



CRESCIMENTO E PARTICIPAÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO 2006_2009

Unimed 
Belo Horizonte



Bernadete Bezerra Terrazas, cooperada da Pediatria,
e Hanna Valente, cliente desde 2008.

▶ Henrique Alves Ferreira e sua mãe, a cooperada Ana Magnani Alves Ferreira, posaram para a foto da capa do Relatório de Gestão 2008 ainda na maternidade do HDMU. Um ano depois, eles marcam presença mais uma vez no Relatório Crescimento e Participação, que destaca os avanços da Unimed-BH nos últimos quatro anos.



ÍNDICE

Identidade Organizacional	04
Administração 2009	06
Mensagem do Presidente	10
Crescimento e Participação	12
Relacionamento com os clientes e o mercado	16
Participação dos médicos cooperados	26
Modelo de atenção ativa à saúde	42
Rede de serviços: unidades próprias	50
Rede de serviços: unidades credenciadas	62
Consolidação econômico-financeira	68
Responsabilidade Social Cooperativista	74
Reconhecimento	78
Futuro	84

Identidade Organizacional



A assistente de atendimento Pollyanna de Castro Maforte recebe os clientes que buscam orientações na sede da Cooperativa.

► Saúde e meio ambiente

Este Relatório, bem como sua embalagem e o Demonstrativo Financeiro, foi produzido com papel certificado FSC. O selo indica que a madeira utilizada na fabricação da celulose é proveniente de manejo florestal responsável, que segue princípios legais, ecológicos e socioeconômicos. Dessa forma, a Unimed-BH exercita a responsabilidade ambiental e dá sua contribuição para a saúde do planeta.



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.

Administração 2009



Os diretores Luiz Otávio Andrade, Garibaldi Mortoza Júnior, Paulo Borém e Helton Freitas.

► Agradecimento

A Unimed-BH agradece aos médicos cooperados, colaboradores e clientes que participaram das fotos deste Relatório de Gestão. Juntos, nós construímos a história da nossa Cooperativa.

DIRETORIA EXECUTIVA

DIRETOR-PRESIDENTE

Helton Freitas

DIRETOR DE PROVIMENTO DE SAÚDE

Luiz Otávio Fernandes de Andrade

DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Garibalde Mortoza Júnior

DIRETOR COMERCIAL

Paulo Eugênio de Tarso Meira Borém

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Alvimar Afonso Barbosa

Carlos Henrique Diniz de Miranda

Edson Carlos Trombin

Fernando Luiz de Mendonça

Kleber Elias Tavares

Luiz Fernando Caetano Machado

Maria Helena Araújo Teixeira

Mário Lavorato da Rocha

Múcio Pereira Diniz

Paulo Pimenta de Figueiredo Filho

Roberto Veloso Gontijo

CONSELHO TÉCNICO

Adelanir Antônio Barroso

Amélia Maria Fernandes Pessôa

Clóvis Antônio Bacha

Ernane Avelar Fonseca

José Euclides Franco Ribeiro

Maria Aparecida Braga

Maria Luisa Viana

Orestes Miraglia Júnior

Ronaldo Gama Pacheco

Rubens Antônio Campos

CONSELHO FISCAL

MEMBROS EFETIVOS

Epotamenides Maria Good God

João Augusto Oliveira Fernandes

Roberto Eduardo Salum

MEMBROS SUPLENTE

Fábio Augusto de Castro Guerra

Geraldo Teixeira Botrel

Lucas Viegas Martins

A Unimed-BH agradece também a importante contribuição dos demais conselheiros fiscais da gestão 2006-2009:

Ajax Pinto Ferreira

Alim José de Araújo

Aroldo Gonçalves de Carvalho

Cleber de Souza Foureaux

Eduardo Antônio Vilaça Duarte

Eduardo Carlos Tavares

Euler Silveira Vida

Flávio Mendonça Andrade da Silva

João Tadeu Leite dos Reis

Lucas Monteiro Machado Neto

Márcio Placedino Martins

Rui Carlos Barbosa

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
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
Eudes Arantes Magalhães
Mário Ribeiro
Vespasiano de Cerqueira Luz Neto

CIRURGIA PEDIÁTRICA

Clécio Piçarro

CIRURGIA PLÁSTICA

Ilmeu Cosme Dias
Jorge Antônio de Menezes
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
Ricardo Coutinho Nunes da Silva
Rubens Vinicius Rocha

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
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
Maria Virgínia Furquim Werneck Marinho

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

Enguer Beraldo Garcia
Luciano Henrique Martins
Mauro Gualberto Coelho
Rodrigo Galinari da Costa Faria
Ruben Cohen Goldstein

OTORRINOLARINGOLOGIA E CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO

Amélio Ferreira Maia
Nicodemos José Alves de Sousa
Rejane Cardoso Costa

PATOLOGIA CLÍNICA E HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA

Cláudio Manoel Macedo Cerqueira
Letícia 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
Eyder Leite Ferreira

NÚCLEO DE INTEGRAÇÃO COM COOPERADOS (NICOOP)

Gabriel de Almeida Silva Júnior
José Carlos Bruno da Silveira
Margarida Constança Sofal Delgado
Sergimar Padovezi Miranda

*Agradecemos também a colaboração
dos ex-conselheiros sociais:*

Carlos Rubens Maciel
Eliana Cardoso Vieira
Francisco José Neves (*in memoriam*)
João Augusto Oliveira Fernandes
Fábio Augusto de Castro Guerra

Mensagem do Presidente

Nos últimos quatro anos, a Unimed-BH tem sido o palco de um arrojado projeto de desenvolvimento cooperativista, que se viabiliza no campo fértil onde convergem duas diretrizes: crescimento e participação. A primeira delas alçou a Cooperativa a um novo patamar de desempenho e, sobretudo, a uma posição de referência pela inovação de paradigmas assistenciais da saúde suplementar. A segunda diretriz tornou-a definitivamente relevante na vida de seus cooperados, seja pela geração de oportunidades qualificadas para a sua inserção profissional, seja pela proteção à sua família e ao seu futuro.

Os resultados que apresentamos neste relatório são frutos desse projeto. Eles traduzem os avanços de um exercício extraordinário e de um ciclo de quatro anos de gestão que agora se encerra. Mais importante que isso, eles são uma conquista coletiva e expressam o quanto ainda podemos realizar, quando mais de 4,8 mil pessoas trabalham alinhadas em torno de crenças e objetivos comuns, compartilhando uma visão de futuro e a compreensão das estratégias para alcançá-la. Eis aí o diferencial da cooperação.

Em lugar de eleger alguns números relevantes ou comentar as ações que nos levaram a registrar, no ano da crise, o nosso melhor conjunto de resultados, gostaria de destacar o projeto que sintetiza os valores e a dinâmica da nossa gestão no período de 2006 a 2009. Trata-se da implantação da previdência complementar dos cooperados. Benefício inovador e de alto interesse para os médicos, ela atesta o grau de maturidade e desempenho organizacional que atingimos, pois só é possível cuidarmos do futuro quando nossas demandas mais imediatas já estão equacionadas.

Os recursos que compõem a poupança para a aposentadoria dos médicos provêm dos resultados da Unimed-BH, o que promove o alinhamento entre o interesse individual e a perenidade do projeto coletivo, favorecendo vínculos produtivos e duradouros entre os

cooperados e a sua cooperativa. A previdência estabeleceu, ainda, as bases para um programa de proteção social do médico, que representa hoje o principal retorno de longo prazo pelo seu investimento na cooperação e lhe traz a perspectiva de partilhar os frutos do crescimento para o qual contribuiu com o seu trabalho.

Nossa opção por instituir a previdência no curso de um processo decisório aberto, com o debate exaustivo do tema e a participação dos cooperados em todas as etapas, produziu cenas raramente vistas no cooperativismo brasileiro. Em 2008, tive o privilégio de assistir, do palco, à plateia que lotava o Grande Teatro do Palácio das Artes erguer suas mãos em aclamação ao benefício. E logo constatamos que exercitar a participação estimulou o interesse dos cooperados por outros temas estratégicos, qualificando cada nova escolha.

As páginas seguintes detalham os números excepcionais que alcançamos nestes quatro anos, nos diversos aspectos da operação da Unimed-BH. Mas, a partir desse breve relato, o balanço que faço de nossa gestão é essencialmente qualitativo: a constatação de que produzimos o ambiente institucional necessário e colocamos em marcha o ciclo virtuoso da cooperação. Um ciclo que começa pela gestão participativa. Que gera crescimento. Que leva a resultados sustentados. Que viabilizam benefícios relevantes. Que fortalecem o alinhamento do negócio. Que gera sustentabilidade.

Essa experiência representou, em meus 23 anos de cooperativismo médico, um aprendizado ímpar, pelo qual agradeço a cada colega cooperado, a cada cliente, a cada colaborador, a cada parceiro. Estou certo de que, ao fim desta etapa do nosso trabalho, construímos juntos uma Unimed melhor e mais sua.

Belo Horizonte, fevereiro de 2010.



Helton Freitas
Diretor-Presidente

Crescimento e Participação



Os médicos cooperados Gustavo Heringer (Oftalmologia), Marli Marra de Andrade (Neuropediatria) e Mário Ribeiro (Cirurgia Geral) foram eleitos pelos colegas para integrar a primeira formação do Conselho Social, com mandato de 2007 a 2011.

Iniciada em março de 2006, esta gestão recebeu dos médicos cooperados um mandato de continuidade ao bem-sucedido movimento de modernização e profissionalização, que até então já fizera da Unimed-BH a maior operação de planos de saúde de Minas Gerais e uma referência de qualidade na saúde suplementar. Para corresponder a essa missão de levar a Cooperativa adiante, a nova Diretoria elegeu os temas **crescimento e participação** como bases sinérgicas do seu programa de ação.

Crescimento

Assim como para qualquer empreendimento, o crescimento sustentado é condição indispensável ao sucesso da Cooperativa. Premissa estabelecida, o programa da gestão não se limitou a abordar esse tema sob a dimensão econômico-financeira.

São também diretrizes dos últimos quatro anos a expansão continuada da carteira de clientes e da participação no mercado; a ampliação e a qualificação da rede assistencial para fazer frente às demandas de clientes e médicos; o desenvolvimento de um modelo de negócio orientado para a saúde dos clientes; o incremento de receitas, resultados e ativos; o fortalecimento da estrutura patrimonial da Cooperativa em bases mais sólidas, como o capital social e as reservas legais.

Participação

A empresa cooperativa, como uma sociedade autônoma de pessoas, tem na participação

democrática um de seus princípios constitutivos. Portanto, o programa da gestão assumiu a tarefa de ampliar os espaços de participação e formação dos médicos cooperados, reaproximando-os das instâncias administrativas, dos temas estratégicos e dos debates de fundo, dando novo ânimo à dinâmica cooperativista na Unimed-BH.

Por outro lado, a função da cooperativa está na defesa econômica e social de seus membros. Sob essa perspectiva, tratava-se de diversificar as oportunidades de trabalho médico e buscar novos mecanismos para valorizá-lo, fomentar a distribuição de resultados e estruturar uma política de proteção social para os cooperados como um retorno de longo prazo pela sua dedicação à Unimed-BH.

Com isso, a participação ganhou o significado concreto de transformar o crescimento e o sucesso da Cooperativa em ganhos mais efetivos para os médicos cooperados, como também para os principais públicos envolvidos na sua operação. E esta se tornaria uma marca da atual administração.

Se, naturalmente, podemos afirmar que o crescimento produz as condições para a participação, a vivência dos últimos quatro anos na Unimed-BH também demonstra que a participação cooperativista, ao contribuir para o alinhamento das necessidades imediatas dos cooperados à visão de longo prazo da Cooperativa, foi fator decisivo para o crescimento extraordinário registrado no período.

De modo prático, a Diretoria da Unimed-BH se comprometeu com um conjunto de dez propostas que orientaram a sua gestão no período de 2006 a 2009.

As páginas seguintes descreverão os resultados alcançados na busca por esses objetivos, apresentados segundo a perspectiva dos principais públicos de relacionamento da Cooperativa.

COMPROMISSOS

- Assegurar o crescimento sustentável da Cooperativa e manter o seu equilíbrio econômico-financeiro.
- Manter o compromisso permanente com a valorização do trabalho médico, atuando em parceria com as entidades – CRM-MG, AMMG, Sinmed-MG, Fencom e suas singulares, e as cooperativas de crédito.
- Viabilizar a implantação do fundo de pensão dos cooperados.
- Consolidar os serviços próprios como espaços de trabalho e renda para os cooperados.
- Ampliar as oportunidades de trabalho para os cooperados, inclusive por meio de novos programas de atenção à saúde.
- Buscar a melhoria contínua em todos os aspectos da atuação da Cooperativa.
- Rever o modelo de atenção à saúde visando à integralidade da assistência prestada aos clientes.
- Ampliar o acesso do cooperado à Cooperativa, melhorando o atendimento às suas demandas e aumentando os espaços para a sua participação.
- Estreitar o relacionamento com os prestadores de serviço e suas entidades representativas, assegurando a continuidade do Projeto de Qualificação da rede credenciada.
- Expandir a carteira e atingir níveis cada vez mais elevados de satisfação dos clientes, fortalecendo a marca e a reputação da Unimed-BH.



A anesthesiologista Marina Ayres Delgado,
médica cooperada Unimed-BH.

Relacionamento com os clientes e o mercado



A colaboradora Cleusa Faria dos Santos recebe Marialice Lamarca Almeida, cliente desde 2006, na sede da Unimed-BH.

COMPROMISSO

- ▶ Expandir a carteira e atingir níveis cada vez mais elevados de satisfação dos clientes, fortalecendo a marca e a reputação da Unimed-BH.

Planejamento foi palavra-chave na Unimed-BH para enfrentar os efeitos da crise econômica mundial. Em 2009, a Cooperativa manteve os investimentos previstos, principalmente na área de serviços próprios de saúde e na comunicação com o mercado; reorientou a estratégia de vendas, enfatizando as pequenas e médias empresas e os planos de adesão; e redobrou sua atenção para atender da melhor forma possível às necessidades dos clientes, contribuindo para a sua fidelização. Todo esse trabalho e ousadia foram recompensados pelo melhor ano já visto na Cooperativa, com crescimento de 12% da carteira, que superou os 834 mil clientes, e uma receita operacional bruta de mais de R\$ 1,5 bilhão.

2009 foi o ano em que a Unimed-BH conquistou o maior volume de novos clientes – mais de 90 mil –, batendo recorde na ampliação do número de vidas ligadas a contratos já existentes. O saldo positivo registrado nos contratos empresariais foi de 30 mil vidas, que se somaram aos mais de 10 mil clientes advindos da incorporação das carteiras das UnimedS Serra do Caraça e Pedro Leopoldo.

Tal crescimento é ainda mais extraordinário levando-se em conta que a Cooperativa atua em uma área geográfica predefinida, com presença já muito forte nesse mercado. Os bons resultados de 2009 dão continuidade à caminhada vitoriosa que

assegurou à Unimed-BH não apenas a liderança na saúde suplementar mineira, mas a posição de maior operadora regional do Brasil e de maior cooperativa do Sistema Unimed em número de clientes, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

267 mil clientes
foi o crescimento da carteira da Unimed-BH nos últimos quatro anos. O número é maior do que o registrado nos oito anos anteriores.

AVB - 10-34-1308-7

UNIMED

CHEGOU JUSTO
O QUE ELA PRECISAVA.
**UNIFÁCIL
FLEX.**
A UNIMED A PARTIR DE R\$
39,97

**MAIS UM
MOTIVO PRA
VOCÊ TER
UNIMED.**

Unimed
Belo Horizonte
0800 30 30 03

O Unifácil Flex, lançado em 2009, inovou por incluir preços nos anúncios, mostrando uma Unimed-BH acessível a todos os perfis de consumidores.

Foco no mercado corporativo

Tendo como prioridade o mercado corporativo e entendendo a realidade da sua área de atuação, onde predominam micro, pequenas e médias empresas, a Unimed-BH afinou ainda mais o foco comercial para esse perfil de clientes.

Ampliou e especializou sua equipe de vendas, manteve presença na mídia durante todo o ano e chegou a informar, pela primeira vez, preço de planos de saúde em seus anúncios, deixando clara a oferta de produtos acessíveis às organizações de menor porte e aos clientes individuais.

O acerto da estratégia teve impacto direto no número de contratos fechados. Foram 1.934, o maior volume já conquistado pela Cooperativa em um único ano.

Flexibilidade e customização

O conceito Flex, inaugurado com o lançamento do Unipart Flex em 2008 e reforçado com o Unifácil Flex em 2009, deu nome a uma prática já adotada pela Cooperativa: a busca de soluções adequadas às necessidades de cada cliente.



A Unimed-BH marca presença em seus clientes corporativos, participando de eventos como as Semanas da Saúde e as Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipats).



Por exemplo: para fazer um plano para 4 funcionários entre 29 e 33 anos, sua empresa paga um total de 85 reais* por mês, e cada funcionário paga 22 reais mais a coparticipação. Você ainda conta com a liberação de carência para alguns procedimentos.

Quer saber mais? Liga pra gente.

UNIMED
SOLUÇÃO
EMPRESA



A edição 2009 da campanha Unimed Solução Empresa apostou nas micro, pequenas e médias empresas, perfil predominante na economia da área de atuação da Cooperativa.

Para isso, a Unimed-BH investe em relacionamento com esse público e busca a qualificação permanente dos serviços administrativos e assistenciais – uma postura que contribui não apenas para a conquista de novos contratos, mas para a fidelização dos clientes antigos.

Em 2009, a individualidade da abordagem foi intensificada nos planos por adesão. Para conquistar novas vidas, a Cooperativa ampliou sua presença junto às entidades contratantes e buscou entender as características de cada uma, de forma a apresentar propostas que atraíssem seus associados.

Customização também foi palavra de ordem no relacionamento com as empresas que já eram clientes. Ela deu o tom nas ações e estruturas de promoção da saúde dentro das empresas, na participação em Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipats) e no desenvolvimento de relatórios gerenciais.

Em 2009, a Unimed-BH participou de **165 Sipats** e Semanas da Saúde de empresas clientes.

Já a flexibilidade foi arma fundamental na conquista de clientes individuais, que corresponderam a 39% das vendas de 2009, sendo fortemente atraídos pelas múltiplas alternativas oferecidas principalmente pelos produtos Unipart Flex e Unifácil Flex.

23 mil clientes

foi o total de vendas em planos individuais em 2009, impulsionadas pelos produtos Flex.

Conveniência no atendimento ao cliente

A Unimed-BH tem investido em tecnologia para oferecer mais conveniência aos clientes. O objetivo é permitir que questões administrativas sejam tratadas, de forma simples e ágil, por telefone ou e-mail.

Como parte desse processo, 100% dos procedimentos que precisam de autorização podem ser solicitados pelo Unidisk, onde também é possível obter informações e agendar e desmarcar atendimentos nos Núcleos de Atenção à Saúde e nos Centros de Promoção da Saúde. Totalmente adaptado às novas regras estabelecidas para os call centers brasileiros pelo decreto 6.523/2008, o Unidisk teve sua qualidade amplamente reconhecida em 2009, com a conquista de quatro prêmios nacionais.



Roberta Ávila Corrêa, cliente Unimed-BH desde 2010.

Pedidos de informações, dúvidas e reclamações também podem ser dirigidos à Unimed-BH via internet. Para isso, o cliente deve usar o e-mail ou o atendimento on-line do Fala Cliente, setor da Cooperativa que se prepara agora para se transformar em ouvidoria.

Atendimento em todo o País

A possibilidade de ser atendido em qualquer parte do País é um dos diferenciais oferecidos pelo Sistema Unimed. Isso vale tanto para quem está viajando quanto para funcionários de empresas clientes alocados fora da área de atuação da Cooperativa.

Em função da grande participação de planos corporativos em carteira, essa realidade é comum na Unimed-BH. Por isso, ela foi uma das pioneiras e principais incentivadoras da implantação do Intercâmbio Eletrônico. Hoje a Cooperativa está ligada por meio dele a 340 singulares, 48 delas pelo sistema on-line, agilizando a resposta às demandas dos clientes que buscam atendimento fora da sua área de atuação.

Legendar



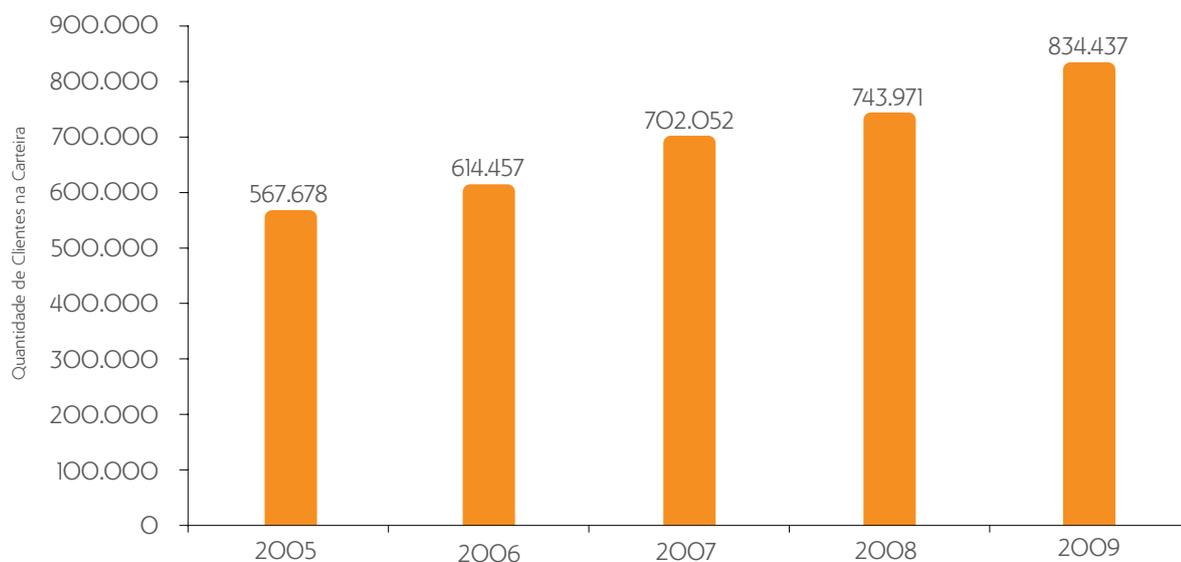
A Unimed-BH espalha a mensagem de uma vida saudável através de iniciativas como o Projeto Caminhar e do patrocínio a equipes de corredores e a corridas de rua.



Em 2009, a Unimed-BH teve forte presença nas organizações com contratos de adesão, atraindo mais clientes para sua carteira.

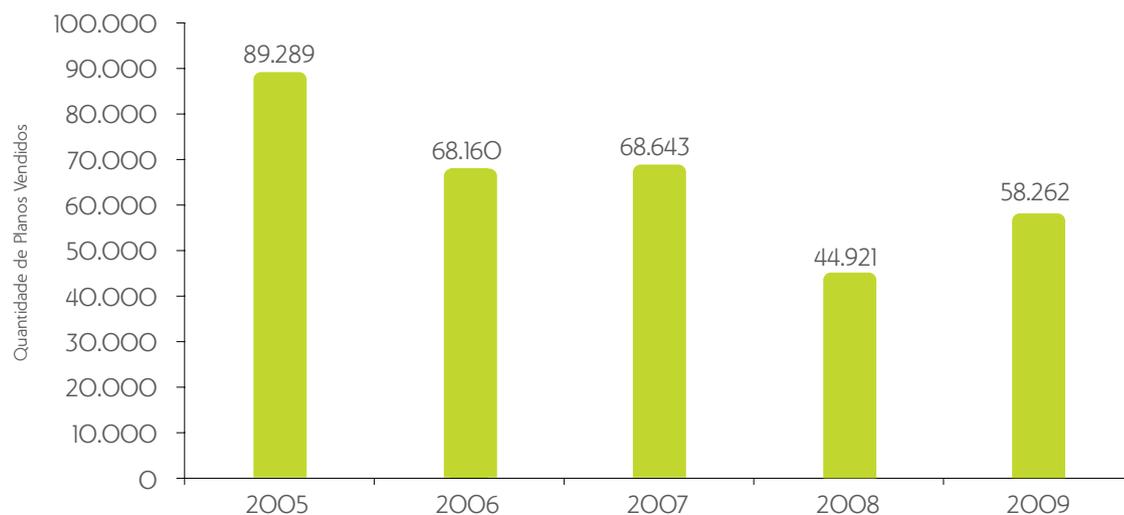
▶ Evolução da carteira de clientes (2005 a 2009)

Em 2009, a Unimed-BH registrou o maior crescimento anual da carteira em números absolutos, com acréscimo de 90.466 clientes. Na gestão 2006-2009, esse aumento chegou a quase 267 mil vidas, número superior aos 243 mil novos clientes conquistados ao longo dos oito anos anteriores. No ano em que a economia foi impactada pela crise mundial, a Unimed-BH apresentou uma evolução de 12,16% em sua carteira.



▶ Evolução do volume de vendas (2005 a 2009)

A equipe de vendas da Unimed-BH conquistou 58 mil novos clientes em 2009, fechando o maior número de contratos corporativos já assinados em um único ano pela operadora (1.934 no total). Outros fatores que contribuíram de maneira decisiva para que a Cooperativa apresentasse crescimento recorde foi o saldo de quase 30 mil vidas incluídas em contratos já existentes e a entrada de mais de 10 mil clientes como consequência da incorporação das carteiras das singulares Pedro Leopoldo e Serra do Caraça.





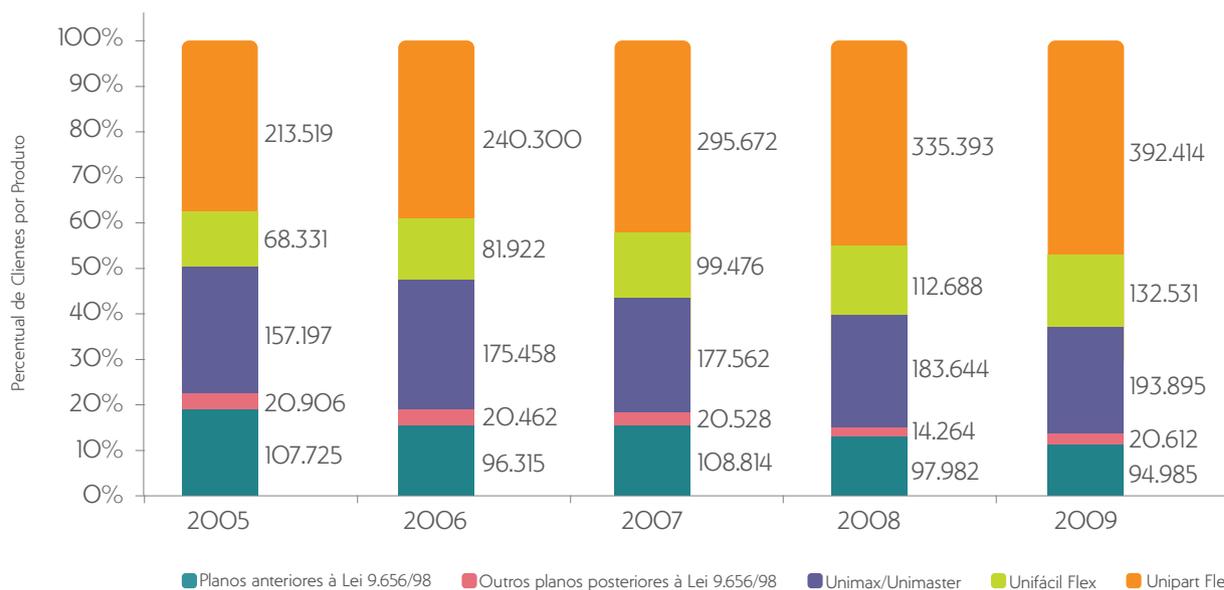
Comportamento da carteira de clientes por tipo de contratação (2005 a 2009)

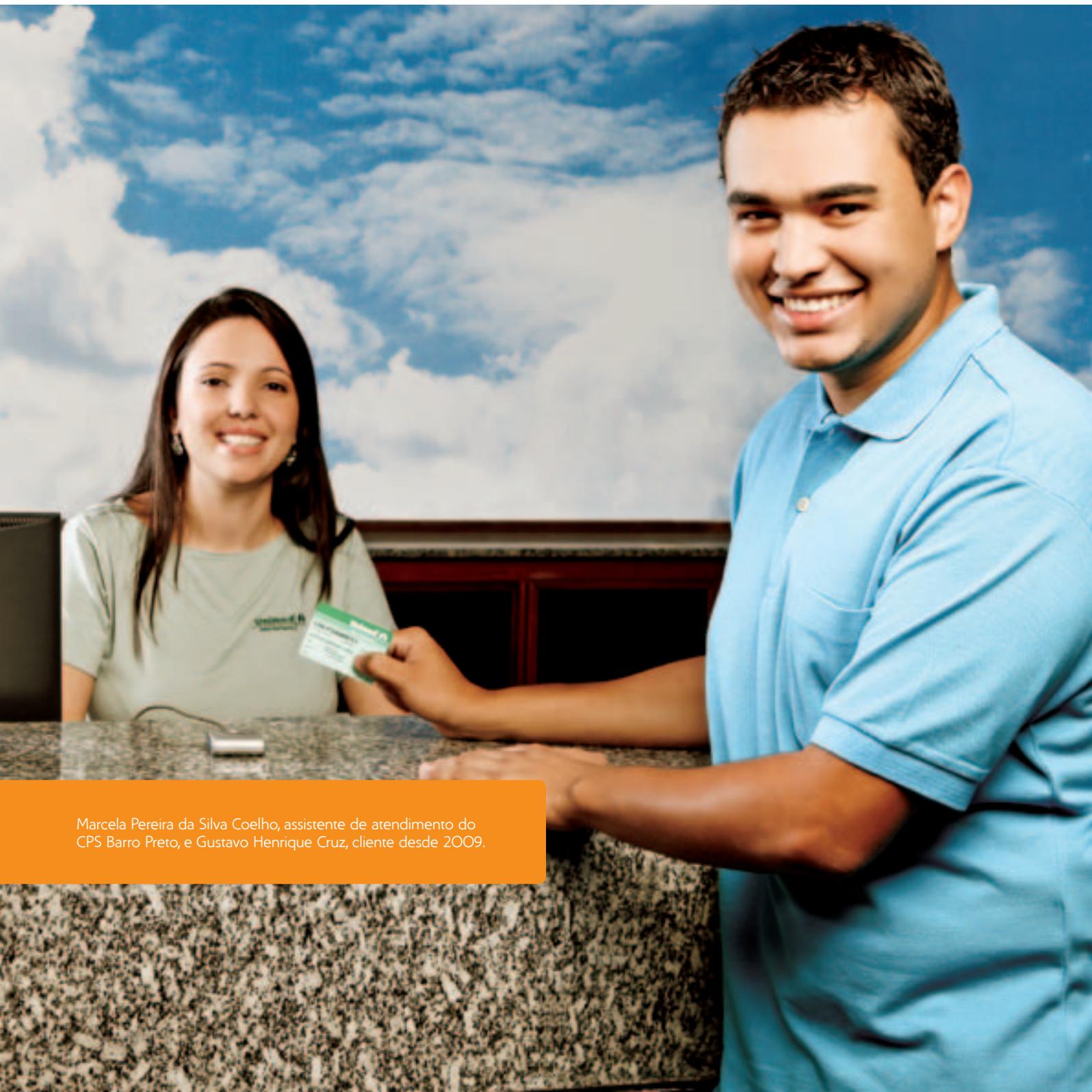
A estratégia comercial centrada em micro, pequenas e médias empresas, perfil predominante na economia de Belo Horizonte e região, permitiu que a Unimed-BH mantivesse o forte crescimento no mercado corporativo, com a expansão em mais de 82 mil vidas. Essa postura, no entanto, não exclui o investimento na busca de clientes individuais, que aumentaram em quase 8 mil em 2009 - movimento impulsionado pelo lançamento do Unifácil Flex.



Evolução da distribuição da carteira de clientes por produto (2005 a 2009)

O plano Unipart Flex foi o grande impulsionador do crescimento da carteira nos últimos quatro anos. Nesse período, ele trouxe para a Cooperativa quase 179 mil clientes. Outro produto que registrou aumento significativo foi o Unifácil Flex. Com isso, a Unimed-BH passou a ter mais de 61% de seus clientes em planos coparticipativos, modelo que tem grande aceitação entre as operadoras por estimular a utilização consciente e responsável do plano de saúde.



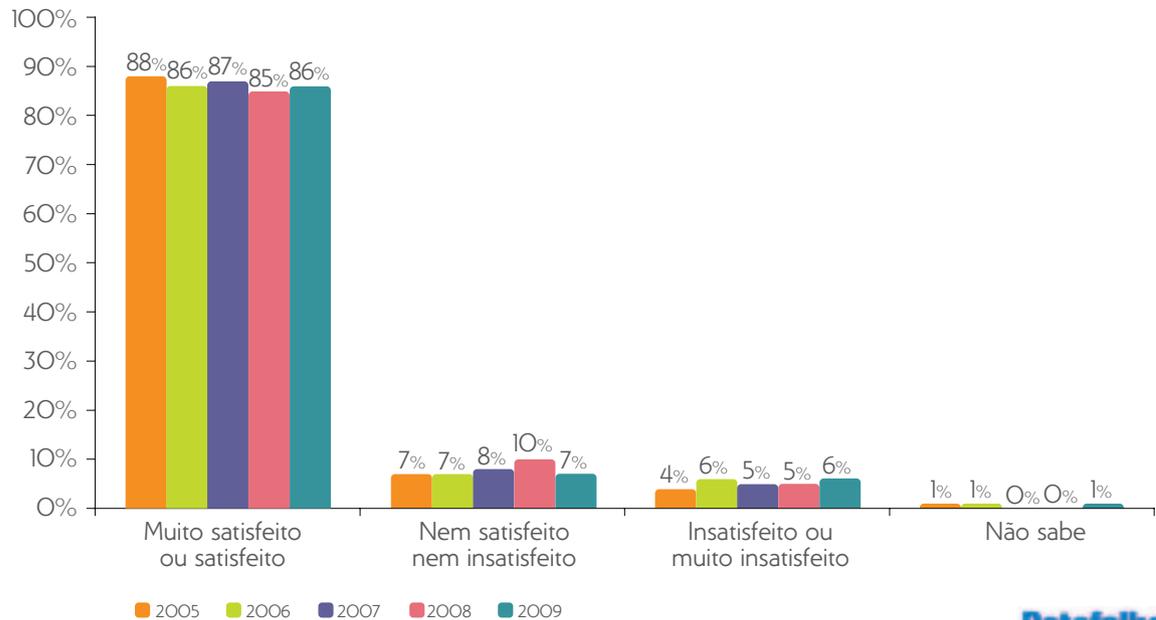


Marcela Pereira da Silva Coelho, assistente de atendimento do CPS Barro Preto, e Gustavo Henrique Cruz, cliente desde 2009.



Satisfação geral dos clientes com os serviços da Unimed-BH (2005 a 2009)

Em 2009, a Unimed-BH manteve os altos índices de satisfação dos clientes registrados nos últimos anos. Em pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha, 86% dos entrevistados declararam estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a Cooperativa, em um reconhecimento da busca permanente pela qualidade assistencial e administrativa.

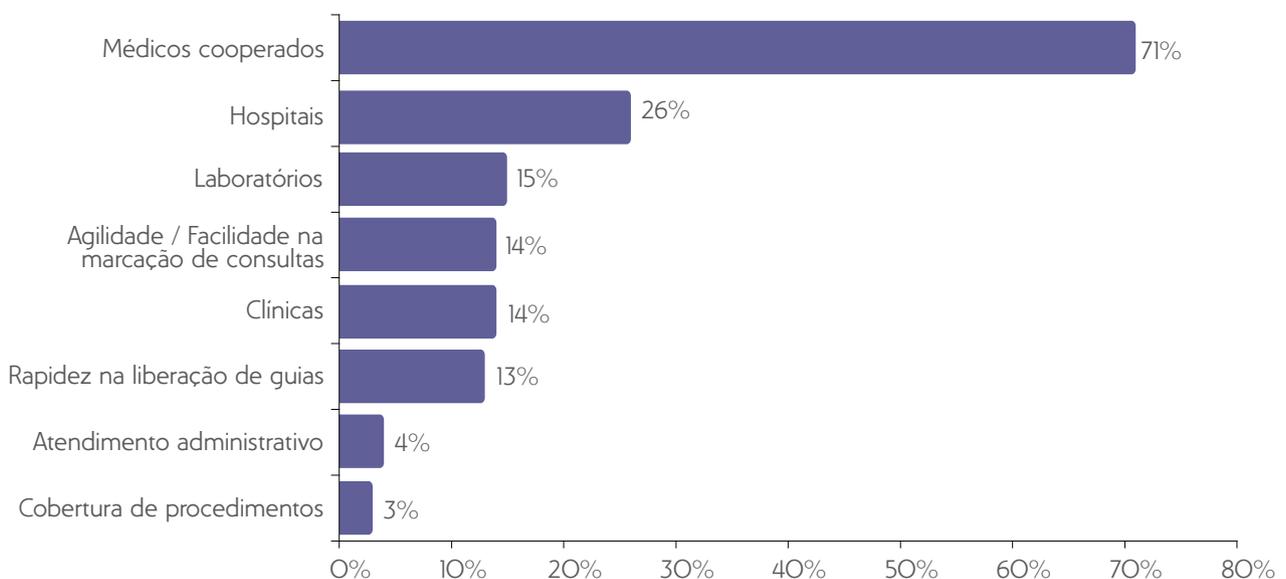


Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA



Razões pelas quais os clientes estão satisfeitos com a Unimed-BH* (2009)

Sete em cada dez clientes atribuem aos médicos cooperados sua satisfação com a Unimed-BH. Outro destaque é a rede de serviços de saúde, que aparece em segundo (hospitais), terceiro (laboratórios) e quinto (clínicas) lugares entre as razões mais mencionadas pelos entrevistados.



*Respostas espontâneas e múltiplas

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA

Participação dos médicos cooperados



A pediatra cooperada Silvana Beatriz Wanzenboeck e o menino Augusto Avelar, cliente desde 2008.

COMPROMISSOS

- ▶ Manter o compromisso permanente com a valorização do trabalho médico, atuando em parceria com as entidades.
- ▶ Ampliar o acesso do cooperado à Cooperativa, melhorando o atendimento às suas demandas e aumentando os espaços para a sua participação.
- ▶ Viabilizar a implantação do fundo de pensão dos cooperados.

A valorização do trabalho médico e a ampliação da participação dos cooperados na gestão e nos bons resultados da Unimed-BH orientaram as ações da Diretoria no período de 2006 a 2009. Uma das principais consequências desse posicionamento foi o aumento expressivo do montante de recursos transferidos aos cooperados, tanto na forma de pagamento pela produção médica quanto em benefícios, com destaque para a Previdência Unimed-BH.

O crescimento surpreendente da carteira de clientes da Unimed-BH em 2009, muito superior ao esperado para o ano que começou com a marca da crise econômica mundial, permitiu à Cooperativa promover reajustes expressivos nos valores dos honorários médicos.

Só a consulta subiu 12,5% em 2009, ano em que a inflação medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) foi de 4,31%. O valor base da consulta em rede ampla chegou a R\$ 45,00, atingindo R\$ 60,00 nos programas de gerenciamento de doenças e condições de risco. Desde 2007, o valor pago pela consulta teve aumento de 34%, contra uma inflação de 15,4%.

34% foi o reajuste dado à consulta de 2007 a 2009, com o valor podendo chegar a R\$ 60,00.

A consulta não foi a única a ser beneficiada. Em 2009, a Unimed-BH promoveu o segundo reajuste consecutivo da tabela de honorários médicos, aumentando em até 25% o valor pago para cerca de 1.300 procedimentos. No ano anterior, 1.700 itens já haviam sido reajustados em até 12,5%.

Todo esse movimento impactou diretamente a renda do cooperado. Nos últimos quatro anos, o volume de produção médica cresceu 17%, impulsionado pela evolução permanente do número de clientes. No que diz respeito aos valores pagos aos cooperados no mesmo período, o aumento foi muito maior – 36%, com o volume de recursos transferidos em 2009 superando R\$ 380 milhões.

Além dos valores vinculados diretamente à produção médica, os cooperados tiveram em 2009 a maior distribuição de sobras da história da Unimed-BH: foram mais de R\$ 8,2 mil por médico, somando R\$ 37 milhões. A Cooperativa também destinou um montante próximo de R\$ 35 milhões do resultado do ano para a cota capital dos médicos, que se somou à remuneração de 12% ao ano sobre esses recursos, paga pela Unimed-BH desde 2008.

Previdência Unimed-BH e a proteção social dos médicos



Compromisso assumido formalmente pela

Diretoria, a Previdência Unimed-BH foi lançada em 2008, depois de um processo decisório tecnicamente fundamentado e com o envolvimento dos médicos cooperados em todas as suas etapas. Assembleias, reuniões prévias e um plebiscito na internet ajudaram a construir este que é hoje o principal benefício de longo prazo oferecido pela Cooperativa e que traz uma contribuição importante para a manutenção da renda e do padrão

de vida do cooperado e de sua família no período da aposentadoria.

4.659 cooperados,
mais de 98% do total, já aderiram à previdência,
que recebeu aportes da ordem de R\$ 130 milhões
da Unimed-BH.

Os bons resultados de 2009 permitiram à Unimed-BH realizar mais um aporte de R\$ 50 milhões em nome dos médicos. Desde setembro de 2008, a Cooperativa depositou mais de R\$ 130 milhões no fundo, transformando-o no segundo maior plano de instituidor do Brasil. A Previdência Unimed-BH recebe também depósitos individuais e voluntários dos médicos. Somados as duas fontes de recursos e o rendimento do fundo, o patrimônio total já ultrapassa os R\$ 145 milhões.

Paralelamente, foram ampliados os benefícios de plano de saúde para o médico e sua família, inclusive com a possibilidade de aquisição de planos com mensalidades gratuitas tanto na atividade quanto na aposentadoria. Já os valores pagos pelo Pró-Família, no caso de falecimento ou aposentadoria do cooperado, foram reforçados, passando de R\$ 100 mil, em 2005, para R\$ 250 mil no início de 2010.

429 novos cooperados
entraram na Unimed-BH nos últimos quatro anos,
por meio de processos de seleção pública que
colocaram à disposição dos candidatos 682 vagas.



O clínico José Ricardo de Oliveira está entre os quase 4.700 médicos cooperados que aderiram à Previdência Unimed-BH.



A história da Unimed-BH é escrita por seus médicos e, em 2009, vários fundadores foram homenageados. O treinamento de novos cooperados teve a presença de Mauro Chrysóstomo, Walter Caixeta, Calil Fouad e José Teubner. Além disso, o prédio da Unidade de Contagem recebeu o nome do colega Nilo Marciano de Oliveira e o prédio do Hospital Unimed, o de Francisco José Neves, ambos ex-presidentes já falecidos.

Envolvimento e participação

Seguindo à risca o preceito cooperativista, a Unimed-BH tem ampliado cada vez mais a participação dos médicos em seu cotidiano. Um importante avanço da gestão atual foi a criação do Conselho Social, que tem se tornado cada vez mais atuante, debatendo as grandes questões estratégicas, contribuindo para o desenvolvimento e a implantação do Modelo de Atenção à Saúde Unimed-BH e servindo de ponte entre os colegas e as instâncias administrativas.

9 em cada 10

cooperados estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Unimed-BH. A mesma proporção de médicos avalia a gestão atual como ótima ou boa.

Cada médico, individualmente, também tem se envolvido de maneira crescente com a Cooperativa. Isso fica claro na participação maciça nas assembleias gerais. Em dezembro de 2009, a Unimed-BH realizou sua maior reunião, com a presença de 3.048 médicos.

A evolução pode ser percebida ainda nas atividades do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop), que

promoveu 13 eventos de educação continuada, totalizando 82 turmas, e registrou quase 12 mil participações.

Criado em 2007 para estimular e reconhecer o envolvimento do médico na Unimed-BH, o Participação Pontuada contribui para esse sucesso.

Os cooperados mais pontuados ganham a quitação das anuidades do Conselho Regional de Medicina, da Associação Médica e do Sindicato dos Médicos.

Dessa forma, as entidades também são beneficiadas pelos recursos destinados ao programa, que fortalece a categoria. Só nos três primeiros anos, foram investidos R\$ 13 milhões.

95% é o índice médio de satisfação dos médicos cooperados com os eventos promovidos pela Unimed-BH.

Outro avanço recente foi a criação da equipe de analistas de relacionamento, que busca acolher e dar respostas às demandas dos médicos, facilitando seu acesso à Cooperativa. Em 2009, dois anos depois de sua criação, a equipe iniciou visitas aos consultórios, buscando apoiar os cooperados em questões como envio de contas, participação nos programas de atenção ativa e utilização de ferramentas tecnológicas no atendimento aos clientes.

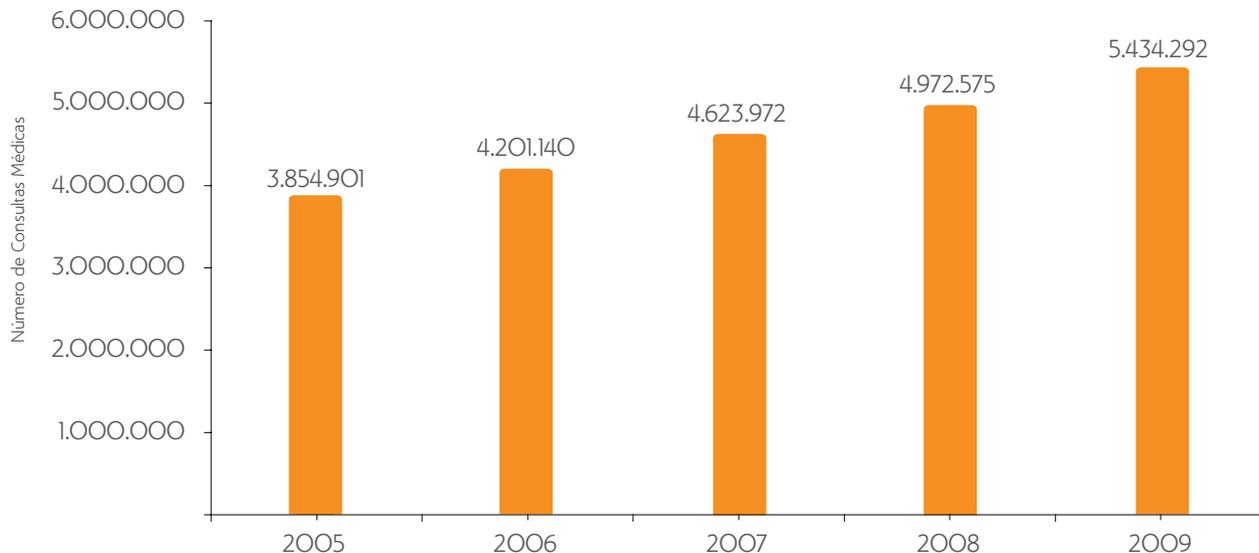
Mesmo estando ainda em fase piloto, o trabalho já apresentou bons resultados. Um dos focos de 2009 foram as glosas, que caíram ainda mais, para cerca de 1%, a partir das orientações dos analistas para os médicos e suas secretárias.



Com reuniões periódicas, o Conselho Social discute assuntos relevantes para a Cooperativa e tem uma participação cada vez mais importante na definição dos rumos da Unimed-BH.

▶ Evolução do número de consultas médicas (2005 a 2009)

O forte crescimento da carteira de clientes impactou diretamente a geração de trabalho médico na Unimed-BH. Em 2009, foram realizados mais de 5,4 milhões de consultas, número 9,3% superior ao do ano anterior. O aumento dos valores pagos foi ainda maior. Desde 2005, o volume anual de consultas cresceu 41%. Já o valor total pago aos cooperados por essa produção teve evolução superior a 66%, alcançando R\$ 174 milhões em 2009.



▶ Evolução do valor médio pago ao cooperado por consulta em consultório (2005 a 2009)

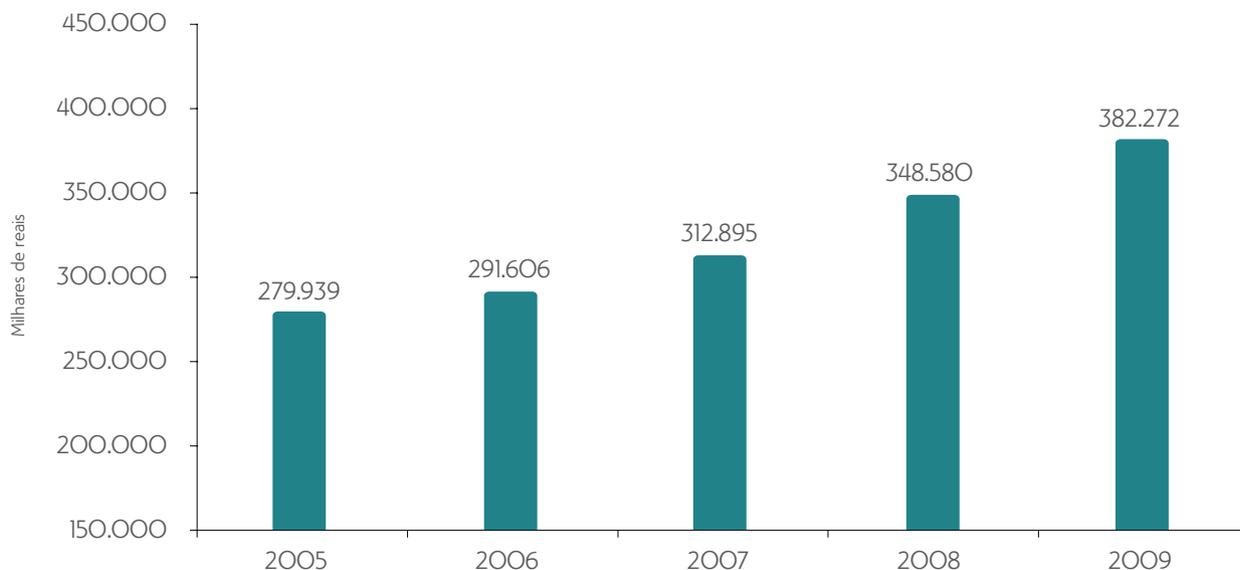
O valor médio pago ao cooperado pela consulta em consultório foi de R\$ 46,36 em 2009. Com o reajuste de 12,5%, o valor de referência para a rede ampla chegou a R\$ 45,00, podendo ser acrescido de R\$ 7,00 quando a consulta for bonificada. No caso dos programas de atenção ativa, a consulta alcança R\$ 60,00, além da remuneração por desempenho no final do programa.





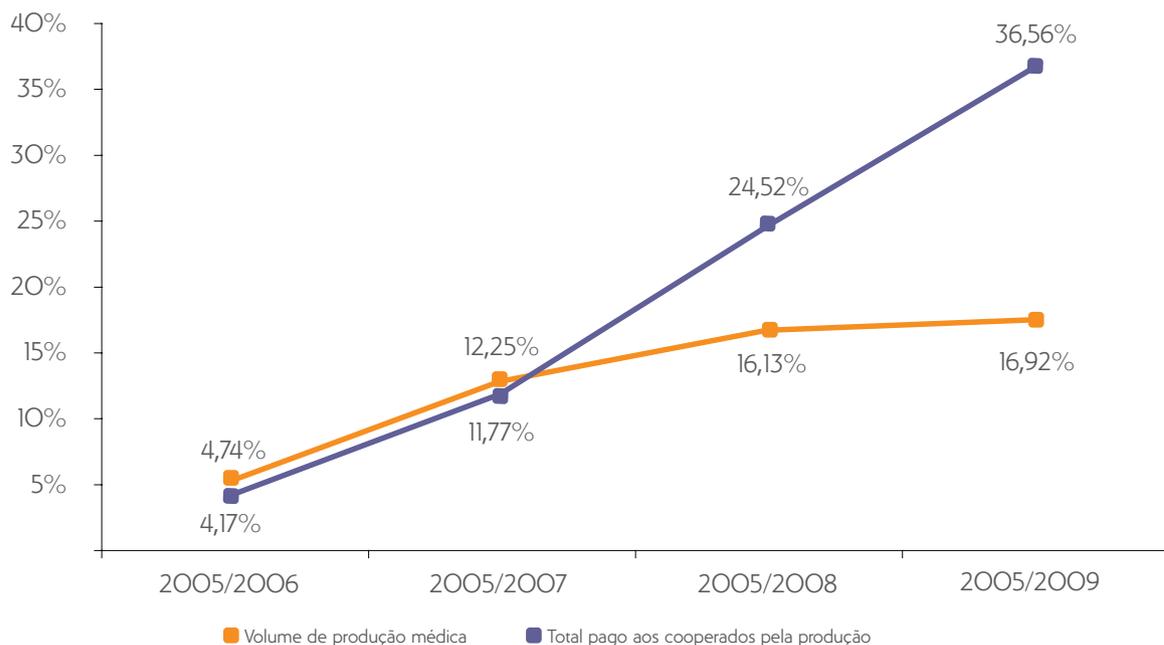
Valores pagos aos cooperados referentes à produção médica (2005 a 2009)

Em 2009, a Unimed-BH destinou um volume de recursos para pagamento da produção médica quase 10% maior do que em 2008. Mais do que o aumento da produção, o crescimento consistente dos valores pagos nos últimos anos, com um incremento superior a R\$ 100 milhões entre 2005 e 2009, indica o sucesso da política de valorização do trabalho médico implantada na Cooperativa.



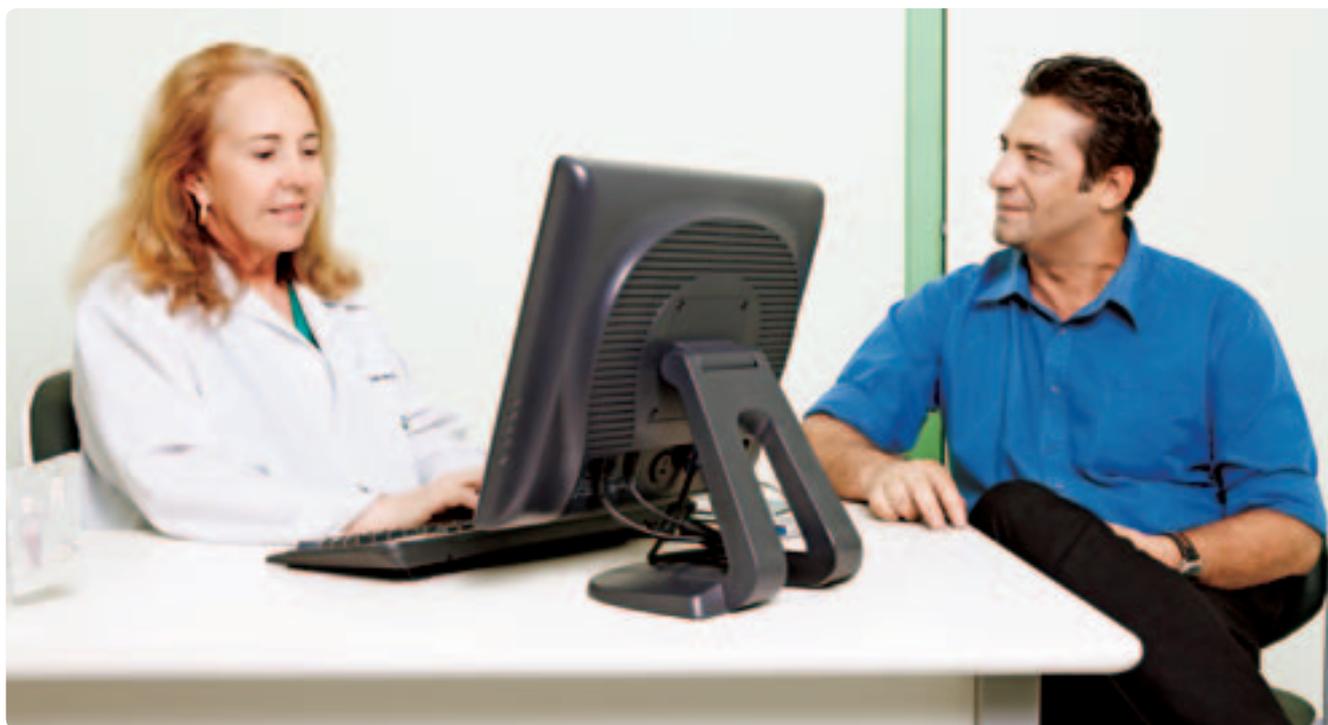
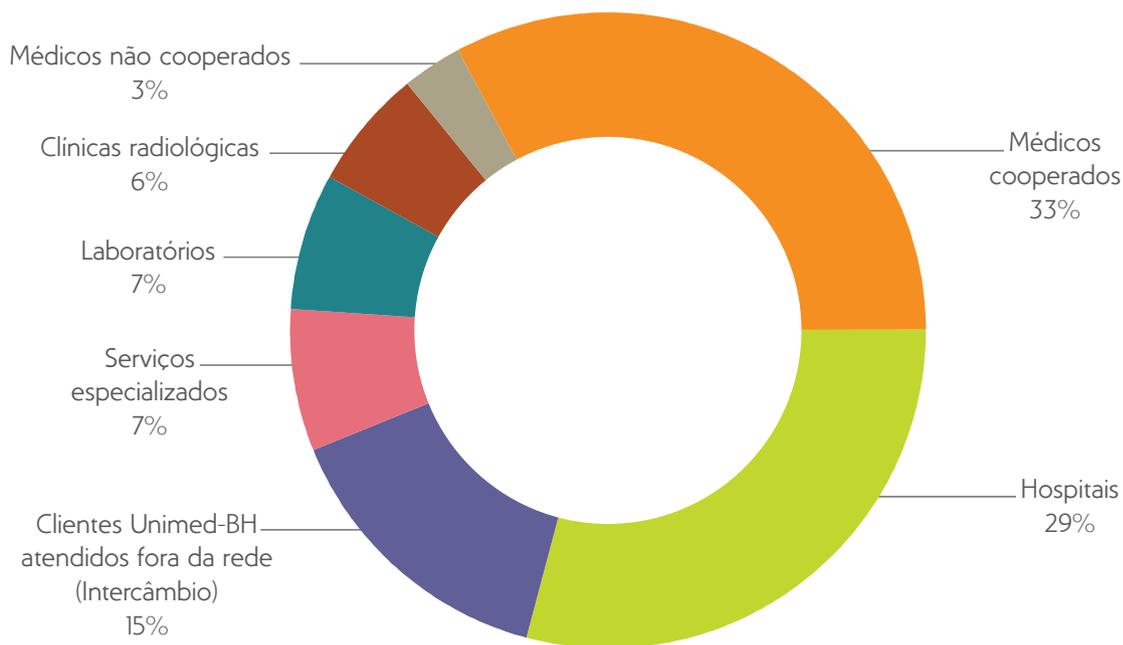
Variação acumulada da produção médica e dos valores pagos aos cooperados (2005 a 2009)

Ao longo dos anos, o crescimento da carteira de clientes e o consequente aumento no volume da produção médica têm sido determinantes para a melhoria da remuneração dos cooperados. É a geração de mais oportunidades de trabalho. A partir de 2007, no entanto, a curva de valores pagos pela Cooperativa se descolou do crescimento da produção. Esse efeito demonstra o impacto das medidas de valorização dos honorários adotadas pela Diretoria. Comparando 2009 com 2005, o conjunto dos médicos cooperados produziu 16,92% a mais, enquanto o valor recebido teve incremento de 36,56%.



► Distribuição do valor pago por tipo de prestador (2009)

De todos os recursos pagos pela Unimed-BH para cobrir a atenção à saúde de seus clientes, um terço foi dedicado aos cooperados – o que explicita seu compromisso de valorização do trabalho médico. O segundo maior montante (29% do total) foi destinado aos hospitais, sendo que parte desses recursos diz respeito ao trabalho de qualificação da rede prestadora.

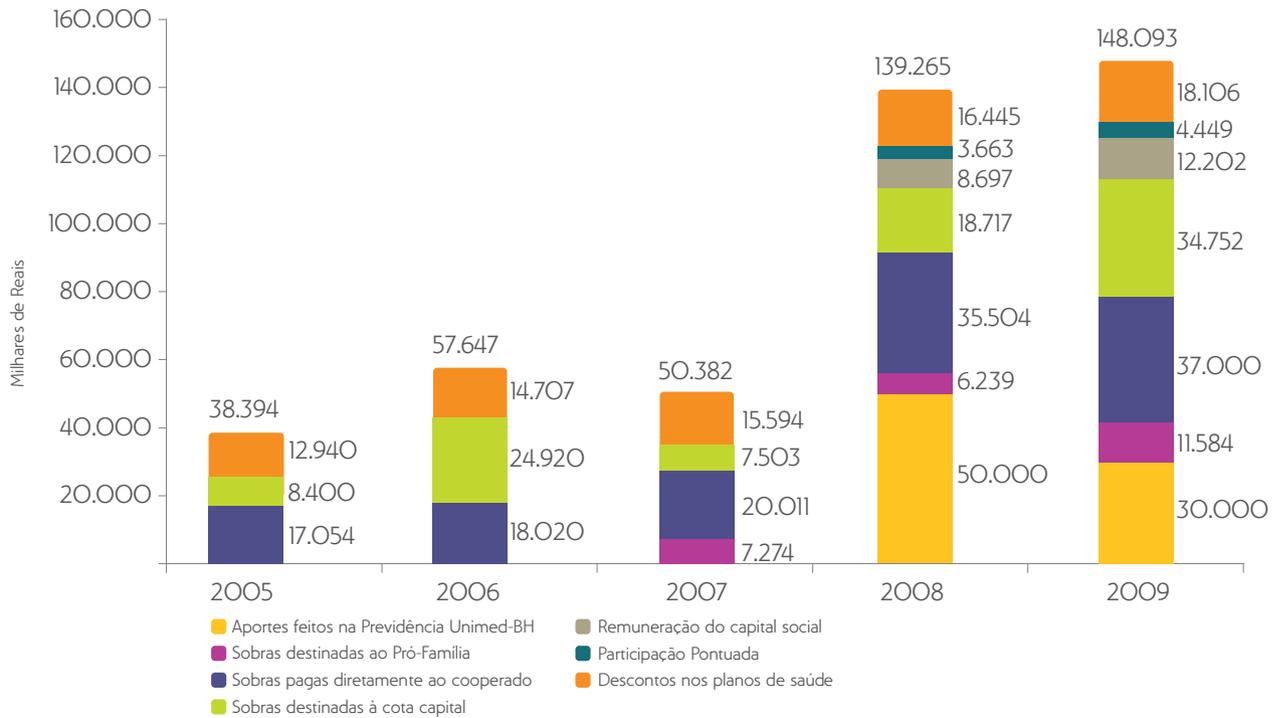


Raimunda Calixta Souza, cooperada da Neurologia, e Flávio Vespoli, cliente Unimed-BH desde 2008.



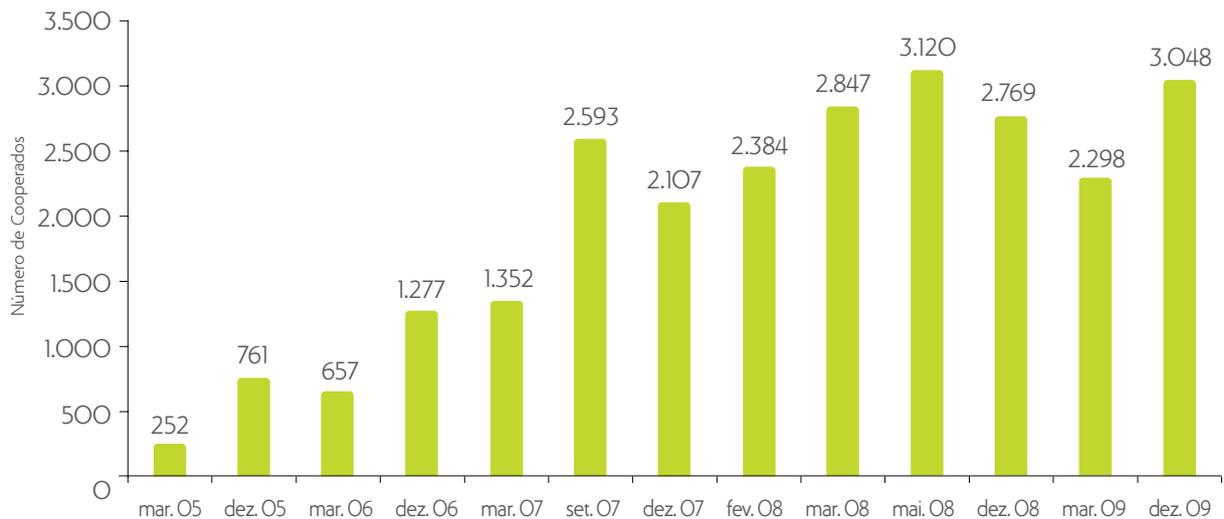
Transferência de recursos para cooperados na forma de benefícios e sobras (2005 a 2009)

Em 2009, a Unimed-BH transferiu R\$ 148 milhões, além dos honorários médicos, para seus cooperados. Os bons resultados do ano renderam ainda, no início de 2010, um aporte de R\$ 50 milhões na Previdência Unimed-BH e investimento de R\$ 4,9 milhões no programa Participação Pontuada, totalizando R\$ 203 milhões. De 2006 a 2009, foram transferidos mais de R\$ 450 milhões para os cooperados na forma de benefícios.



Participação de cooperados nas Assembleias Gerais (2005 a 2009)

Desde 2006, a Unimed-BH tem mudado suas Assembleias Gerais, com os assuntos da pauta sendo discutidos de forma mais clara e aberta, associados a uma comunicação prévia ampla e transparente. Isso levou ao registro de recordes consecutivos de participação, chegando a 3.048 médicos na AGE de 2009, maior reunião presencial já realizada pela Cooperativa.





Em dezembro de 2009, 3.048 médicos compareceram à maior assembleia presencial já promovida pela Unimed-BH.



▶ Avaliação da gestão atual (2009)

O trabalho da atual gestão e o cumprimento dos compromissos assumidos em 2006, com destaque para a valorização do cooperado, a implantação da previdência complementar, o crescimento sustentável da carteira e a melhoria nos diversos aspectos da sua operação, geraram altos índices de aprovação por parte dos médicos. Em pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha no final de 2009, 89% dos entrevistados avaliaram a gestão como ótima ou boa.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA

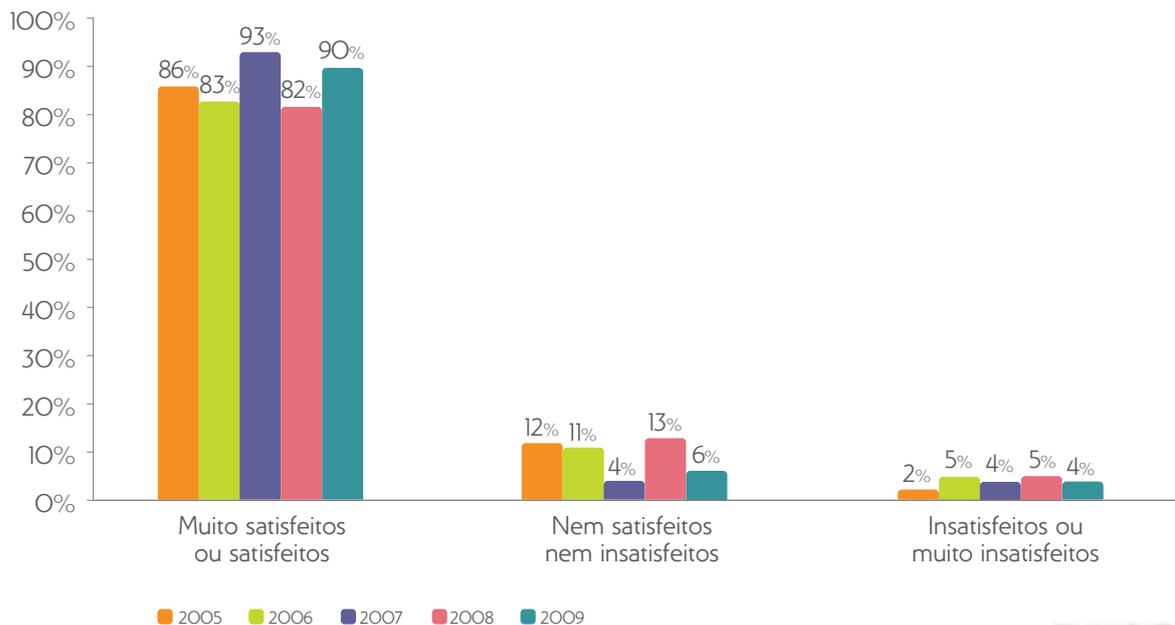


O projeto Unimed 18:30 proporciona aos cooperados a oportunidade de conversar diretamente com a Diretoria, em grupos pequenos, tratando de questões do seu interesse. Em 2009, foram promovidas 19 turmas, com a participação de 1.103 médicos.



Satisfação dos cooperados com a Unimed-BH (2005 a 2009)

Na pesquisa anual do Instituto Datafolha, 90% dos cooperados declararam estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a Unimed-BH. O resultado mostra que, assim como no caso dos clientes, a Cooperativa tem altos índices de satisfação consolidados entre seus médicos cooperados.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA



Quase 1.500 médicos estiveram no Encontro de Cooperados de 2009 para assistir às palestras do vice-governador Antonio Anastasia, do professor Ângelo Machado (centro), do diretor da ANS Alfredo Cardoso (esquerda) e do administrador e articulista Stephen Kanitz.

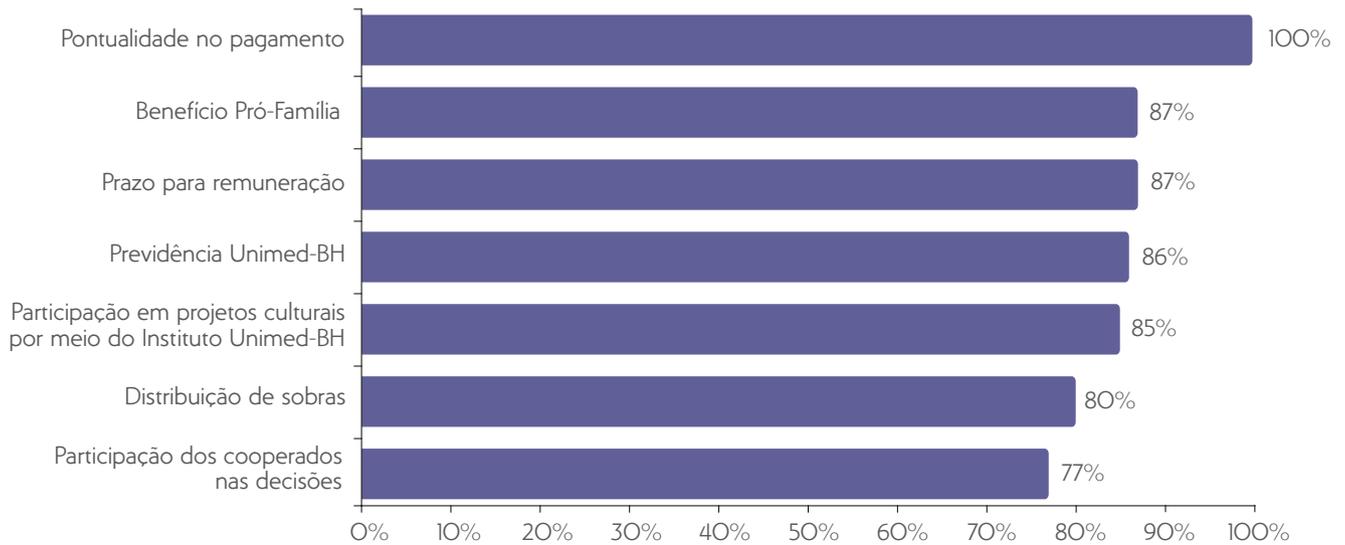


Um dos pontos altos do Nicoop em 2009 foi a promoção do Ciclo de Conferências Grandes Questões da Humanidade, em que o professor de Filosofia e Ética Clóvis de Barros Filho tratou dos temas Ética, Liberdade, Deus, Saúde, Morte e Felicidade.



Avaliação de desempenho da Unimed-BH pelos médicos cooperados* (2005 a 2009)

Quando perguntados sobre os motivos de satisfação com a Unimed-BH, a pontualidade no pagamento continua sendo o item mais citado pelos cooperados, com o prazo para remuneração em terceiro lugar. Os outros aspectos que merecem destaque são os benefícios Pró-Família e Previdência Unimed-BH, a participação em projetos culturais e nas decisões da Cooperativa e a distribuição de sobras.



*Respostas espontâneas e múltiplas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA

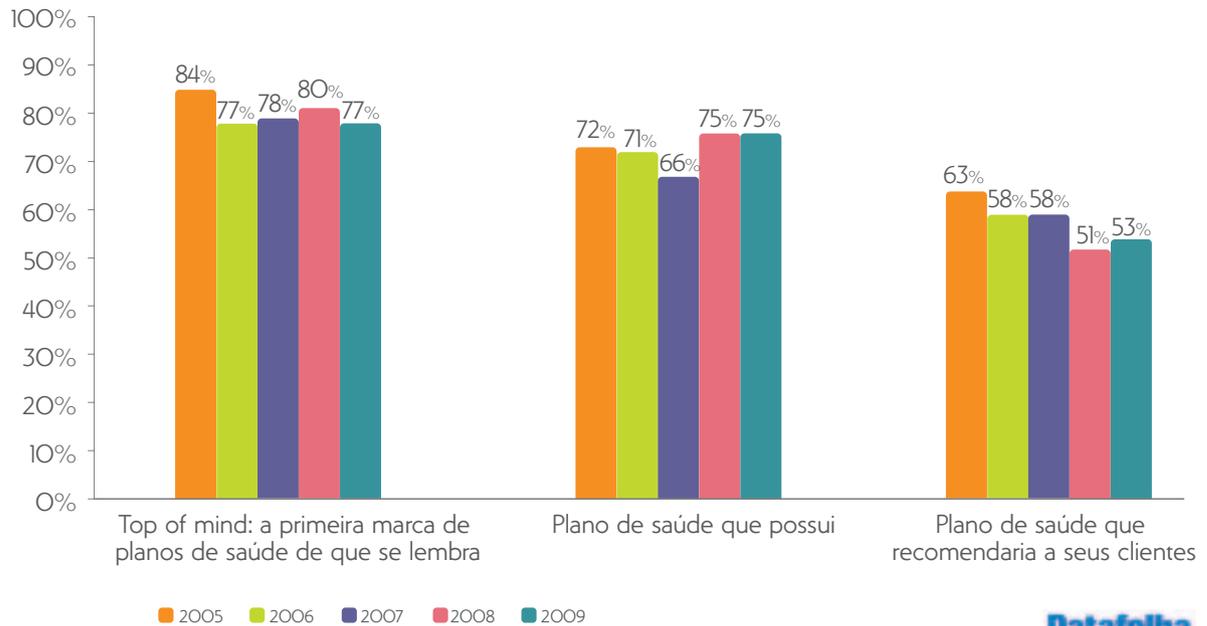


O médico Edmundo Salomão, ao lado da esposa Gislene, das três filhas (entre elas as oftalmologistas cooperadas Márcia Regina e Valéria, nas laterais da foto) e dos netos. Ele foi um dos beneficiados pelo programa Pró-Família, tendo se aposentado em 2009.



A marca Unimed-BH e os médicos cooperados e não cooperados (2005 a 2009)

Para mais de três quartos dos médicos de Belo Horizonte e região, cooperados e não cooperados, o primeiro nome que vem à lembrança quando pensam em plano de saúde é Unimed-BH. Além disso, 75% deles têm plano da Cooperativa para uso pessoal e 53% indicam os produtos da Unimed-BH para seus pacientes.

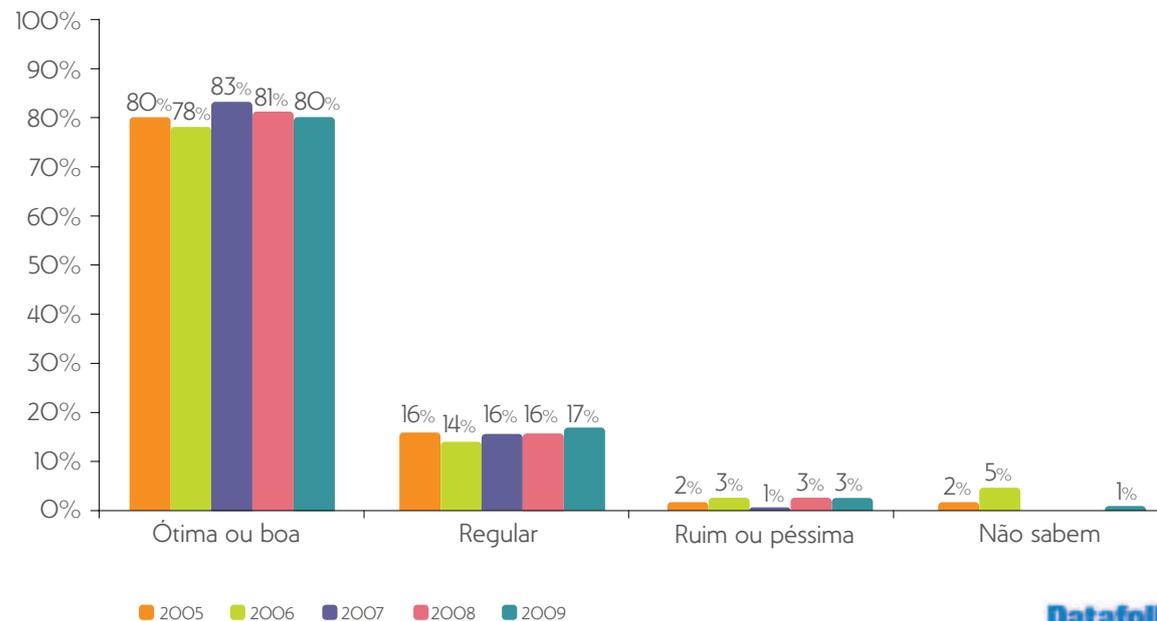


Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Avaliação geral da Unimed-BH por médicos cooperados e não cooperados (2005 a 2009)

Oito em cada dez médicos de Belo Horizonte e região, incluídos nessa relação os não cooperados, avaliam a Unimed-BH como ótima ou boa. A imagem positiva da Cooperativa junto a esse público tem se mantido em patamares elevados nas pesquisas do Instituto Datafolha e foi reafirmada em 2009.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Modelo de atenção ativa à saúde



No Centro de Promoção da Saúde de Contagem, Débora Galvão, cliente Unimed-BH desde 2007, recebe orientações da Técnica de Enfermagem Natália Aparecida Pereira.

COMPROMISSOS

- ▶ Rever o modelo de atenção à saúde visando à integralidade da assistência prestada aos clientes.
- ▶ Ampliar as oportunidades de trabalho para os cooperados, inclusive por meio de novos programas de atenção à saúde.

A partir de 2007, a Unimed-BH deu um salto na implantação do seu Modelo de Atenção à Saúde, baseado na atenção ativa, com destaque para as ações de promoção da saúde e prevenção de doenças. O marco inicial foi a inauguração do primeiro Centro de Promoção da Saúde (CPS), em março daquele ano. A implantação em paralelo de uma nova forma de remuneração, centrada em desempenho e no resultado do cuidado para o cliente, tem sido fundamental para o fortalecimento do modelo.

O conceito que norteia a elaboração de programas assistenciais na Unimed-BH é a gestão de risco, tendo como foco o estímulo ao autocuidado e à adoção de hábitos de vida saudáveis por parte dos clientes, bem como o apoio ao trabalho do médico cooperado.

Entre as iniciativas implantadas estão os grupos de cessação do tabagismo e de reeducação alimentar, bem como projetos mais amplos, de estímulo à prática de atividades físicas, voltados para toda a população. Nesse caso, destacam-se o Projeto Caminhar, realizado em praças e pistas da capital mineira, em parceria com a TV Globo Minas, e o patrocínio das equipes de corredores do Cruzeiro e do Minas Tênis Clube, que levam a mensagem da Cooperativa para as ruas de Belo Horizonte.

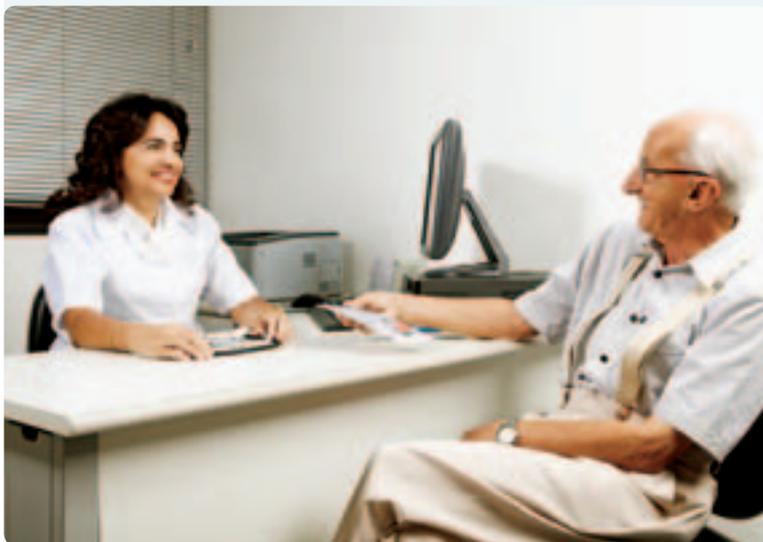
Atendimento no consultório é referência para a organização da atenção

Os programas voltados para os portadores de doenças crônicas são um dos carros-chefe do modelo de atenção da Unimed-BH e têm os médicos cooperados como protagonistas. Os dois primeiros, criados em 2007, foram os programas de Atenção ao Diabético e de Saúde Cardiovascular, que hoje envolvem 131 cooperados e mais de 6.300 clientes.

1.387 clientes
foram atendidos na Clínica do Diabético em 2009.

Em seu consultório, o médico é responsável por acompanhar de perto o paciente e coordenar as ações de atenção à saúde. Para isso, conta com serviços de apoio oferecidos nos Centros de Promoção da Saúde e Núcleos de Atenção à Saúde, como os grupos de hipertensos e de diabéticos e a Clínica do Diabético, e com o programa de Reabilitação Cardíaca, que integram as linhas de cuidados para essas populações.

Em 2008, a Unimed-BH lançou o programa de Atenção à Asma Infantil e, em 2009, foi a vez da Saúde Mental. Em todos os programas de gerenciamento de doenças, a Cooperativa mudou o modelo de remuneração dos médicos participantes, que recebem a mais pelas consultas dos clientes inscritos e ainda podem ter um valor adicional no final do programa, de acordo com o resultado alcançado.



Marildes Luiza de Castro, cardiologista cooperada, e Jair da Cruz Lopes, cliente Unimed-BH desde 1996.

foi a redução do número de internações das crianças inscritas no Programa de Atenção à Asma Infantil. A procura pelo pronto-atendimento caiu 55%.

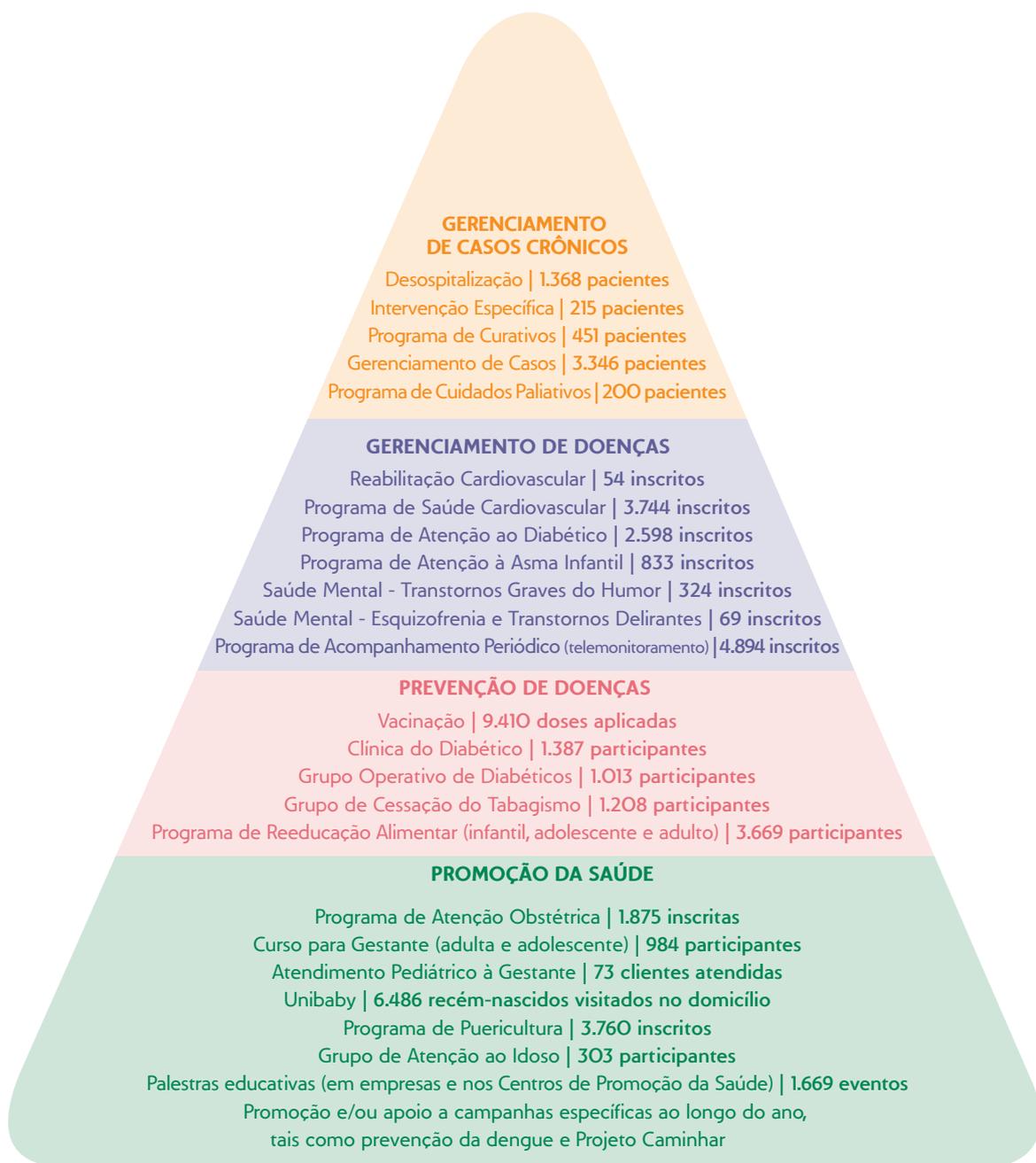
Com a mesma lógica, foram criados os programas de gerenciamento de condições de risco. As iniciativas já implantadas são os programas de Atenção Obstétrica e de Puericultura.

Os dois compõem a linha de cuidado materno-infantil, complementada por grupos de gestantes, Incentivo ao Parto Via Baixa (que prevê pagamento adicional tanto para cooperados quanto para maternidades que alcançam o índice de partos vaginais proposto pela Unimed-BH), Procedimentos Padronizados em Obstetria e em Pediatria e o Unibaby, além do já mencionado Programa de Atenção à Asma Infantil.

6 programas de gerenciamento de saúde já foram implantados pela Unimed-BH e outros estão sendo desenvolvidos.



Balço das iniciativas da Unimed-BH na atençaõ ativa à saúde (2009)



Médicos cooperados que inscreveram clientes nos programas de atenção ativa da Unimed-BH (2009)

Em 2009, quase 400 médicos inscreveram e acompanharam clientes nos programas de gerenciamento de doenças crônicas ou situações de risco, que estão entre as principais iniciativas do Modelo de Atenção à Saúde Unimed-BH. Muitos deles chegaram a atuar em mais de um programa.

Programa	Total de Médicos
Atenção Obstétrica	119
Puericultura	113
Atenção à Asma Infantil	46
Atenção ao Diabético	95
Saúde Cardiovascular	93
Saúde Mental	13

Domicílio como espaço de atendimento

Para cumprir sua proposta de integralidade, a Unimed-BH intensificou as ações desenvolvidas no domicílio. O Programa de Gerenciamento de Casos, pioneiro na Cooperativa, foi reforçado pelas iniciativas de Cuidados Paliativos, Curativos e Ventilação Mecânica. Além disso, o Programa de Acompanhamento Periódico permite mais proximidade com os pacientes de maior risco, por meio de contatos telefônicos.

A estrutura da central de telemonitoramento é utilizada ainda para estimular os clientes elegíveis a procurarem seus médicos para a realização de exames preventivos como mamografia, Papanicolaou e sangue oculto nas fezes. Outra proposta vitoriosa, que em 2009 teve um acréscimo de 154% entre os pacientes beneficiados, é o programa de Desospitalização.



Desde 2009, com o início do piloto do serviço Alô Saúde, o cliente pode também buscar orientações por telefone, sem sair de casa. Com uma equipe composta por médicos e outros profissionais de saúde, a central auxilia o cliente e atua no sentido de organizar o seu percurso assistencial dentro da rede da Cooperativa e fortalecer o vínculo com o médico assistente. Na primeira etapa, foram envolvidas 100 empresas, totalizando 145 mil clientes.



Aline Brasileiro Pena é uma das médicas que atendem aos clientes que ligam para o serviço Alô Saúde.

3.480
atendimentos
foi a média mensal no Alô Saúde.

Qualificação do atendimento de urgência e emergência

O Modelo de Atenção à Saúde da Unimed-BH chegou também aos casos de urgência e emergência.

A proposta, já implantada em serviços próprios e credenciados, prevê estratificação de risco dos pacientes a partir do Protocolo de Manchester, presença de um médico exclusivo nas salas de observação e emergência 24 horas por dia e adesão a protocolos de atendimento.

Tudo isso, associado ao acompanhamento de indicadores de processo, resultado e satisfação do cliente, serve como referência para a remuneração diferenciada por desempenho de médicos e serviços de saúde.



Ronaldo de Abreu Júnior, da equipe de enfermagem, atende a cliente Ayrecina de Assis, uma das beneficiadas pelo programa de Atenção Domiciliar da Unimed-BH.

Integralidade no combate à Gripe A(H1N1)

O surgimento da epidemia da Gripe A(H1N1) colocou à prova o conceito de integralidade do Modelo de Atenção à Saúde Unimed-BH. Apenas duas semanas após a divulgação de que o vírus havia sido isolado em laboratório, a Cooperativa criou um gabinete multiprofissional para acompanhamento da doença.

O objetivo do grupo era garantir a melhor atenção possível para os clientes, integrando as estratégias da Cooperativa com o poder público e assegurando a prontidão necessária para responder às demandas geradas pela pandemia. A equipe dedicou-se a reunir informações sobre a doença; orientar médicos, secretárias, colaboradores e clientes sobre as melhores formas de prevenção e tratamento; obter o

medicamento junto ao poder público; e viabilizar a disponibilização de leitos suficientes para a internação dos casos com indicação. Ao todo, 255 clientes foram internados.

A Cooperativa também acompanhou, por telefone, a evolução de 859 pacientes que foram diagnosticados com a doença mas puderam ficar em domicílio. O Gabinete da Unimed-BH integrou o Comitê Estadual da Gripe A(H1N1), em uma ação coordenada entre os setores público e suplementar que foi considerada a melhor experiência do Brasil pelo Ministério da Saúde.



A Cooperativa oferece, em seus Centros de Promoção da Saúde, grupos de apoio aos clientes que tomaram a importante decisão de parar de fumar. Ao centro, a psicóloga Mabel Rabelo Santos.



Em 2009, a Unimed-BH aplicou quase 10 mil doses de vacinas para prevenção de doenças. Entre os beneficiados estiveram os cooperados presentes na AGO de março.

Rede de serviços: unidades próprias



Os cooperados Nanci Gusmão Madeira (Pediatria), Humberto Scucato (Ginecologia e Obstetrícia) e Gisele Cordeiro Maciel (Ginecologia e Obstetrícia) atuam no HDMU, onde também trabalha a enfermeira Renata Braga Teixeira.

COMPROMISSO

- ▶ Consolidar os serviços próprios como espaços de trabalho e renda para os cooperados.

Em 2009, a Unimed-BH ampliou e consolidou sua Rede Própria de serviços de saúde com a inauguração do Núcleo de Atenção à Saúde Contorno (abril); da Unidade de Contagem (julho), composta por Centro de Promoção da Saúde, Pronto-Atendimento e Centro de Radiologia e Exames; e do Hospital Unimed (dezembro), cujo foco é o atendimento de urgência e emergência. Atuando de forma integrada com a rede credenciada, os serviços próprios asseguram atendimento de qualidade para responder às demandas dos quase 835 mil clientes. Eles são ainda um importante espaço de trabalho e renda para os cooperados.

A prioridade da estratégia de serviços próprios em 2009 foi a urgência e emergência, que representa um gargalo na rede assistencial privada de Minas Gerais, impactando os clientes Unimed-BH. Mesmo com o cenário de crise desenhado no final de 2008, a Cooperativa manteve os investimentos previstos e abriu dois importantes serviços: a Unidade de Contagem e o Hospital Unimed.

O pronto-socorro do Hospital Unimed tem capacidade para realizar **18 mil atendimentos/mês.**

Os números deixam clara a necessidade de expansão dos serviços de urgência e emergência. Desde 2000, a carteira de clientes da Unimed-BH cresceu mais de 130% e o volume de consultas em pronto-atendimento teve um aumento ainda maior, quase 150%, aproximando-se da marca de 950 mil consultas em 2009.

Serviços ambulatoriais acompanham crescimento da carteira corporativa

A ampliação da carteira de clientes corporativos, movimento importante na Unimed-BH, se dá em parte pelo produto Unifácil Flex, que tem como característica principal a assistência em rede preferencial. As consultas eletivas, portanto, são realizadas majoritariamente em Núcleos de Atenção à Saúde e Centros de Promoção da Saúde (CPS), que precisam ser dimensionados para atender às necessidades dos clientes.

Nos últimos quatro anos, a carteira de clientes Unifácil Flex cresceu 94%. Para absorver o aumento da demanda, a Cooperativa abriu seu primeiro CPS, em 2007, e inaugurou, em 2009, o Núcleo de Atenção à Saúde Contorno e um CPS na Unidade de Contagem.

Esses serviços, em especial os CPS, exercem mais um papel fundamental, dessa vez na implantação e manutenção do Modelo de Atenção à Saúde Unimed-BH. Neles são oferecidos os serviços complementares de promoção da saúde e prevenção de doenças – tais como cursos de cessação de tabagismo e reeducação alimentar, grupos operativos

para idosos, diabéticos e hipertensos e a Clínica do Diabético –, que são parte importante do modelo.

Informação e integração

Para que a atenção seja de fato eficaz, é preciso integrar as informações sobre a saúde dos clientes, de forma que o médico tenha acesso a elas ao atender o paciente. Pensando nisso, a Unimed-BH iniciou, em 2009, a implantação do prontuário eletrônico



A nutricionista Sheyla Geralda Cordeiro Ferreira e os clientes Camilla Mariotto Miranda, Mariana Gonzaga Prado e Pedro Gonzaga Prado na cozinha experimental do CPS Barro Preto.

Alert. A primeira etapa envolve os serviços próprios e, futuramente, o sistema será disponibilizado para a rede credenciada e para os consultórios dos cooperados.

Além de permitir ao médico conhecer o histórico de saúde do paciente, o prontuário eletrônico contribui para a racionalização do uso dos recursos, uma vez que possibilita a consulta a resultados e laudos de exames previamente realizados, e facilita a troca de informações e as discussões de casos entre colegas que não se encontrem no mesmo serviço, colaborando para a qualidade e a segurança assistencial que beneficiam tanto os clientes quanto os próprios profissionais de saúde.

Mais oportunidades de trabalho e renda para os cooperados

A Rede Própria da Unimed-BH representa um importante espaço de trabalho e renda para seus

cooperados. Em 2009, 793 deles atenderam consultas ou atuaram como plantonistas em pelo menos um dos serviços. Nos próximos meses, quando o Hospital Unimed estiver totalmente implantado, outras 250 vagas serão abertas nos plantões.

38% dos cooperados atuaram pelo menos uma vez nos serviços próprios da Unimed-BH desde 2004.

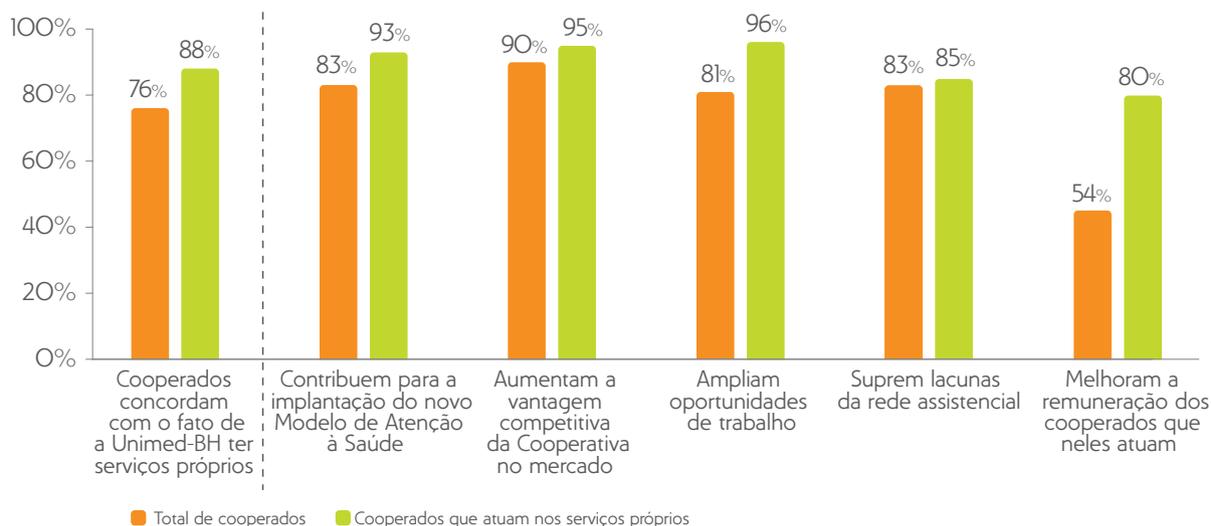
Os interessados podem também utilizar a estrutura dos hospitais para a realização de cirurgias. Atualmente, 1.598 médicos têm registro no Hospital-Dia e Maternidade e a expectativa é que o número de cooperados cadastrados no Hospital Unimed seja ainda maior.

Número de cooperados que atuam na Rede Própria da Unimed-BH (2009)

Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH	1.791
Cooperados em funções permanentes	193
Cooperados cadastrados para realizar procedimentos no HDMU	1.598
Núcleos de Atenção à Saúde e Centros de Promoção da Saúde	439
Unidades de Pronto-Atendimento e Atenção Pré-Hospitalar	137
Atenção Domiciliar	24

► Grau de concordância* dos cooperados com a estratégia de serviços próprios (2009)

A estratégia de manutenção de uma Rede Própria é apoiada por mais de três quartos dos cooperados, chegando a 88% entre aqueles que atuam nos serviços. Ao avaliar a política, a maioria dos médicos entende que os serviços contribuem para a implantação do Modelo de Atenção à Saúde Unimed-BH, aumentam a vantagem competitiva da Cooperativa no mercado e suprem lacunas da rede credenciada, além de ampliarem as oportunidades de trabalho e melhorarem a remuneração dos cooperados.



*Grau de concordância reflete a soma das respostas "concorda totalmente" e "concorda em parte". Avaliação estimulada.

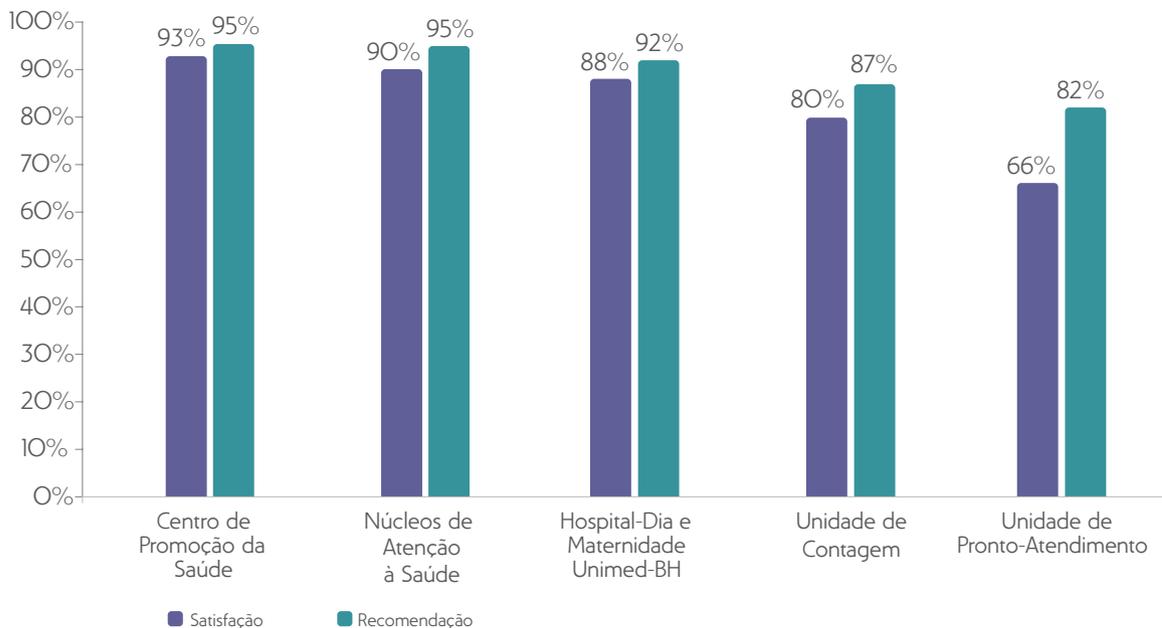
Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA



A enfermeira Daniela Carvalho Paschoal cuida dos pés e orienta o cliente Hugo João de Paula na Clínica do Diabético do CPS Barro Preto.

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

Para 89% dos clientes, a Rede Própria da Unimed-BH é de qualidade e confiável. Em todos os serviços, os índices de satisfação e recomendação são altos, com destaque especial para o Centro de Promoção da Saúde e os Núcleos de Atenção à Saúde. Inaugurada em julho de 2009, a Unidade de Contagem chama atenção por já registrar 80% de satisfação e ser recomendada por nove em cada dez clientes.



*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.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Inaugurada em julho de 2009, a unidade da Unimed em Contagem atraiu clientes já no primeiro dia de funcionamento, tanto no CPS (foto) quanto no pronto-atendimento.

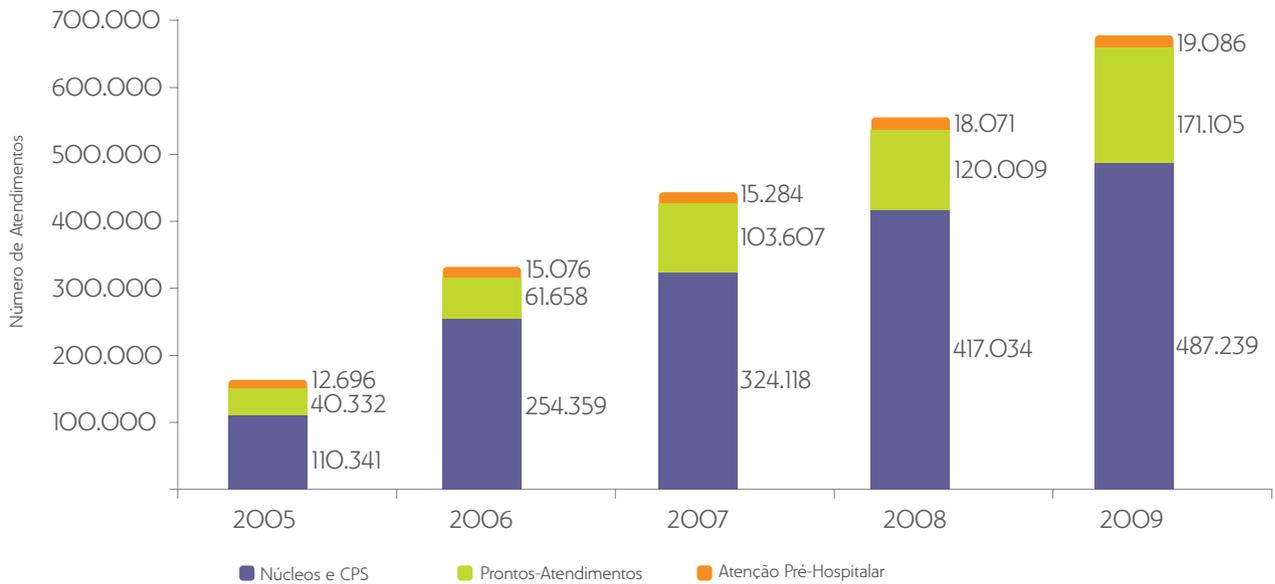


O Hospital Unimed, inaugurado em dezembro de 2009, foi construído para ampliar a oferta de atendimentos de urgência e emergência para os clientes da Cooperativa.



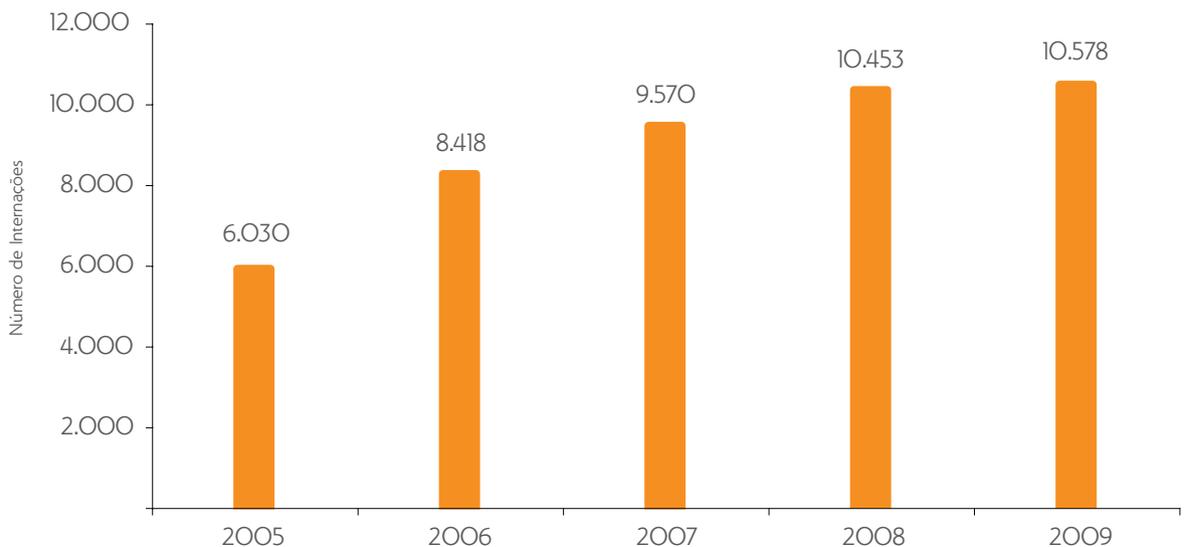
Evolução do número de atendimentos nos serviços ambulatoriais e de urgência e emergência (2005 a 2009)

O volume de atendimentos realizados na Rede Própria da Unimed-BH tem crescido ano a ano, impactado pelo aumento da carteira e pelo necessário redimensionamento da estrutura ofertada para suprir as demandas dos novos clientes. Em 2009, a maior evolução se deu nas unidades de pronto-atendimento, o que mostra o acerto da estratégia de serviços próprios voltada para reforçar esse tipo de serviço.



Evolução do número de internações no Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (2005 a 2009)

Em 2009, o número total de internações no HDMU ficou acima de 10 mil, com um pequeno aumento em relação a 2008. Essa estabilização indica que o hospital manteve os bons índices de ocupação alcançados no ano anterior, após o período de maturação do serviço, inaugurado em 2004.





Evolução do número de partos e procedimentos cirúrgicos realizados no Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (2005 a 2009)

O número de partos e procedimentos cirúrgicos realizados no HDMU subiu 17% em 2009 quando comparado com 2008, tendo mais do que dobrado nos quatro últimos anos. Esse crescimento indica uma melhor ocupação do bloco cirúrgico, entre outros motivos, pela qualidade da estrutura oferecida e pelo incentivo dado para a realização de cirurgias à tarde, período em que a procura é tradicionalmente menor.

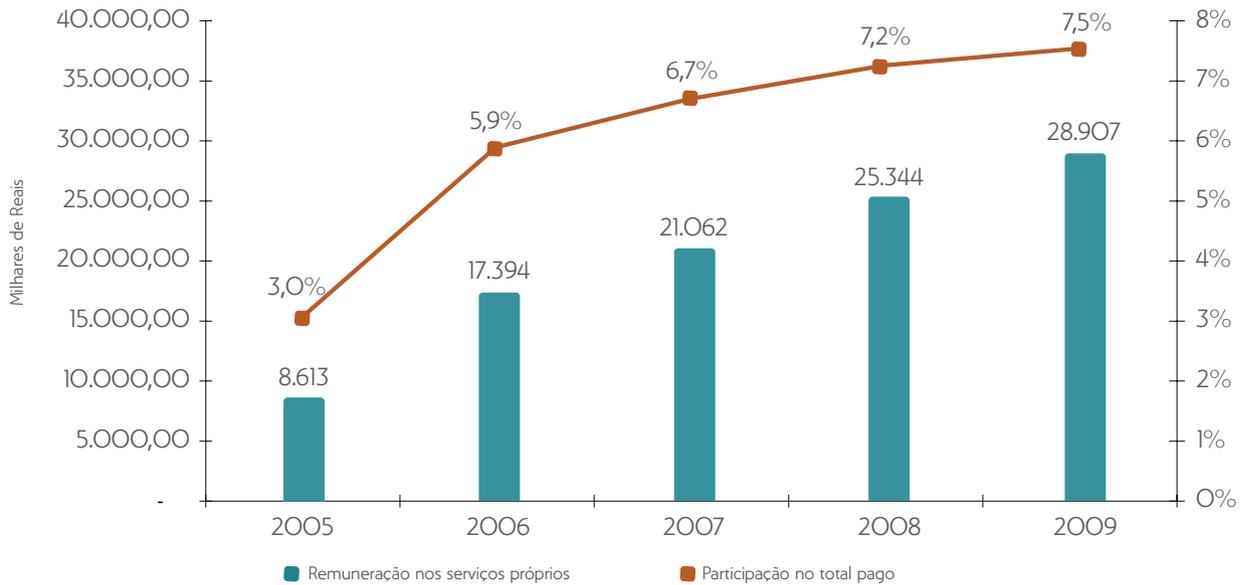


Deyber Santos Guimarães, ginecologista cooperado que atende no Núcleo de Atenção à Saúde Contorno, e Neusa Chaves Fonseca, cliente desde 1995.



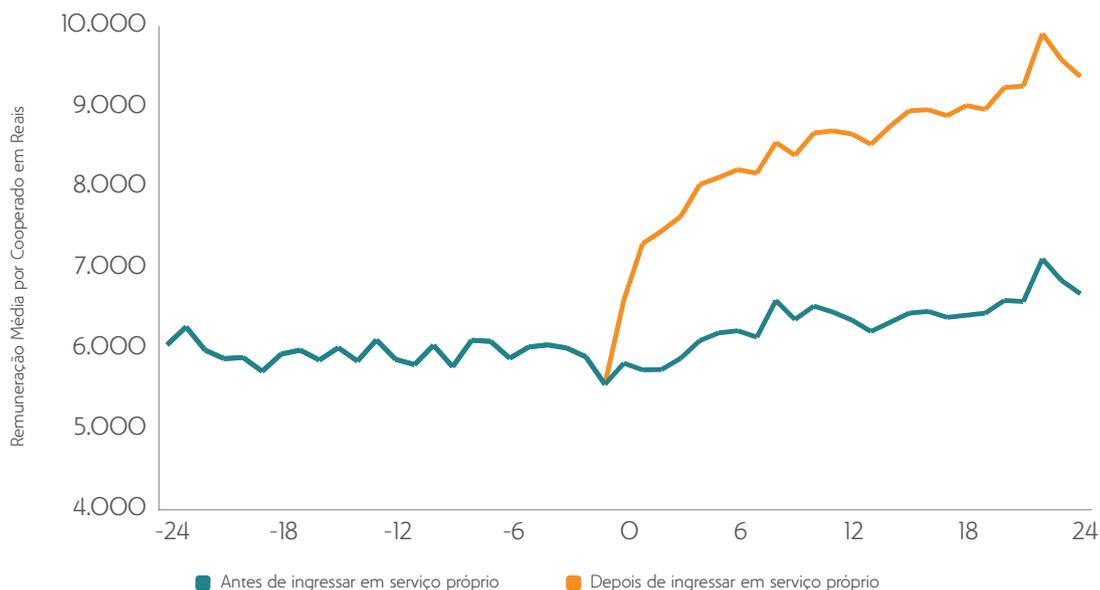
Remuneração dos cooperados nos serviços próprios e sua participação na remuneração total paga aos cooperados (2005 a 2009)

Em 2009, a Rede Própria manteve a tendência de crescimento dos valores pagos ao corpo clínico, chegando próximo de R\$ 29 milhões. O aumento em relação ao ano anterior foi de 14%, atingindo 236% nos últimos quatro anos. Os recursos pagos pelos atendimentos em serviços próprios já correspondem a 7,5% do total transferido pela Unimed-BH em honorários médicos para seus cooperados.



Evolução da remuneração média dos cooperados antes e após o seu ingresso em serviço próprio

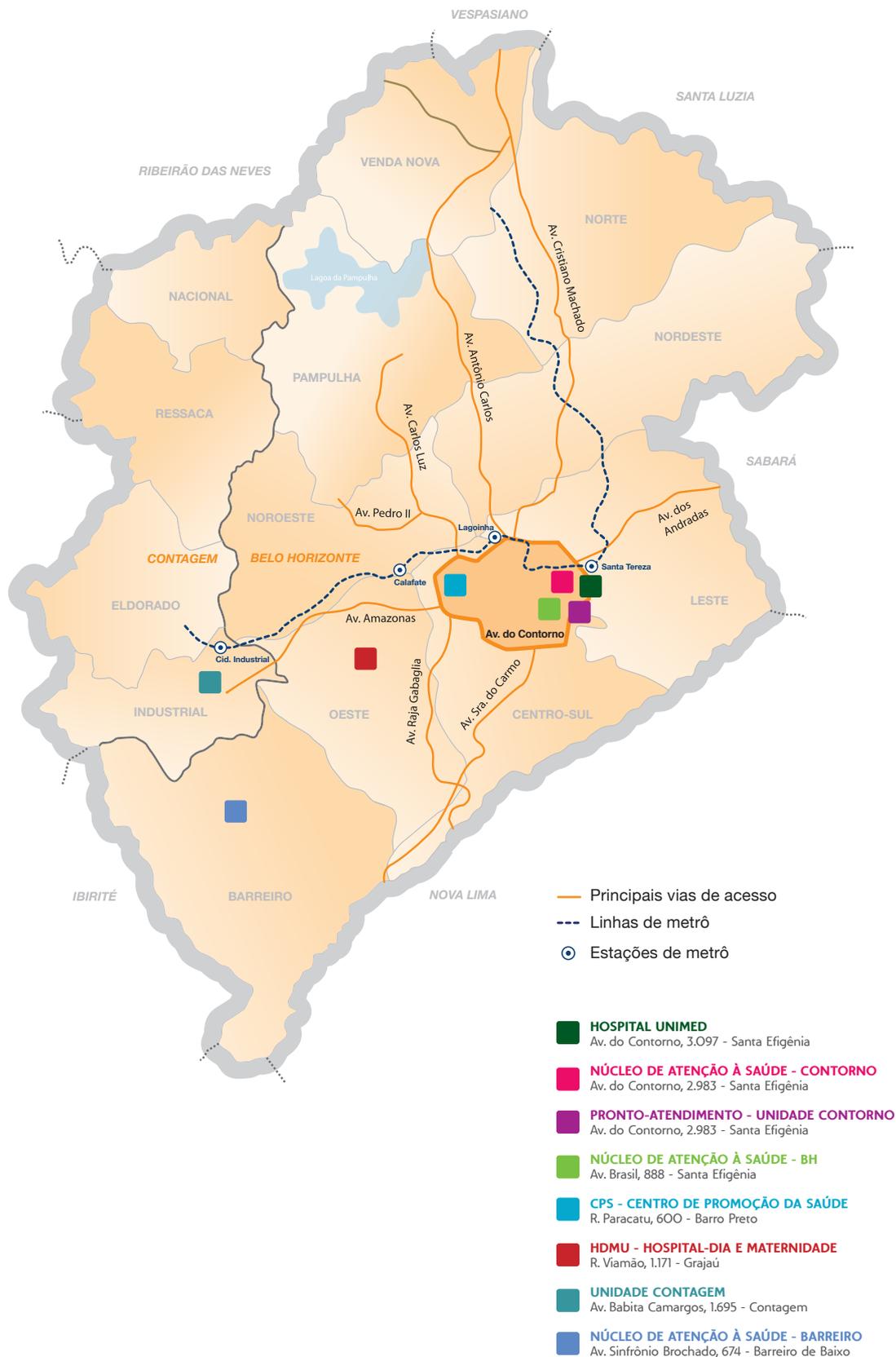
A Rede Própria constitui um importante espaço de trabalho para os médicos cooperados. Só em 2009, foram quase 800 médicos com funções permanentes nesses serviços. Quando avaliada pela perspectiva individual, ela representa também uma fonte significativa de renda. Ao compararmos o comportamento da produção média dos cooperados em períodos de até dois anos antes e depois do seu ingresso em alguma unidade da rede, o incremento médio na remuneração gira em torno de R\$ 2 mil mensais.





Rede Própria da Unimed-BH

Os serviços próprios da Cooperativa têm localização estratégica, na região hospitalar e em outros pontos de fácil acesso, com boas opções de transporte.





Os cooperados intensivistas Lucas Viegas Martins e Fernanda Lara Resende, ao centro, com as enfermeiras Karem Marteleto Fontes e Dayanne Chaves Correa.

Rede de serviços: unidades credenciadas



O cardiologista cooperado Charles Simão Filho integra o corpo clínico do Hospital Felício Rocho, que participa do Programa de Qualificação da Unimed-BH e conquistou a acreditação ONA II.

COMPROMISSO

- ▶ Estreitar o relacionamento com os prestadores de serviço e suas entidades representativas, assegurando a continuidade do Projeto de Qualificação da rede credenciada.

A parceria entre a Unimed-BH e a rede credenciada tem sido ampliada com ênfase nos conceitos de relacionamento e qualidade. Em 2009, o trabalho foi intensificado e atingiu um novo patamar. Após investir na qualificação dos hospitais e estimular a busca por certificações em vários outros serviços, o Programa de Qualificação da Rede Prestadora avançou no sentido da gestão de riscos assistenciais. A Cooperativa também criou uma equipe de analistas dedicada exclusivamente ao relacionamento com a rede credenciada, com o objetivo de facilitar o acesso dos prestadores à Unimed-BH e aperfeiçoar processos administrativos e operacionais.

A busca pela qualidade é o foco do relacionamento com os serviços credenciados. Para isso, a Cooperativa mantém o Programa de Qualificação da Rede Prestadora de Serviços de Saúde, que em quatro anos já recebeu um investimento superior a R\$ 30 milhões. O resultado da primeira etapa é uma rede com 20 hospitais acreditados ONA e/ou certificados ISO e um movimento de qualificação mais amplo, que resultou na obtenção de certificados por 14 outros prestadores credenciados. Graças ao esforço da Cooperativa, Belo Horizonte tem hoje a segunda maior rede hospitalar acreditada do Brasil.

Mais de 75% das internações de clientes Unimed-BH são feitas em hospitais acreditados e/ou certificados.

Em 2009, o Programa de Qualificação deu um passo importante com a priorização da gestão de riscos assistenciais. A referência escolhida foi a norma AS/NZS 4360, adotada em países como Canadá, Inglaterra e Austrália. A Unimed-BH foi a primeira

organização brasileira a utilizar a norma, já implantada no HDMU. Agora, ela está sendo levada para a rede credenciada como forma de promover mais qualidade e segurança assistencial para os pacientes e para os médicos que nelas atuam.

Além da implantação da norma, o programa prevê o compartilhamento e acompanhamento de indicadores assistenciais. A partir deles, a Cooperativa poderá apoiar os participantes no aprimoramento dos seus serviços e remunerá-los de forma diferenciada, reconhecendo aqueles que oferecerem mais qualidade de atendimento. Ao mesmo tempo, tem sido estimulada a qualificação dos serviços de hemoterapia, hemodiálise, radioterapia e atenção domiciliar.

Parceria e relacionamento

O ano de 2009 foi marcado pelo lançamento oficial da Política de Relacionamento com a Rede Prestadora da Unimed-BH. Uma de suas iniciativas mais visíveis foi a criação da equipe de relacionamento, que passou a atuar como referência para assuntos administrativos e operacionais.

Mais do que receber as demandas, o papel dos analistas envolve também um trabalho proativo, identificando necessidades e buscando soluções. Para questões técnicas, a referência continua sendo a equipe de Auditoria em Saúde, que tem mudado seu foco para contribuir cada vez mais com a qualidade assistencial.

Busca da sustentabilidade

A parceria da Unimed-BH com a rede credenciada extrapolou os muros da operadora e chegou à

entidade que representa o setor. Entre 2008 e 2009, a Cooperativa contou com o apoio da Associação dos Hospitais de Minas Gerais para revisar os contratos firmados com os serviços credenciados.

O objetivo era levar em conta as especificidades de cada instituição e as necessidades dos clientes da Cooperativa, contribuindo para o aprimoramento do atendimento aos pacientes e para a sustentabilidade dos serviços. O trabalho permitiu também a adaptação dos contratos ao Modelo de Atenção à Saúde Unimed-BH e a inclusão do conceito de remuneração por qualidade e performance, que tem o potencial de gerar ciclos de melhoria contínua, beneficiando diretamente clientes e profissionais de saúde.



Durante o 1º Encontro de Prestadores da Unimed-BH, a Cooperativa homenageou os serviços de saúde da sua rede assistencial que contam com acreditação e outras certificações de qualidade.

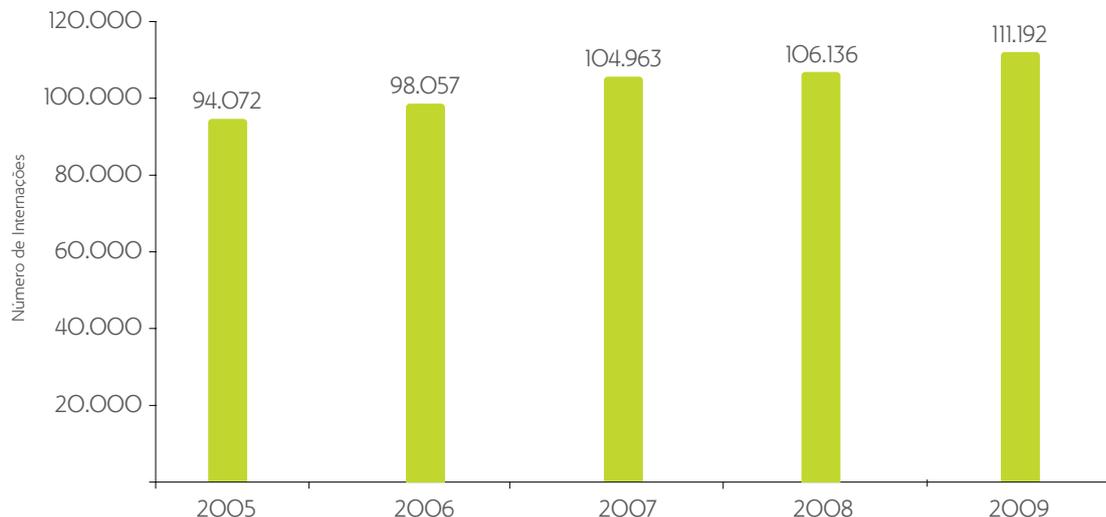


O Hospital Vera Cruz, acreditado ONA no nível pleno, tem em seu corpo clínico o cirurgião cardiovascular Luiz Fernando Caetano Machado e o cardiologista Manoel Augusto Batista Esteves, ambos cooperados da Unimed-BH.



Evolução do número de internações (2005 a 2009)

A Unimed-BH realizou mais de 111 mil internações em 2009, com um aumento de 5 mil em relação ao ano anterior. Em função dos avanços conquistados pelo Programa de Qualificação da Rede Prestadora, mais de 75% delas ocorreram em hospitais com acreditação ONA e/ou certificação ISO, que oferecem mais qualidade e segurança para pacientes e médicos.



Qualificação da rede de serviços de saúde da Unimed-BH

A Unimed-BH não abre mão da qualidade na atenção à saúde de seus clientes, tanto que investe fortemente na qualificação da sua rede assistencial. Entre as ações do Programa de Qualificação da Cooperativa, está o apoio técnico e financeiro para a busca de acreditação ONA e/ou certificações ISO por parte dos hospitais.

Confira abaixo os 20 hospitais que já têm esses certificados:

Casa de Saúde Santa Maria

Clínica Belvedere

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 Santa Fé

Hospital Vera Cruz

Hospital Vila da Serra

Maternidade Octaviano Neves

Medimig

Neocenter

Oculare Centro Oftalmológico

Setimig

Unineo

Urológica

A iniciativa da Unimed-BH estimulou um movimento de qualificação em toda a rede assistencial.

Além dos hospitais, 14 outros serviços credenciados conquistaram certificações.

São eles:

Anatomia Patológica Hugo Silviano Brandão

Axial Centro de Imagem

Centro de Imagens Martins e Godoy

Centro Oftalmológico de Minas Gerais

Clínica Nefron

Instituto Hermes Pardini

Laboratório Biotest

Laboratório César Macedo

Laboratório Dairton Miranda

Laboratório Dom Bosco

Laboratório Geraldo Lustosa

Laboratório São Marcos

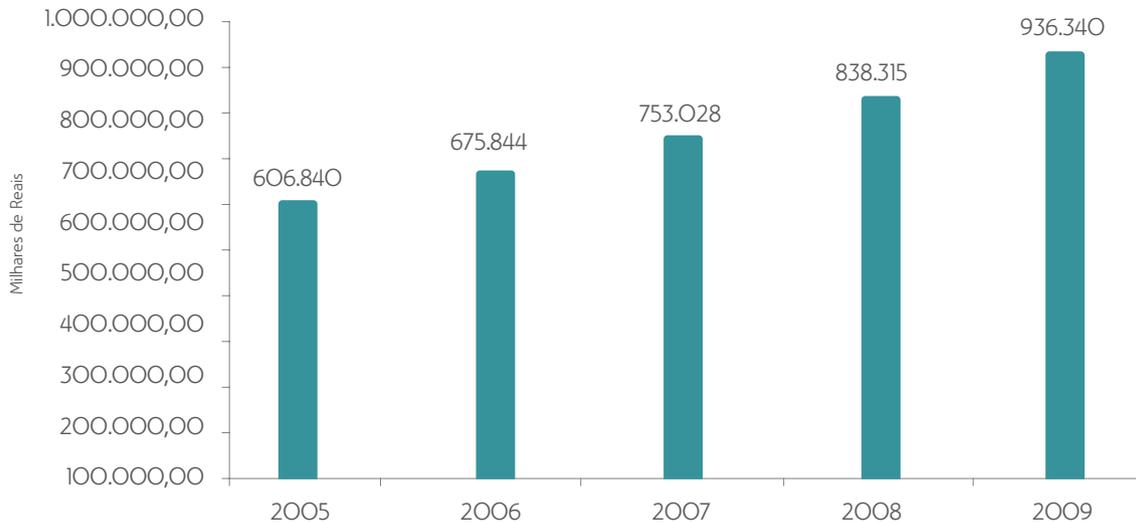
Oncomed

São Paulo Patologia Clínica



Evolução do valor pago para a rede credenciada (2005 a 2009)

O investimento na Rede Própria não tem impactado a transferência de recursos da Unimed-BH para os serviços credenciados. Só em 2009, o total pago apresentou um crescimento de 12%. Quando comparado com 2005, o montante teve evolução de 54%.



Em novembro de 2009, o HDMU recebeu a visita de auditores de qualidade e conquistou a manutenção da acreditação ONA em nível de excelência e das certificações ISO 9001 e 14.001.



A Unimed-BH lançou, em 2009, sua Política de Relacionamento com a Rede Credenciada e criou uma equipe de relacionamento dedicada a esse público.

Consolidação econômico-financeira



A inauguração do Hospital Unimed contou com a presença de autoridades como o vice-governador Antonio Anastasia, o prefeito Márcio Lacerda e o ex-prefeito Fernando Pimentel. Em seu discurso, Anastasia destacou a qualidade de gestão da Cooperativa: "A Unimed chegou a um padrão tão alto de aplauso público, que já se tornou sinônimo de plano de saúde."

COMPROMISSOS

- ▶ Assegurar o crescimento sustentável da Cooperativa e manter o seu equilíbrio econômico-financeiro.
- ▶ Buscar a melhoria contínua em todos os aspectos da atuação da Cooperativa.

Mais do que ser a maior operadora regional e a sétima do Brasil em número de clientes, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed-BH destaca-se pela qualidade. O reconhecimento vem de várias partes. A ANS considera a Cooperativa referência para outras operadoras tanto do ponto de vista de gestão quanto no que diz respeito à atenção à saúde. Na pesquisa anual do Instituto Datafolha, os próprios clientes confirmaram essa percepção: 86% dos entrevistados declararam estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a Cooperativa. Além disso, a Unimed-BH foi eleita, pelo segundo ano consecutivo, fornecedora de confiança pelos profissionais de Recursos Humanos brasileiros.

O aumento representativo da carteira nos últimos anos – 47% de 2006 a 2009 – foi acompanhado pelo crescimento da eficiência administrativa e pela busca permanente do aprimoramento e da inovação na gestão e na assistência.

Esse movimento contribuiu para a geração de receita em volume suficiente para o cumprimento das obrigações junto à ANS; para a valorização dos cooperados através de reajustes nos honorários médicos e da ampliação dos benefícios – com destaque para a Previdência Unimed-BH, criada em 2008, que já recebeu aportes da ordem de R\$ 130 milhões –; e ainda para a realização de investimentos com recursos próprios.

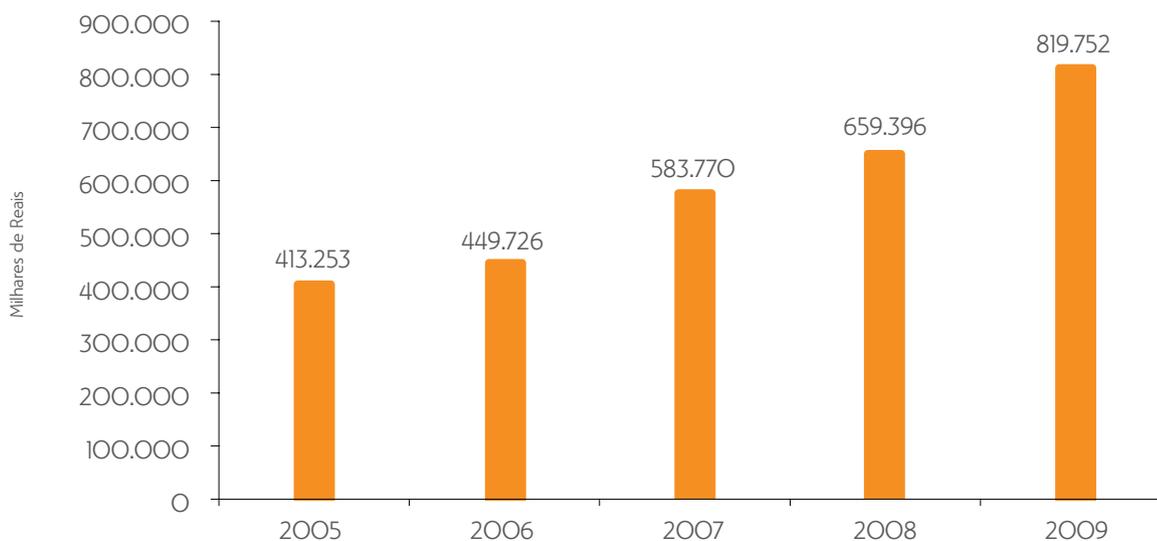
Entre esses investimentos estão a consolidação da Rede Própria, o incentivo financeiro para a qualificação da rede credenciada e a aquisição e desenvolvimento de ferramentas tecnológicas que aperfeiçoam e agilizam os atendimentos gerados por quase 835 mil clientes.

Vale destacar que isso foi feito em paralelo com a constituição, de forma tranquila, das reservas técnicas exigidas pela ANS – somando hoje R\$ 98 milhões –, cuja formação ainda representa um desafio para muitas operadoras.

Tudo isso assegura a sustentabilidade da Cooperativa, que passou sem sobressaltos pela crise econômica mundial, e reforça sua posição de liderança no mercado de saúde suplementar. O acerto do trabalho já é consenso entre os médicos. Em pesquisa de opinião realizada pelo Instituto Datafolha entre dezembro de 2009 e janeiro de 2010, 9 em cada 10 cooperados classificaram a gestão atual como ótima ou boa.

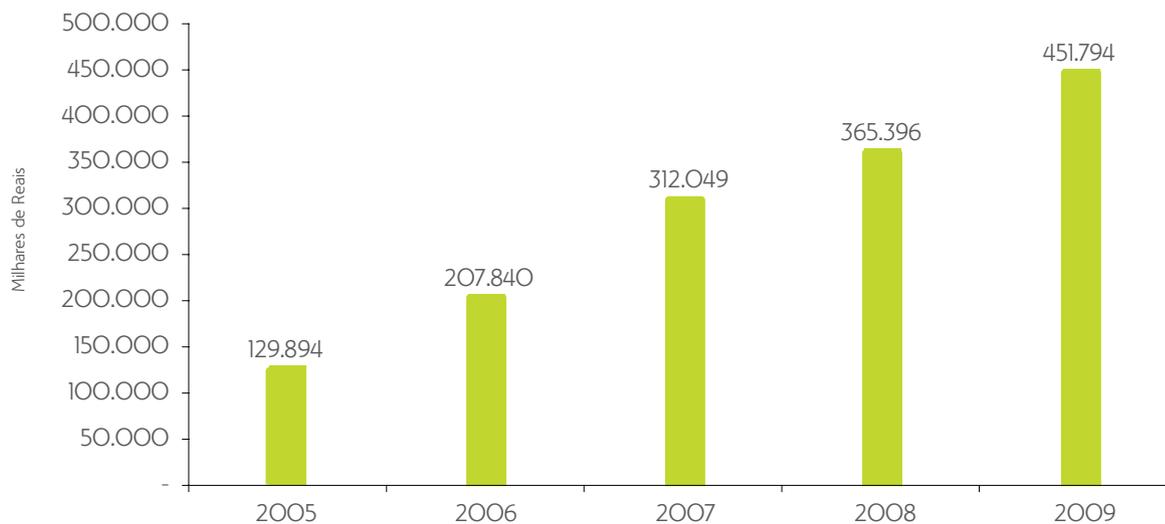
▶ Evolução dos ativos (2005 a 2009)

O bom resultado registrado pela Unimed-BH em 2009 levou os ativos da Cooperativa a crescerem mais de 24%, com aumento de R\$ 160 milhões em relação ao ano anterior. Compostos por imóveis, ferramentas tecnológicas e aplicações financeiras, os ativos contribuem diretamente para a solidez e a sustentabilidade da operadora, gerando segurança para cooperados e clientes.



▶ Evolução do patrimônio líquido (2005 a 2009)

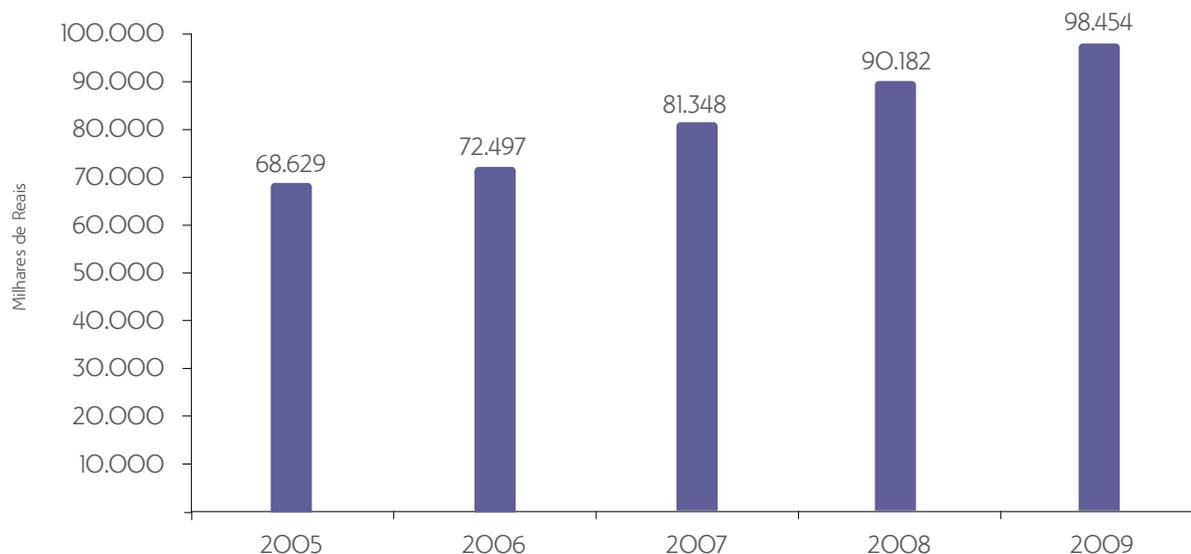
O patrimônio líquido da Unimed-BH cresceu quase 24% no último ano. Parte dessa evolução pode ser atribuída aos aumentos sistemáticos da cota capital dos médicos, seja através de distribuição das sobras anuais, seja pelos juros de 12% ao ano pagos desde 2008. Além do capital social, o patrimônio líquido é composto pelos fundos legais da operadora, entre eles o Fates, de onde saem os recursos aplicados na Previdência Unimed-BH.





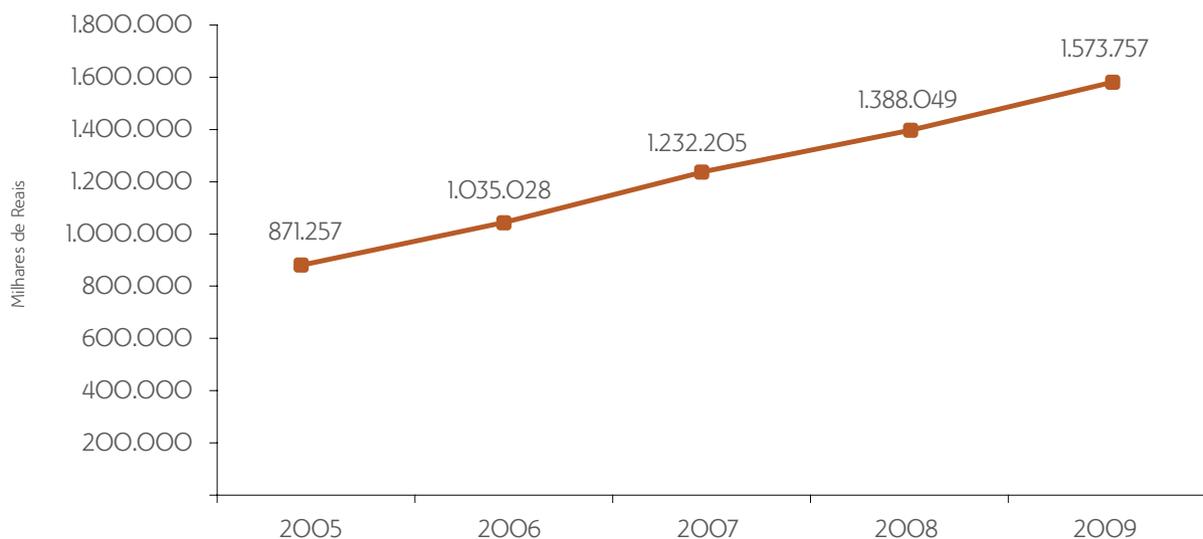
Evolução das provisões técnicas (2005 a 2009)

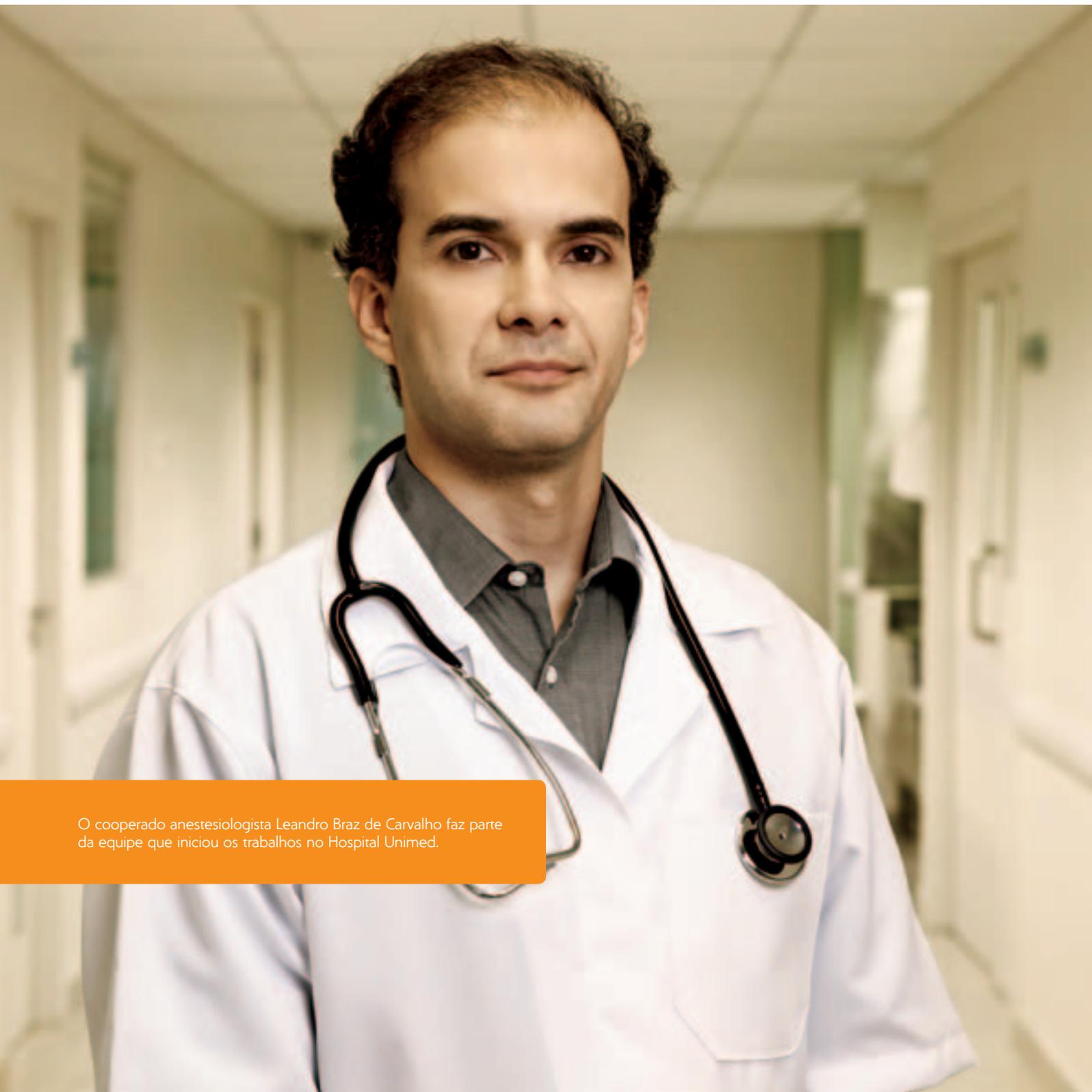
A capacidade de formação e manutenção de provisões técnicas é um dos aspectos observados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ao avaliar a solidez de uma operadora. São esses os recursos que garantem a oferta dos serviços contratados pelo cliente. A Unimed-BH destacou-se por ter sido uma das primeiras operadoras brasileiras a constituir suas reservas, que em 2009 tiveram um aumento de quase 10%, acompanhando o crescimento da carteira e do faturamento da Cooperativa.



Evolução da receita operacional bruta (2005 a 2009)

O crescimento robusto da carteira de clientes da Unimed-BH em 2009 teve reflexo direto sobre sua receita operacional bruta, cujo valor foi mais de 13% superior ao registrado em 2008, ultrapassando a marca de R\$1,5 bilhão. Apesar do cenário de crise internacional que marcou o ano, a Cooperativa investiu em planejamento e na busca de soluções que atendessem às demandas dos clientes, conseguindo manter seu forte ritmo de crescimento em 2009.



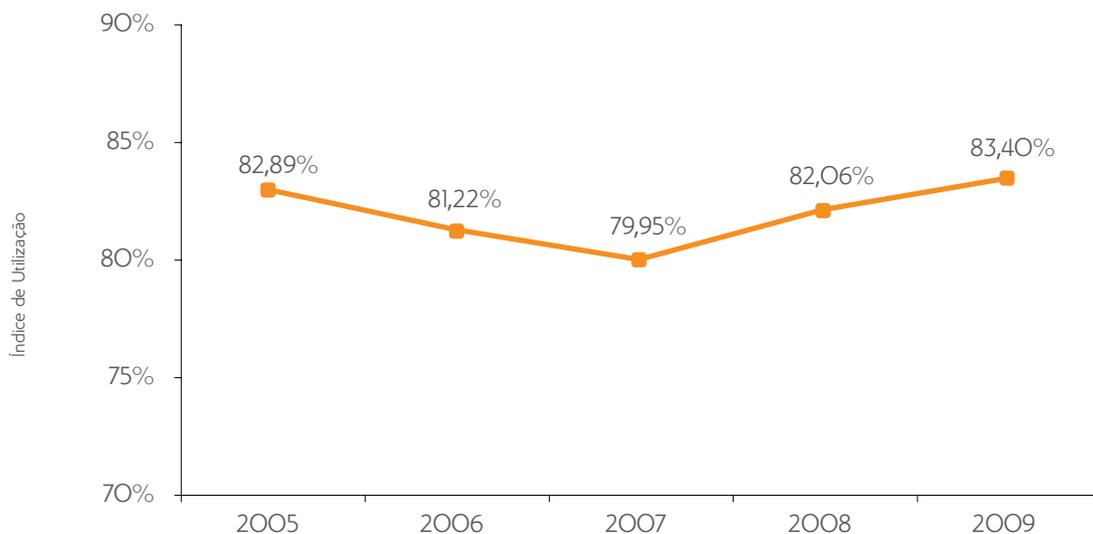


O cooperado anestesiolgista Leandro Braz de Carvalho faz parte da equipe que iniciou os trabalhos no Hospital Unimed.



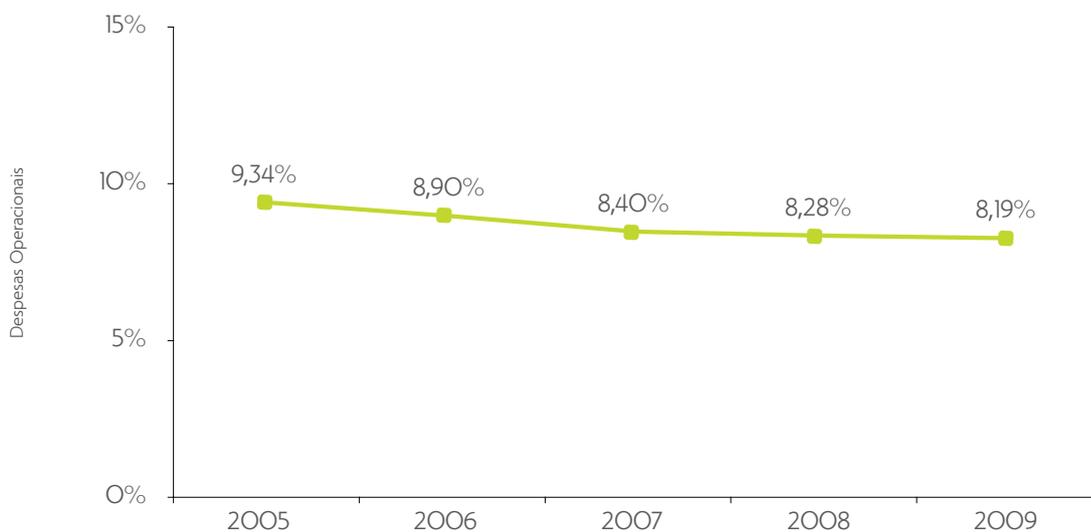
Evolução do índice de utilização (2005 a 2009)

O índice de utilização da Unimed-BH em 2009 foi o mais alto da série apresentada, bem acima dos 75% preconizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Esse índice reflete o pagamento da assistência prestada aos clientes, com destaque para os honorários médicos. O incremento dos valores transferidos aos cooperados e prestadores só foi possível em função da alta eficiência de gestão da Unimed-BH, que ano a ano reduz a parcela gasta com despesas operacionais.



Evolução do percentual das despesas operacionais (não assistenciais) sobre a receita operacional (2005 a 2009)

Em 2009, a Unimed-BH manteve a tendência de queda na relação entre as despesas operacionais e a receita operacional, atingindo 8,19% - um dos menores índices do mercado. As despesas operacionais são compostas pelas despesas financeiras e administrativas; as amortizações e depreciações; os pagamentos de salários e encargos sociais; e os investimentos em marketing e comercialização.



Responsabilidade Social Cooperativista



Os projetos patrocinados pelo Programa Cultural da Cooperativa geram contrapartidas sociais que levam espetáculos e oficinas para as populações atendidas pelo Comunidade Saudável. Na foto, crianças da Vila Ponta-Porã assistem a peça teatral perto de casa.

O Instituto Unimed-BH – novo nome do Instituto Cidadania –, que coordena o programa de Responsabilidade Social da Cooperativa, ampliou de maneira expressiva suas ações em 2009. As grandes beneficiadas foram as comunidades do Morro das Pedras, próxima ao Hospital-Dia e Maternidade, e da Vila Ponta-Porã, vizinha do Hospital Unimed. 2009 marcou também os 10 anos do Programa Cultural Unimed-BH. Financiado pelos médicos cooperados, que anualmente dedicam à iniciativa parte do imposto de renda devido, o programa bateu novo recorde de participação e arrecadação, com 2.550 médicos doando quase R\$ 3 milhões.

O trabalho do Instituto Unimed-BH conquistou para a Cooperativa, pelo quarto ano consecutivo, o Selo Unimed de Responsabilidade Social, conferido pela Unimed do Brasil e pela Fundação Unimed. O reconhecimento é resultado de uma avaliação criteriosa que tem como base indicadores de duas organizações de referência no mercado: o Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial e o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase).

5 médicos cooperados
integram o Conselho Consultivo do
Instituto Unimed-BH.

O programa Comunidade Saudável, desenvolvido no Morro das Pedras e na Vila Ponta-Porã, visa promover a qualidade de vida da população, de forma alinhada com os princípios do movimento cooperativista e também com o negócio, os valores e a missão da Unimed-BH. Para tanto, o Instituto oferece ações de saúde, educação, lazer e cultura. Só em 2009, 45 mil pessoas foram diretamente beneficiadas.

Um importante avanço em 2009 foi a criação de atividades específicas para a terceira idade. Ao longo do ano, os idosos da comunidade puderam participar do ciclo de palestras Pense Saúde na Comunidade, de oficinas e workshops diversos e de cursos de introdução à informática exclusivos para alunos acima de 60 anos.

Além das turmas para idosos, os cursos de informática tiveram um incremento significativo graças ao espaço do Telecentro, inaugurado em dezembro de 2008, fruto de uma parceria da Unimed-BH com a Prefeitura de Belo Horizonte. Ao todo, 664 pessoas foram beneficiadas em 2009, com aulas no Telecentro e na Escola Municipal Hugo Werneck.

Diagnóstico sociocultural orienta ações na comunidade

Com o intuito de conhecer de perto a realidade da Vila Ponta-Porã para atender melhor suas necessidades, o Instituto Unimed-BH realizou um diagnóstico sociocultural com 117 núcleos familiares da comunidade. O resultado serve como referência para o planejamento das ações do Comunidade Saudável em 2010.

Mesmo antes disso, ainda em 2009, a população já podia sentir a presença da Cooperativa, que promoveu apresentações teatrais gratuitas e o Saúde na Comunidade. Realizado em parceria com a Regional Leste da Prefeitura de Belo Horizonte, o evento ofereceu atendimento ginecológico com realização de exames preventivos; aferição de pressão arterial e glicemia capilar; e palestras sobre temas ligados à saúde e à qualidade de vida.

Voluntariado e inclusão digital

Outro grupo beneficiado pelas ações de responsabilidade social da Unimed-BH são os jovens que atuam como office-boys e menores aprendizes na Cooperativa. O programa Inclusão Digital, realizado desde 2006, oferece aulas de informática, redação, palestras sobre o mercado de trabalho e orientações para a escolha da profissão.

Em 2009, o Programa Inclusão Digital beneficiou

31 jovens

e envolveu 62 colaboradores da Unimed-BH que trabalharam como voluntários.



A oficina de ballet é umas das mais procuradas entre as crianças beneficiadas pelo Comunidade Saudável do Instituto Unimed-BH.

Programa Ambiental Unimed-BH

Em 2009, o trabalho de responsabilidade social da Unimed-BH ganhou um braço ambiental, com a implantação da coleta seletiva nas unidades administrativas da Cooperativa. Todo o material recolhido é transferido para a Associrecycle, cooperativa de catadores de materiais recicláveis que transforma os resíduos em fonte de renda para seus trabalhadores.

Programa Cultural Unimed-BH completa 10 anos

O Programa Cultural Unimed-BH completou 10 anos em 2009 e recebeu doações de 2.550 cooperados, totalizando R\$ 2,98 milhões. Todos esses recursos são revertidos em apresentações culturais gratuitas ou a preços acessíveis para a população mineira e para trazer a Belo Horizonte espetáculos de outros estados.

Paralelamente, o Instituto Unimed-BH também apoia instituições e eventos que fomentam a produção artística mineira, tais como o Galpão Cine Horto, o Ballet Jovem do Palácio das Artes e o Festival Estudantil de Teatro.

Coral Unimed-BH

Em 2009, foi criado o Coral Unimed-BH, formado por médicos cooperados e colaboradores da Cooperativa e da Federação das Unimed de Minas Gerais. A regência é do maestro Márcio Pontes e a iniciativa foi viabilizada por uma das contrapartidas oriundas dos patrocínios do Programa Cultural da Cooperativa.



168 crianças e adolescentes do Morro das Pedras participaram das oficinas de ballet, dança de rua e percussão em 2009. No ano anterior, o número de beneficiados foi de 110.



O Coral Unimed-BH, que tem entre seus integrantes 29 médicos cooperados, foi uma das atrações do 4º Encontro de Cooperados.

Reconhecimento



Os clientes Luciano de Carvalho Puttim e Andressa Amaral Miranda acompanham o desenvolvimento da filha Isabela na Unidade de Cuidados Progressivos Neonatais do HDMU.

O novo patamar de desempenho alcançado pela Unimed-BH nos últimos quatro anos consolidou a Cooperativa como referência em gestão e qualidade assistencial, tornando-a relevante no cenário nacional da saúde suplementar. Isso se refletiu em premiações e no reconhecimento do mercado. A seguir, as principais conquistas obtidas em 2009, nos mais diferentes setores da sua operação:

MARCA

14º Prêmio Top of Mind – Marcas de Sucesso 2009

Por 14 anos consecutivos, a Unimed é a marca de planos de saúde mais lembrada pelos mineiros na pesquisa espontânea realizada pela revista Mercado Comum.

DESEMPENHO SUSTENTÁVEL

Exame Melhores e Maiores 2009

Os resultados obtidos entre 2006 e 2008 guindaram a Unimed-BH 110 posições acima na lista das maiores empresas do País em receita de vendas, colocando-a no 307º lugar, sua melhor posição até hoje. Avaliada na categoria Serviços, a Unimed-BH se destaca como a 2ª melhor e a 4ª maior operadora de saúde do País, sendo a melhor nos quesitos de liquidez corrente, rentabilidade e geração de riqueza por empregado.

Valor 1.000

Pela primeira vez, o jornal Valor Econômico analisou o setor de saúde suplementar em seu anuário das maiores companhias brasileiras por receita líquida.

A Unimed-BH foi reconhecida como a 5ª melhor operadora de planos de saúde do País, a maior e a melhor dentre as empresas com atuação fora do eixo Rio-São Paulo.

As Melhores da IstoÉ Dinheiro 2009

Confirmando os demais rankings, a Unimed-BH foi apontada como a 4ª melhor empresa de saúde do País, destacando-se nos quesitos sustentabilidade, governança e responsabilidade social.



Melhores e Maiores da revista Exame apontou a Unimed-BH como a segunda melhor e a quarta maior operadora de planos de saúde do País.

11º Prêmio Minas Desempenho Empresarial 2009

Nesta premiação da revista Mercado Comum, a Cooperativa se destaca como a 22ª maior empresa mineira em receita operacional, tendo sido agraciada nas categorias Empresa Excelência de Minas Gerais e Liderança Setorial em Saúde.

GESTÃO SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

Selo Unimed de Responsabilidade Social 2009

Pelo quinto ano, a Cooperativa recebe esta certificação do Sistema Unimed Nacional. Em 2009, a Unimed-BH melhorou em 18% a sua avaliação nos critérios do Instituto Ethos e do Instituto Brasileiro de Análises



Sociais e Econômicas (Ibase), classificando-se no estágio 3, de maturidade do seu programa de responsabilidade social.

INICIATIVAS NA ATENÇÃO À SAÚDE

Projeto piloto de pagamento por performance

As experiências da Unimed-BH na qualificação de sua rede hospitalar e na implantação de programas de gerenciamento da saúde atraíram a atenção da USAID – United States Agency for International Development, que visitou a Cooperativa em julho de 2009. A agência prepara a publicação do estudo de caso em uma coletânea sobre modelos internacionais de pagamento por performance e recomendou a Unimed-BH para apresentar sua experiência em

seminário organizado pelo Banco Mundial em janeiro de 2010, na Índia.

11º Top Hospitalar

A Unimed-BH foi uma das três finalistas entre as melhores cooperativas médicas do País, escolhidas por lideranças do setor de saúde ouvidas pelas revistas Fornecedores Hospitalares e Saúde Business.

RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

35º Prêmio Aberje 2009

A criação da Previdência Unimed-BH foi escolhida a melhor experiência de comunicação e relacionamento com investidores/cooperados do País, segundo a Associação Brasileira de Comunicação Empresarial. O projeto se destacou por seu caráter democrático e participativo em todas as fases, da concepção à implantação do benefício, bem como por sua relevância para os médicos e o seu alinhamento à sustentabilidade da Cooperativa.

Prêmio Dr. Jeber Juabre de Experiências de Sucesso

Tendo como um de seus pilares a previdência complementar, o Programa de Proteção Social dos Médicos

Cooperados rendeu à Unimed-BH o prêmio de melhor experiência do Sistema Unimed no relacionamento com o cooperado.

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

10º Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente

O Unidisk se destacou como um dos três melhores call centers do País no ramo de saúde, sendo finalista da premiação organizada pela revista Consumidor Moderno.

4º Prêmio Padrão de Qualidade em Contact Center 2009

O Unidisk foi escolhido a melhor central de relacionamento com clientes do País, no setor de saúde, neste prêmio da revista Consumidor Moderno e da consultoria internacional IZO System Brasil. Como resultado, a Unimed-BH teve sua experiência apresentada no evento ibero-americano Aiarec Summit 2009.

2º Prêmio Nacional de Telesserviços 2009

A operação de vendas do call center conquistou o prêmio da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), na categoria Saúde.

9º Prêmio ABT

A operação de vendas também foi vencedora deste prêmio organizado pela Garrido Marketing, com a Fundação Getúlio Vargas. Destaque na categoria Operação Terceirizada Ativa/Receptiva, pela parceria com a empresa AeC.



Luana Moreno Elias atende os clientes no Unidisk, serviço de call center da Unimed-BH, que ganhou quatro prêmios nacionais em 2009.

2º Prêmio de Melhores Práticas em Atendimento do Sistema Unimed

Pelo segundo ano, a Unimed-BH conquistou o reconhecimento da Central Nacional Unimed. Desta vez, foi premiada a experiência de atendimento humanizado do Unidisk e sua adequação às novas regras para call centers no Brasil.

Prêmio Ser Humano 2009

O programa de treinamentos da equipe de atendimento aos clientes da Unimed-BH foi premiado pela regional da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-MG), como exemplo de boa prática na gestão de pessoas.

2º Prêmio Fornecedores de Confiança 2009

A Unimed-BH foi eleita entre os 30 fornecedores de serviços para RH mais confiáveis do País, com base na recomendação de seus próprios clientes empresariais. Os executivos de RH foram ouvidos pela revista Melhor: Gestão de Pessoas, publicação oficial da Associação Brasileira de Recursos Humanos.

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

35º Prêmio Aberje 2009

Além de agraciada na categoria Comunicação e Relacionamento com Investidores/Cooperados, a Unimed-BH recebeu a premiação nacional pela melhor Campanha de Comunicação de Marketing, com o lançamento do plano Unipart Flex. Criação da agência Lápis Raro, as peças exploravam os movimentos amplos de bailarinos para apresentar o conceito de flexibilidade do produto. A Unimed-BH foi ainda finalista na premiação regional (Minas Gerais e Centro-Oeste) com suas ações de comunicação interna.



ANS - Nº 34.388-9

LAPISRARO

CHEGOU
UNIPART FLEX.
A UNIMED FLEXÍVEL PARA VOCÊ
TAMBÉM TER UNIMED.



www.unimedbh.com.br

31º Prêmio Profissionais do Ano 2009

O filme de lançamento do plano Unipart Flex também foi finalista regional (Leste-Oeste) nesta premiação, concedida pela Rede Globo aos melhores comerciais veiculados na emissora.

5º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed

O boletim do Instituto Unimed-BH foi escolhido como a melhor Publicação Especial entre as grandes operadoras do Sistema Unimed. A Cooperativa foi finalista, ainda, nas categorias Revista e Jornal Mural.

15º Prêmio Unimed de Marketing

A Unimed-BH recebeu o troféu do júri técnico na categoria Ativação de Patrocínio, por sua estratégia de tornar as corridas de rua e caminhadas veículos de relacionamento e incentivo a hábitos de vida saudáveis. Recebeu, ainda, o troféu do júri popular pelo ambiente virtual e interativo Saúde Sempre On-line.



A Volta da Lagoa da Pampulha é uma das corridas patrocinadas pela Unimed-BH como forma de difundir a prática de hábitos saudáveis de vida.

1º Festival Minas de Comunicação

A campanha "Motivos" recebeu o prêmio Ouro e o troféu do Voto Popular nesta premiação regional, realizada durante a Comunica Minas – Semana de Eventos Integrados da Indústria da Comunicação.

Prêmio Abril de Publicidade 2009

O anúncio "Manifesto da Azeitona" recebeu a "Árvore Dourada" na etapa regional da premiação. Veiculada no especial Veja: o melhor de BH, a peça reforça com bom humor o posicionamento da Cooperativa em favor da promoção da saúde, mesmo em uma publicação dedicada às melhores opções ético-gastronômicas da cidade.



Futuro



Thais Livia de Lima Mereu, cliente Unimed-BH desde 2007.

Sustentabilidade. Esse princípio de atuação que busca o equilíbrio econômico, social e ambiental em um sistema produtivo, para preservá-lo às gerações presentes e futuras, está no foco da visão de longo prazo da Unimed-BH. Ele se traduz no programa de gestão baseado em crescimento e participação, no qual a geração de resultados está alinhada com as necessidades das pessoas e a meta de produzir um ambiente mais saudável. Saúde sempre.

Lançado em 2005, o planejamento estratégico de longo prazo da Unimed-BH a projeta como referência de um sistema de saúde sustentável até o ano de 2015. À metade do percurso, o encerramento desta etapa de gestão da Cooperativa torna oportunas a avaliação das conquistas obtidas, a revisão das metas propostas e a renovação dos compromissos.

Um futuro sustentável demanda uma operação ainda mais sólida e segura: gerida com eficiência e responsabilidade socioambiental, orientada por um modelo assistencial ativo, integrado e voltado à saúde dos clientes, que ofereça aos médicos cooperados diversidade de oportunidades de trabalho, melhor remuneração, espaços qualificados de participação e benefícios de longo prazo.



Ian Meirelles Durães, cliente Unimed-BH desde 2005.

Para isso, apresentam-se como desafios dos próximos anos:

- Desenvolver e qualificar a estrutura da Unimed-BH para sustentar seu novo patamar de competição no mercado, assegurando o crescimento e a capacidade de gerar satisfação e resultados para os públicos engajados à sua operação.
- Investir na educação permanente dos médicos cooperados, na capacitação dos colaboradores e na educação para a saúde dos clientes.
- Avançar nos mecanismos de remuneração baseada nos resultados da atenção à saúde.
- Integrar a rede de serviços de saúde à disposição dos clientes e dos médicos, preservando os incentivos à qualidade e à segurança assistenciais.
- Consolidar e ampliar a política de proteção social dos médicos cooperados.
- Fortalecer a intercooperação no Sistema Unimed e a rede de parcerias e apoios institucionais, com as entidades médicas e do setor de saúde, as instâncias representativas do cooperativismo, o poder público, o empresariado e a sociedade.
- Intensificar a atuação do Instituto Unimed-BH junto à comunidade, ampliando as oportunidades para o engajamento de cooperados e colaboradores ao seu projeto de transformação de vidas e realidades.

A capacidade de mover e de se mover por essas diretrizes portadoras do futuro é o que conduzirá a Unimed-BH aos seus 40 anos – e aos anos que se seguirão – como presença relevante em muitas, ainda mais, histórias de vida.





Rose Milene Alecrim, cliente desde 2006, teve o parto da pequena Alice feito no HDMU.

ANS - Nº 34.388-9

LANSHIRO



Av. Francisco Sales, 1.483 | 30150-221 | Belo Horizonte, MG | 08000 30 30 03 | www.unimedbh.com.br