-dia dedicado à saúde mental.



Hospital Geral e Centro de Promoção da Saúde Barreiro



Central de Consultórios Médicos e Instituto de Ensino e Pesquisa em Saúde

## Central de Consultórios Médicos e Instituto de Ensino e Pesquisa em Saúde

Localizada no bairro Funcionários, a central abrigará 140 consultórios médicos, com capacidade para ofertar mais de 90 mil consultas/mês. Destaque para o seu modelo de negócios, que permitirá reduzir o custo de manutenção dos consultórios a partir da convergência de facilidades, como as lojas do centro de conveniências, estacionamento e restaurante. Já a estrutura do Instituto de Ensino e Pesquisa, que será destinada a atividades de educação permanente de médicos, colaboradores e parceiros, conta com moderno centro de convenções e auditório para 300 lugares.

Esse conjunto de investimentos capacita a Unimed-BH na dimensão dos seus compromissos públicos com uma gestão responsável, com o desenvolvimento setorial e com a satisfação dos clientes. Ele também conecta o futuro da Cooperativa aos princípios que balizaram a sua criação: a proteção social e econômica do médico, a proteção do seu mercado de trabalho e, fundamentalmente, a proteção do conteúdo ético e de confiança que reside na interação entre cada cliente e o seu médico.





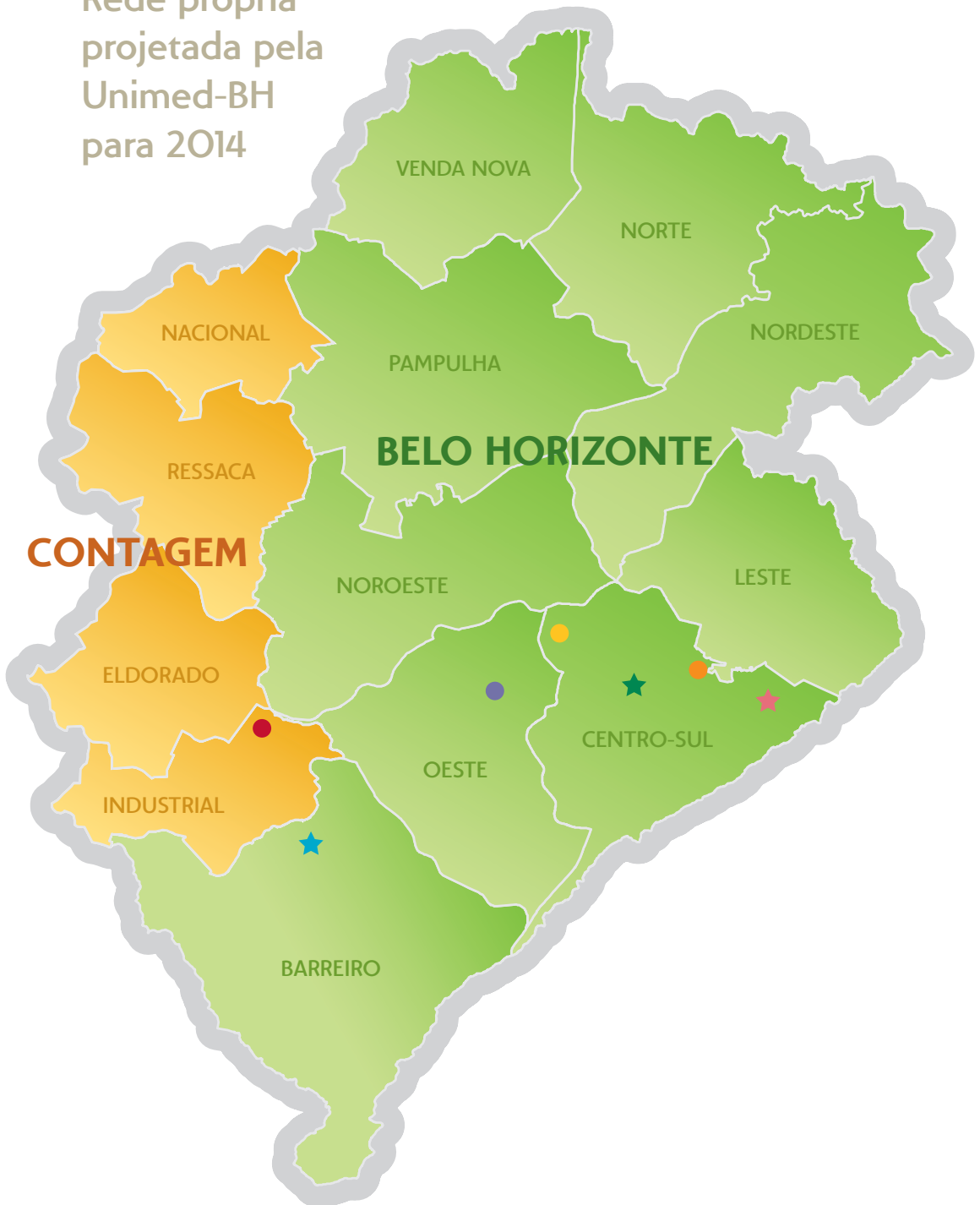
Central de Consultórios Médicos e Instituto de Ensino e Pesquisa em Saúde

## Central de Consultórios Médicos e Instituto de Ensino e Pesquisa em Saúde

Localizada no bairro Funcionários, a central abrigará 140 consultórios médicos, com capacidade para ofertar mais de 90 mil consultas/mês. Destaque para o seu modelo de negócios, que permitirá reduzir o custo de manutenção dos consultórios a partir da convergência de facilidades, como as lojas do centro de conveniências, estacionamento e restaurante. Já a estrutura do Instituto de Ensino e Pesquisa, que será destinada a atividades de educação permanente de médicos, colaboradores e parceiros, conta com moderno centro de convenções e auditório para 300 lugares.

Esse conjunto de investimentos capacita a Unimed-BH na dimensão dos seus compromissos públicos com uma gestão responsável, com o desenvolvimento setorial e com a satisfação dos clientes. Ele também conecta o futuro da Cooperativa aos princípios que balizaram a sua criação: a proteção social e econômica do médico, a proteção do seu mercado de trabalho e, fundamentalmente, a proteção do conteúdo ético e de confiança que reside na interação entre cada cliente e o seu médico.

Rede própria  
projetada pela  
Unimed-BH  
para 2014



UNIDADES EM FASE DE PROJETO

- ★ Hospital Geral e Centro de Promoção da Saúde Barreiro
- ★ Centro de Promoção da Saúde Avenida Churchill
- ★ Central de Consultórios e Instituto de Ensino e Pesquisa

UNIDADES JÁ EXISTENTES

- Hospital Unimed
- Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH
- Centro de Promoção da Saúde Barro Preto
- Unidade Contagem

# CUIDAR

DA VIDA É UM JEITO DE  
TRAZER A ALEGRIA PARA PERTO.

PARA MAIS PESSOAS.

POR MUITO MAIS TEMPO.

QUANDO FAZEMOS ISSO JUNTOS, PODEMOS FAZER

# MELHOR.

PODEMOS INSPIRAR A

# CONFIANÇA

E O AFETO DE MILHARES DE PESSOAS.

E ESCREVER UMA HISTÓRIA DE

# TRABALHO

E PAIXÃO PELA VIDA.

UMA VIDA INTEIRA DO SEU LADO.

# UNIMED-BH

