

2
0
1
9



RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE



Sumário

04	Mensagem da Diretoria Unimed Cerrado
05	Diretoria Executiva - Conselhos
07	Identidade Organizacional
08	Política de Qualidade
15	Colaboradores e Colaboradoras
18	Medicina Preventiva
26	Intercâmbio Nacional
29	Comunicação e Marketing
39	Beneficiários e Beneficiárias



PALAVRA DA DIRETORIA

A vida é um ciclo. Encerrar ciclos e iniciar novos nos faz ter a certeza de que a vida está sempre em movimento. Neste ano encerramos mais um ciclo. No dia 1º de janeiro de 2019, foi realizado o processo de desmembramento que separou os serviços em 2 empresas: Federação Centro Brasileira (institucional) e Central Regional Unimed Cerrado (operadora), que atua exclusivamente com a operação de planos de saúde.

Foi um ciclo de trabalho árduo, muitas mudanças e novas adaptações, que nos resultaram em bons resultados, aproximação com todos os públicos e um fortalecimento da nossa Cooperativa. Estamos empenhados em promover saúde de maneira sustentável, difundindo a cultura cooperativista e buscamos sempre um crescimento estrutural,

econômico e cultural para todos os envolvidos.

Iniciamos esta jornada com um novo Planejamento Estratégico, construído de forma amplamente colaborativa, tanto por dirigentes, como por colaboradores, com os olhos voltados para um futuro desejável e sustentável para nosso negócio. Nosso objetivo é movido pelo propósito de oferecer mais qualidade de vida às pessoas. Acreditamos em um mundo mais justo e igualitário, em que seja possível não somente somar, mas, também, compartilhar resultados, de forma que consigamos disponibilizar para os cooperados(as) e colaboradores, um ambiente de trabalho mais justo e acolhedor.



José de Oliveira e Silva

Diretor-presidente

Shirley Gonçalves de Pádua Miguel

Diretora Vice-presidente

Diretoria Executiva 2018/2022

Conselho de Administração 2019

José de Oliveira e Silva

Diretor-presidente

Oscar Rodolfo G. Salvatierra

(Unimed Goianésia)

Bomfinho Ribeiro Sobrinho

(Unimed Norte Goiano/Uruaçu)

Fabricio Kafuri Pereira

(Unimed Porangatu)

Shirley Gonçalves de Pádua Miguel

(Unimed Vale do São Patrício/Ceres)

Conselho de Fiscal 2018/2019

Efetivos

Dra. Miriam Endres Moreno

(Unimed Norte Goiano)

Dr. Victor Hugo Lagnier

(Unimed Vale São Patrício)

Dr. Bráulio Campos Júnior

(Unimed Goianésia)

Suplentes

Dr. Benedito César Caldas

(Unimed Vale São Patrício)

Dr. Pablo Rômulo Martins

(Unimed Porangatu)

Dr. Teófilo Lopes da Silva

(Unimed Goianésia)



**IDENTIDADE
ORGANIZACIONAL
DA OPERADORA
UNIMED CERRADO**

**IDENTIDADE
ORGANIZACIONAL**

MISSÃO

Promover saúde com sustentabilidade, buscando a satisfação dos clientes e cooperados.

VISÃO

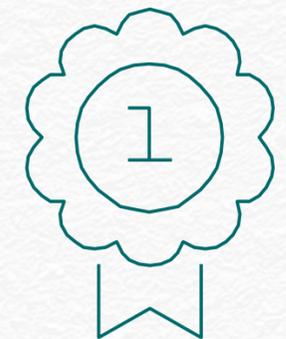
Ampliar o número de clientes, tornando-se referência em saúde.

VALORES

Cooperação
Ética
Nitidez
Trabalho com sustentabilidade
Resiliência
Atitude
Lealdade

POLÍTICA DA QUALIDADE

Desenvolver a melhoria contínua dos serviços e processos da Operadora de Planos de Saúde, visando o cumprimento de exigências regulatórias, a sustentabilidade do negócio e a satisfação dos clientes internos e externos, com foco no fortalecimento da cultura cooperativista do Sistema Unimed.





**POLÍTICA DA
QUALIDADE**

ÁREA DE ABRANGÊNCIA DA OPERADORA UNIMED CERRADO

Com o registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) número 38659-6, a Operadora Unimed Cerrado comercializa planos individual e familiar e coletivos empresariais nas modalidades custo operacional, pré-pagamento e parcerias com autogestão (Caixas de Assistência), todos registrados e em conformidade com as normas da ANS.

Filiada à Federação das Unimeds dos Estados de Goiás e Tocantins e do Distrito Federal, da qual teve seu desmembramento aprovado em agosto de 2017 e efetivado em dezembro de 2018, a Operadora Unimed Cerrado é responsável pela gestão das carteiras das prestadoras Unimed Goianésia, Unimed Norte Goiano (Uruaçu), Unimed Porangatu e Unimed Vale do São Patrício (Ceres). A Operadora, que encerrou 2018 com 36.226 clientes, tem uma área de atuação que abrange cerca de 60 cidades goianas:

Unimed Goianésia

Barro Alto
Goianésia
Jaraguá
Santa Rita do Novo Destino
Vila Propício

Unimed Norte Goiano

Alto Horizonte
Amaralina
Campinorte
Campos Verdes
Colinas do Sul
Guarinos
Mara Rosa
Niquelândia
Nova Crixás
Nova Iguaçu de Goiás
Pilar de Goiás
Uirapuru
Uruaçu

Unimed Porangatu

Araguaçu
Campinaçu
Estrela do Norte
Formoso
Minaçu
Montividiu do Norte
Mundo Novo de Goiás
Mutunópolis
Novo Planalto
Porangatu
Santa Teresa de Goiás
São Miguel do Araguaia
Trombas

Unimed Vale do São Patrício

Araguapaz
Aruanã
Carmo do Rio Verde
Ceres
Crixás
Faina
Guaraíta
Heitorai
Hidrolina
Itaberaí
Itaguari
Itaguaru
Itapaci
Itapuranga
Jesópolis
Morro Agudo de Goiás
Mozarlândia
Nova América
Rialma
Rianápolis
Rubiataba
Santa Izabel
Santa Rosa de Goiás
Santa Terezinha de Goiás
São Luiz do Norte
São Patrício
Taquaral de Goiás
Uruana

NOSSOS NÚMEROS

4 | UNIMEDS PRESTADORAS

13,87% | REAJUSTE POOL DE RISCO

79,90% | SINISTRALIDADE CARTEIRA

54,13% | SINISTRALIDADE POOL

QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS POR:

13.316 | CAIXAS DE ASSISTÊNCIAS

17.033 | PESSOA JURÍDICA

1.404 | PESSOA FÍSICA

3.299 | CUSTO OPERACIONAL

ACOMODAÇÕES

14.391
APARTAMENTOS

18.734
ENFERMARIA

1.504
AMBULATORIAL

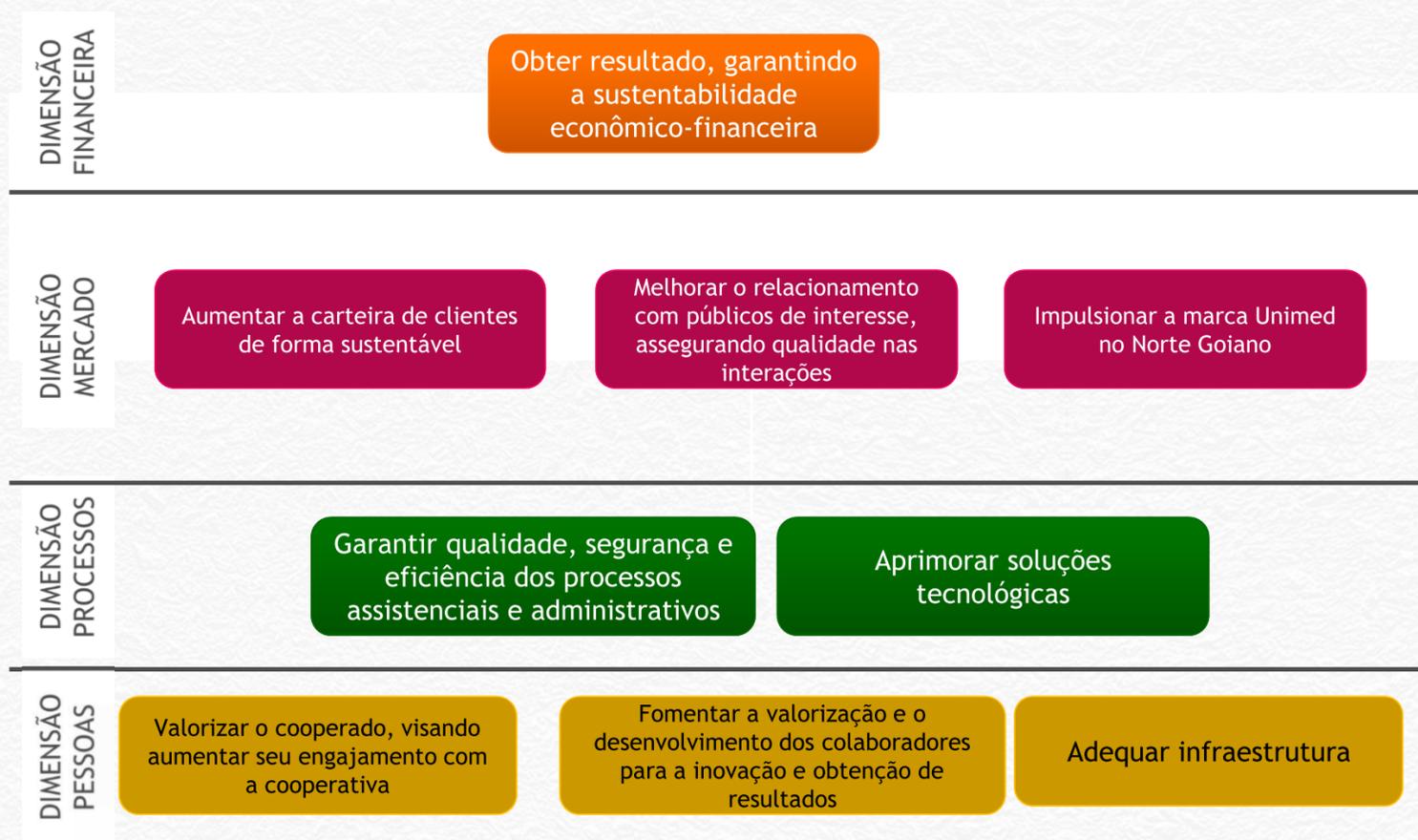
21.736
CLIENTES PRÓPRIOS DA UNIMED CERRADO

61.504.730,15
FATURAMENTO/REAIS EM 2019

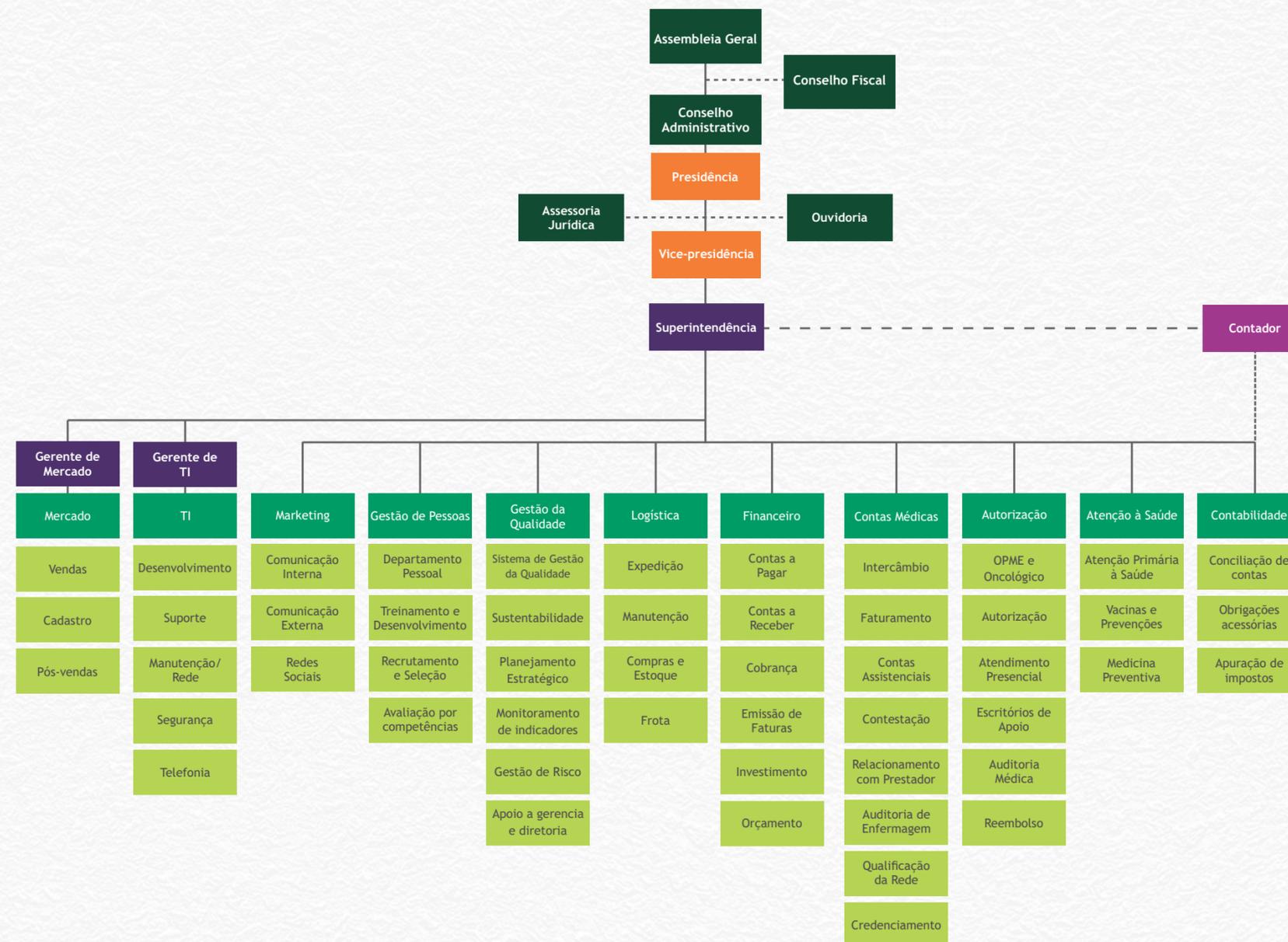
MAPA ESTRATÉGICO

O planejamento, devido sua importância e abrangência, é desenvolvido pelo conjunto das principais lideranças da organização, como forma de fortalecer ideias e intenções de maneira flexível.

Desse modo, o Planejamento Estratégico da Unimed Cerrado analisa informações de todos os seus públicos de interesse para compatibilizar as oportunidades oferecidas pelo ambiente externo com as condições internas, favoráveis ou não, de modo a alcançar metas e objetivos estabelecidos.



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL





**COLABORADORES E
COLABORADORAS**

EQUIPE UNIMED CERRADO

A Unimed Cerrado valoriza todos os seus colaboradores e reconhece a capacidade de cada pessoa alcançar resultados positivos e gerar crescimento. Assim, busca consolidar um modelo de investimento no desenvolvimento integral de profissionais e no ambiente de trabalho.

Perfil do nosso time



Masculino

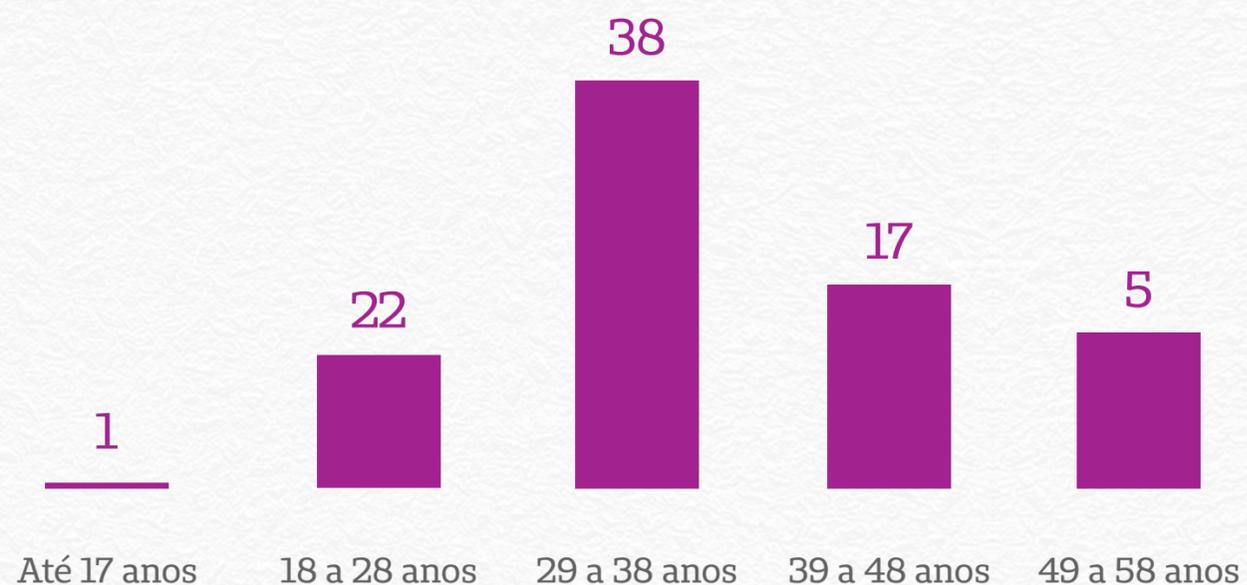
Total: 59 homens



Feminino

Total: 24 mulheres

FAIXA ETÁRIA



FORMAÇÃO ESCOLAR



BENEFÍCIOS - ALIMENTAÇÃO

924,43

para colaboradores que trabalham 44 horas semanais

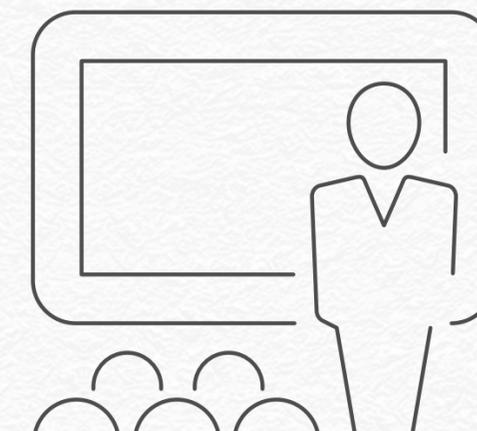
462,21

para jovem Aprendiz

EDUCAÇÃO CONTINUADA

Treinamentos são utilizados para que as pessoas possam compreender os valores, a filosofia e as políticas da organização. Eles proporcionam um entendimento mais claro acerca de objetivos e metas, melhorando o empenho e a assertividade.

Todos os **83 colaboradores** da CRU receberam capacitação.





**MEDICINA
PREVENTIVA**

NÚCLEOS DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE



A Operadora Unimed Cerrado conta com núcleos próprios de Atenção Integral à Saúde (AIS). Instaladas nas cidades de Caldas Novas e Morrinhos, as unidades de atendimento foram criadas em parceria com a Unimed Caldas Novas e a Unimed Morrinhos para atender o cliente Rio Quente Resort, mas a experiência, segundo o diretor-presidente da Operadora, José de Oliveira e Silva, poderá ser estendida ao Norte do Estado.



Equipe AIS Morrinhos



Equipe AIS Caldas Novas

UNIMEDS VACINAM COLABORADORES E DEPENDENTES

Em maio de 2019, a Unimed Cerrado promoveu vacinação gratuita de seus colaboradores e dependentes contra o vírus H1N1. As vacinas foram disponibilizadas a 35 reais, a campanha vacinou 150 pessoas.



A campanha contra o vírus H1N1 vacinou 150 colaboradores e dependentes.



UNIMED CERRADO PARTICIPA DE SIPAT NAS EMPRESAS CLIENTES

Com o objetivo de disseminar informações, orientar e conscientizar os funcionários sobre a importância da prevenção de acidentes de trabalho, o Departamento de Medicina Preventiva da Unimed Cerrado participou da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) em empresas clientes.

Durante a participação, a equipe desenvolveu uma série de ações junto aos colaboradores. Orientando sobre cuidados com a saúde nos vários ciclos da vida, informando e esclarecendo dúvidas, por exemplo, sobre os riscos do tabagismo, diabetes e saúde do idoso. Os colaboradores também puderam aferir a pressão arterial e glicemia e participar de uma aula de ginástica laboral.



SIPAT-TRIUNFO CONCEBRA-ITUMBIARA



SIPAT-TRIUNFO CONCEBRA-MORRINHOS



SIPAT-TRIUNFO CONCEBRA-TERESÓPOLIS



SIPAT-TRIUNFO CONCEBRA-GOIANÁPOLIS

MEDICINA PREVENTIVA

O Departamento de Medicina preventiva da Unimed Cerrado realizou diversas ações de saúde nas empresas contratantes, em 2019, como: participação de SIPAT nas empresas e ações de saúde (aferição de pressão arterial, glicemia capilar), implementação do perfil de saúde nas empresas, a fim de coletar dados relevantes para promover campanhas direcionadas e palestras de acordo com os dados coletados do perfil de saúde.

AÇÕES MEDICINA PREVENTIVA COM COLABORADORES UNIMED CERRADO

Em comemoração ao Dia Mundial da Saúde e também para divulgar o Movimento MudelHábito, que incentiva os brasileiros na busca por iniciativas mais saudáveis, a Medicina Preventiva ofereceu várias ações internas com o intuito de provocar mudanças de hábitos nos colaboradores. Durante todo o mês de abril foram disponibilizados sucos naturais e água saborizada.

No dia 10 de abril, os colaboradores participaram de uma palestra com o tema “Porque preciso comer saudável?”, com a nutricionista Mariana Carvalho. E para finalizar a ação, no dia 30 de abril, foi oferecida uma aula de pilates com a instrutora Jana Santos.



PROMOÇÃO DA SAÚDE



SETEMBRO AMARELO - EMPRESA SENAR



SETEMBRO AMARELO - EMPRESA SENAR



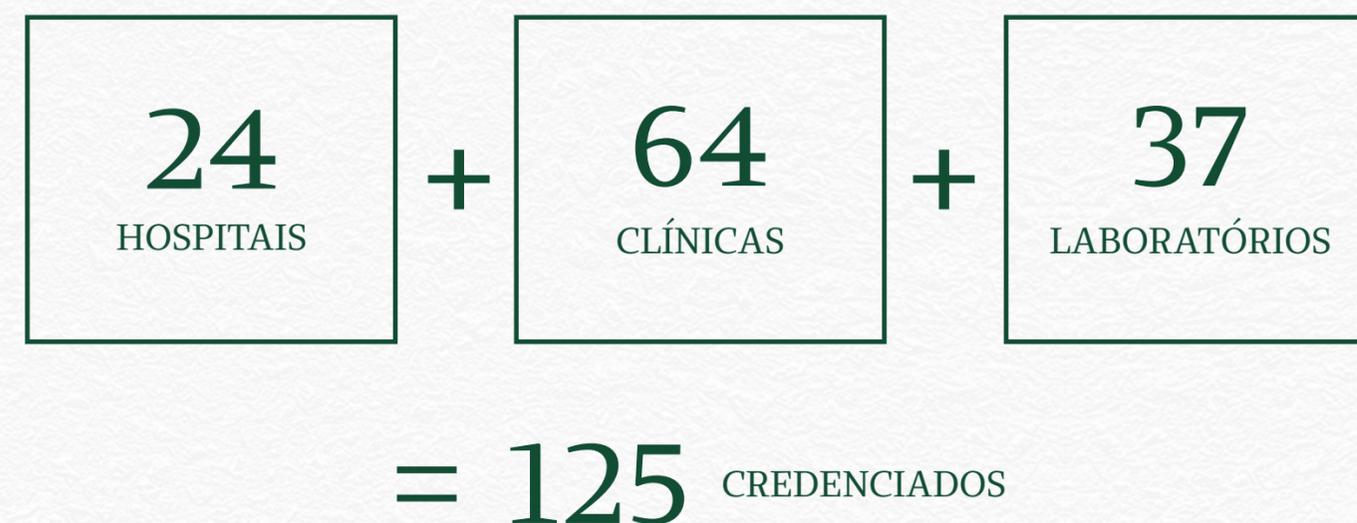
OUTUBRO ROSA - EMPRESA SENAR

COOPERADOS E COOPERADAS

Médicos e médicas cooperados representam o foco principal de todas as ações da organização. A cada ano, o Conselho de Administração investe na valorização profissional por meio da ampliação de ganhos diretos e indiretos, com base no princípio de equidade, responsabilidade e identidade

57	Unimed Goianésia Quantidade total de Cooperados
87	Unimed Vale do São Patrício Quantidade total de Cooperados
51	Unimed Norte Goiano Quantidade total de Cooperados
30	Unimed Porangatu Quantidade total de Cooperados

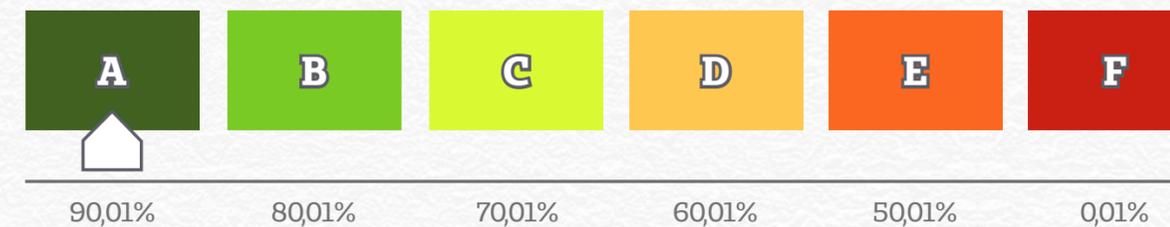
QUANTOS HOSPITAIS, CLÍNICAS E LABORATÓRIOS CREDENCIADOS?





**INTERCÂMBIO
NACIONAL**

RANKING DE INTERCÂMBIO



Indicadores	Desempenho dos itens	Desempenho com peso	Peso
Obrigatoriedades institucionais	S	-	-
Performance eletrônica de atendimento	96,44%	38,55%	40,00%
Performance do processo de cobrança e contestação	100%	30,00%	30,00%
Gestão da marca	100%	30,00%	30,00%
Desempenho geral		98,55%	100%





**COMUNICAÇÃO
E MARKETING**

CAMPANHAS DE MARKETING UNIMED CERRADO



No ano de 2019, foi criado o setor de Marketing da Operadora Unimed Cerrado qual realizou diversas ações, sendo a maior parte alinhada aos objetivos estratégicos da organização. Desenvolvemos ações conscientes, aperfeiçoamos as ferramentas e o consumo de recursos, exploramos melhor as mídias e redes sociais e potencializamos os resultados alcançados. Levamos informações úteis, com dicas de saúde e rede de serviços aos nossos públicos de relacionamento (cliente, mercado, cooperado e colaborador), de forma ética e transparente.



Campanha das Mães
Período de veiculação - Maio



Campanha dos Pais
Período de veiculação - Agosto



Campanha Mês do Cliente
Período de veiculação - Setembro



Campanha Mês da Criança
Período de veiculação - Outubro



Campanha Uniregional

AÇÕES COM COLABORADORES

O calendário de endomarketing Unimed Cerrado em 2019 contemplou uma série de ações visando estimular entre os colaboradores da Cooperativa a adoção de hábitos saudáveis e a prevenção de doenças. Foram 3 ações ao longo do ano relacionadas a uma data alusiva a temas ligados à promoção de saúde.

O Calendário contemplou as seguintes datas:

SETEMBRO AMARELO

No mês de setembro foi realizada a Campanha do Setembro Amarelo entre os colaboradores da Unimed Cerrado, promovida pela equipe de marketing juntamente com a Medicina Preventiva. A iniciativa teve por objetivo propiciar a discussão e reflexão sobre temas importantes como a valorização da vida, prevenção do suicídio e a saúde mental por meio de diferentes atividades como: caminhada, roda de conversa ao ar livre com uma psicóloga, mural com mensagens positivas e uma aula de meditação.





OUTUBRO ROSA

Com ações especialmente voltadas às mulheres, no mês de outubro foi realizada uma campanha para alertar os colaboradores a prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama. Para incentivar o compartilhamento informações, foram distribuídos laços rosa, símbolos do combate ao câncer e a equipe vestiu a camisa e coloriu com a cor rosa a sede administrativa da empresa. Por fim, tivemos uma palestra com uma profissional reforçando a importância do diagnóstico precoce na prevenção do câncer de mama e brindamos todas as mulheres da empresa com um momento de maquiagem e aferição de pressão.



Campanha Outubro Rosa
Período de veiculação - Outubro



NOVEMBRO AZUL

Novembro foi dedicado a mobilizar os colaboradores sobre a importância da conscientização e do diagnóstico precoce do câncer de próstata. Foram distribuídos laços azuis, e tivemos uma palestra com profissional para alertar os homens a cuidarem da sua saúde.



JEITO DE CUIDAR

No dia 20 de setembro, a Operadora Unimed Cerrado fez o lançamento junto aos colaboradores do Jeito de Cuidar com uma palestra "Atitude Positiva Frente às Mudanças", apresentada pela AgênciaQ9.



DIA DA SECRETÁRIA

Para celebrar o Dia da Secretária, comemorado em 30 de setembro a Unimed Cerrado comemorou a data com as secretárias e secretários que atuam nas Unimed prestadoras e na rede credenciada, em 2019. A programação contou com palestras motivacionais sobre “Equilíbrio Emocional e Desenvolvimento de Competências”. Ministradas pela palestrante, jornalista e Consultora de comunicação Liliane Bueno, as palestras foram realizadas no dia 20 de setembro em Goianésia, 21 de setembro em Uruaçu e no dia 28 de outubro em Porangatu e Uruaçu e reuniram quase 300 secretárias e atendentes de cooperados e prestadores. Além de informações e conhecimento, o evento proporcionou ao público momentos de confraternização com um almoço/jantar, entrega de brindes e sorteio de prêmios.



Ceres



Uruaçu



Portangatu



Goianésia

AÇÕES PARA COOPERADOS

Os médicos cooperados fazem parte de um público estratégico e formam o alicerce da cooperativa. Por isso, o bom relacionamento com eles e entre eles é imprescindível para o êxito e a perenidade do negócio. Para garantir o engajamento desse público aos objetivos estratégicos, a Unimed Cerrado desenvolve projetos e ações de forma constante. No período que compreende este relatório, os cooperados tiveram a oportunidade de participar das seguintes atividades: Dia do Médico, Presente de Aniversário e Presente de Natal.



PRESENTE DE ANIVERSÁRIO

Em 2019, a cooperativa presenteou os cooperados na data em que eles comemoram o aniversário com uma caixa personalizada e um vinho.



DIA DO MÉDICO

Em comemoração pelo Dia do Médico, em 2019, a Operadora Unimed Cerrado presenteou os cooperados com um carregador portátil.



PRESENTE DE NATAL

A Operadora também presenteou os cooperados com uma agenda e uma caixa de chocolates personalizado em 2019.

CURSOS E TREINAMENTOS

Comprometida com a valorização profissional e o estímulo ao crescimento pessoal, a Unimed Cerrado ofereceu cursos e treinamentos em 2019. Eles proporcionam um entendimento mais claro acerca de objetivos e metas, melhorando o empenho e a assertividade. As ações oferecidas são mapeadas de acordo com o Plano de Desenvolvimento Individual. Através dele são produzidas estratégias organizacionais de acordo com as necessidades técnicas para o exercício das funções atuais ou futuras do colaborador.





**BENEFICIÁRIOS E
BENEFICIÁRIAS**

CONFIRA O RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS REALIZADA EM 2019

77,92%

A última pesquisa de opinião de beneficiários e beneficiárias da Unimed Cerrado em 2019 foi de: 77,92%. O que significa que a maior parte dos beneficiários está satisfeita com os serviços prestados.



Avaliação dos canais de atendimento (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico).

Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Sempre: 47,5%
A maioria das vezes: 17%
As vezes: 33,2%
Nunca: 2,3%

Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Sempre: 54,3%
A maioria das vezes: 18,3%
As vezes: 17,8%
Nunca: 9,6%

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

Sim: 91,4%
Não: 8,6%

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Muito bom: 32,2%
Bom: 52,3%
Regular: 12%
Ruim: 2,3%
Muito ruim: 1,2%

Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Muito bom: 18,2%
Bom: 55,4%
Regular: 19,8%
Ruim: 4,5%
Muito ruim: 2,1%

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

Muito bom: 22,6%
Bom: 58%
Regular: 16,9%
Ruim: 1,2%
Muito ruim: 1,2%

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

Sim: 79,5%
Não: 20,5

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Muito bom: 17%
Bom: 59,2%
Regular: 18,8%
Ruim: 3,7%
Muito ruim: 1,4%

Como você avalia seu plano de saúde?

Muito bom: 31,9%
Bom: 47%
Regular: 17,4%
Ruim: 2,6%
Muito ruim: 1,1%

Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Definitivamente recomendaria: 9,6%
Recomendaria: 67,8%
Recomendaria com ressalvas: 16,3%
Não recomendaria: 6,3%

RECONHECIMENTO

Operadora conquista a ISO 9001:2015

O Instituto de Certificação Qualidade Brasil (ICQ) anunciou, no dia 10 de janeiro, a aprovação do relatório de resposta de não conformidades apresentado pela Unimed Cerrado e emitiu o novo certificado da Certificação ISO 9001: 2015 da Operadora. A certificação tem validade de três anos, com avaliações anuais para a recertificação.



Unimed Cerrado é prata no Selo de Governança e Sustentabilidade

A Unimed Cerrado conquistou, em 2019, mais um Selo Prata de Governança e Sustentabilidade. Criado em 2015 a partir da unificação dos Selos de Sustentabilidade e de Governança Cooperativa, o Selo Governança e Sustentabilidade é dividido nas categorias bronze, prata, ouro e diamante e conferido pela Unimed do Brasil a Federações, Singulares e sociedades auxiliares do Sistema Unimed em reconhecimento e estímulo à prática da governança cooperativa e à melhora contínua da gestão.



TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Dentre os serviços prestados, estão o atendimento telefônico receptivo através dos canais SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) e Autorização (Atendimento à Rede Assistencial e Consultório), Serviços de Remoção e o Telemarketing Ativo.



OUVIDORIA	
CANAIS	QUANTIDADE
Atendimentos	6 conforme RN 323/13
Reclamações	5
Elogios	1
Rede Credenciada	2
Cobertura Assistencial	1
Financeiro	1
Administrativo	2
Reanálise	168

CALL CENTER	
CANAIS	QUANTIDADE
Atendimentos	SAC: 24.769
Agendamentos	3.549
Atendentes	23 Operadores de teleatendimento 5 estagiários 4 turnos: manhã, tarde, noite e madrugada
Treinamentos	+ de 40 horas
Remoções	102
Alterações	Separação em Julho do SAC e Agendamento de consultas.

Reanálises revertidas em autorização

48 x 80.000,00
(valor em caso de negativa mantida e multa ANS)

Custo mitigado no ano de 2019

R\$ 3.840.000,00

CÂMARA DE COMPENSAÇÃO

Não fazemos mais distinção de Câmara Regional de Compensação (CCR), para Câmara Nacional de Liquidação (CNL), agora utilizamos somente Câmara de Compensação da Federação (CCF). No ano de 2019 a Unimed Central Regional (Unimed Cerrado - 988), obteve os seguintes resultados:

R\$ 20.518.418,55
ATENDIMENTO LOCAL

R\$ 40.448.058,74
ATENDIMENTO INTERCÂMBIO

R\$ 60.966.477,29
TOTAL DA MOVIMENTAÇÃO
FINANCEIRA

Cuidar de Você
#esse é o plano

ANS - nº 386596

www.unimedcerrado.com.br

