RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

Sempre iniciamos nosso relatório de gestão apresentando a nossa visão, missão e valores, para que nossos cooperados, conheçam e pratiquem.

Crescer e inovar com responsabilidade é um compromisso da Unimed Pontal do Triângulo. Por isso, apresentamos a seguir um relatório de gestão. É através deste documento que prestamos contas para nossos cooperados de nosso desempenho social e econômico.
Para tanto iniciamos nosso trabalho apresentando nossa Visão Missão e Valores, nessas premissas edificamos nosso trabalho.

a) VISÃO: Ser a melhor opção para o cooperado e beneficiário e referência na área de atuação de saúde suplementar;

b) MISSÃO: Agregar profissionais médicos para o exercício ético e liberal de sua profissão, oferecendo condições de trabalho e remuneração justa. Propiciar um serviço médico, de boa qualidade a custo compatível;

c) VALORES: Organização Sólida, Cooperados Parceiros, Administração Transparente, Gestão Profissional, Clientes Satisfeitos e Participação em Projetos Sociais.

GOVERNANÇA:

A governança da Unimed Pontal do Triângulo é constituída pelos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico Ético.
O Conselho de Administração é eleito em Assembleia Geral Ordinária (AGO) para mandato de três anos, e formado por uma Diretoria Executiva com três diretores e cinco conselheiros. Com reeleições permitidas apenas por dois mandatos consecutivos.
Art. 38 – A Cooperativa será administrada por um Conselho de Administração composto de 08 (oito) membros, todos cooperados em pleno gozo de seus direitos sociais, eleitos em assembleia Geral para um mandato de 03 (três) anos, sendo que o Diretor Presidente só poderá se reeleger uma única vez consecutiva, ficando impedido somente um dos dois membros que ocupam o cargo de diretor administrativo e financeiro de se reeleger a cada mandato.

O Conselho Fiscal é exercido por três membros efetivos e três suplentes, com mandato de 01 (um) ano.
Art. 53 – O Conselho Fiscal será constituído por 03 (três) membros efetivos e 03 (três) membros suplentes, podendo quaisquer destes substituir quaisquer daqueles, todos cooperados em pleno gozo de seus direitos sociais, eleitos pela assembleia Geral para o mandato de 01 (um) ano, sendo permitida a reeleição para o mandato subsequente, de apenas 1/3 (um terço) dos seus integrantes.

O conselho Técnico Ético que também é formado por seis membros, sendo, três efetivos e três suplentes com mandato de 03 (três) anos.
Art. 57 – O Conselho Técnico-Ético é um órgão consultivo do Conselho de Administração nas questões relacionadas à admissão de cooperados e à conduta dos Cooperados quanto ao relacionamento com os clientes e obediência aos dispositivos estatutários, regimentais, legais e doutrinários que regem a Cooperativa.

E por fim, a Junta Eleitoral é eleita em Assembleia Geral Ordinária (AGO) para mandato de três anos, e formado por três membros.

Art. 63 –O processo eleitoral na Cooperativa é disciplinado pelas condições

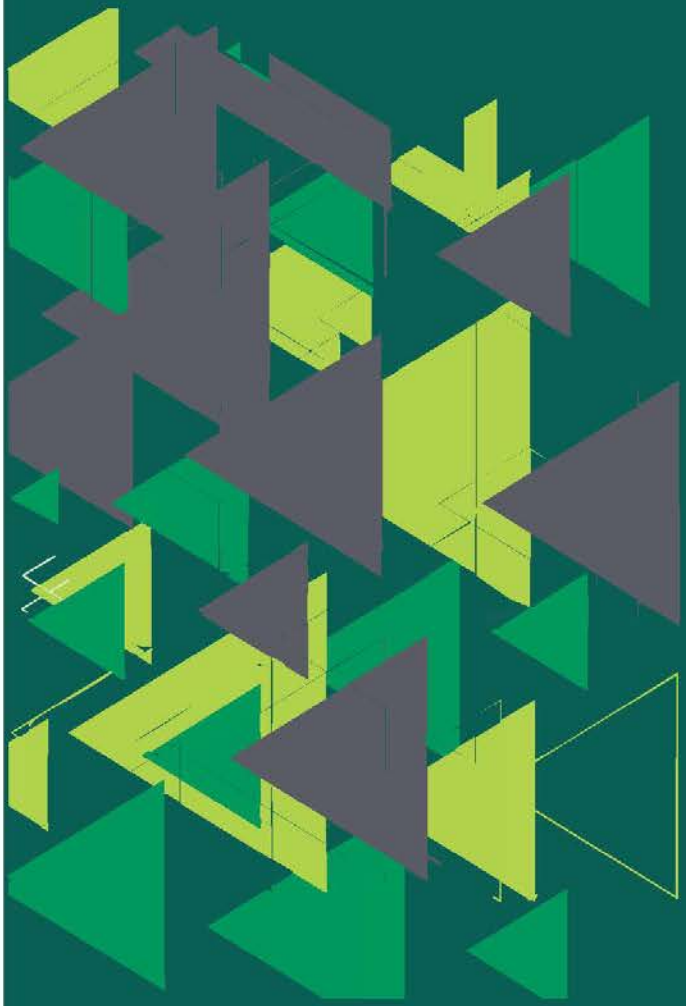
estabelecidas neste capítulo sendo dirigido pela Junta Eleitoral composta de 03 (três)

membros, eleitos em Assembleia Geral Ordinária, com mandato da mesma duração

do Conselho de Administração.

A seguir, podem ser consultados os nomes e cargos dos representantes de cada um dos Conselhos do exercício 2020.

EXERCÍCIO 2020



CONSELHO ADMINISTRATIVO:

- **PRESIDENTE:** Dr. José Carlos da Silva
- **DIRETOR ADMINISTRATIVO:** Dr. Gilmar Dias de Almeida Queiroz
- **DIRETOR FINANCEIRO:** Dr. Heliano José de Lima

CONSELHEIROS

- Dr. Hugo Januário Pinto de Souza
- Dr. Pedro Paulo Nogueira Almeida
- Dr. Genebaldo Nahass Franco
- Dr. Paulo Roberto Komatsu
- Dr. Paulo Sergio Garcia

CONSELHO FISCAL:

EFETIVOS

- Dr. Honório de Souza Rosa
- Dr. Edmilson Donizetti de Sousa
- Dr. André Siqueira Faria

SUPLENTES

- Dr. Marco Antônio Luiz dos Santos
- Dr. Paulo Antônio Carvalho Silva
- Dr. Renato Múcio de Sousa

CONSELHO TÉCNICO ÉTICO:

EFETIVOS

- Dra. Geani de Fatima Garcia
- Dra. Elisabeta Maria Kaiser Queiroz
- Dr. José Ribeiro Garcia

SUPLENTES

- Dr. Raniere de Queiroz Mamede
- Dra. Neusa Imada Barcelos
- Dra. Oneida Queiroz Balech

A sede administrativa da Unimed Pontal do Triângulo está localizada, desde 1.998, na rua Ituiutaba, 555 – Centro, em Iturama – MG, sob o CEP 38.280.000.
Os anos de 2.019 e 2.020, foram marcados por uma nova forma de gestão com ênfase na verticalização de seus serviços e nessa direção foi adquirido a unidade de atendimento hospitalar, HU – Hospital Unimed que contempla 18 Leitos, 02 Salas Cirúrgicas, Radiologia, Densitometria Óssea, Laboratório de Análises Clínicas e Medicina de Saúde Ocupacional; e uma clínica de fisioterapia na cidade de Carneirinho. No ano 2.020 foi adquirido um imóvel localizado à Rua Cidade do Prata, 1062, centro, em Iturama – MG, para criação de serviço multidisciplinar (Fisioterapia, psicologia, nutrição) e um espaço voltado ao tratamento do espectro autista.

A atuação da cooperativa abrange os municípios de Campina Verde, Carneirinho, Iturama, Limeira Do Oeste e União de Minas, como definido em estatuto.

No momento atual, em sua abordagem ao mercado, a Unimed Pontal do Triângulo trabalha com os produtos regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para atender as necessidades dos clientes, tendo em vigor os seguintes planos:

- Coletivo Empresarial com e sem franquia.
- Coletivo por Adesão com e sem franquia.
- Individual ou Familiar (Suspenso devido COVID 19) com e sem franquia.

Nas contratações Coletivo Empresarial e Coletivo por Adesão, é possível optar pelas modalidades de pré-pagamento com ou sem franquia. Os planos estão disponíveis nas segmentações Referência e Ambulatorial Hospitalar com obstetrícia, acomodações enfermaria (coletiva) e apartamento (individual).

O quadro funcional da cooperativa é composto por 43 colaboradores. Tais profissionais atuam para garantir o funcionamento e entrega com qualidade a demanda de 24 produtos disponíveis para comercialização, sendo todos regulamentados. Atuamos na produção de 56 cooperados e 106 prestadores em nossa área de ação, além de toda demanda de nossos beneficiários em Intercâmbio. Atendimento, tratamento de informações e faturamento de mensalidade e coparticipação de 14.020 beneficiários.

COOPERATIVISMO

Por adotar valores e princípios cooperativistas, a UNIMED PONTAL DO TRIÂNGULO, apresenta-se como uma organização de caráter econômico, sem a figura do patrão, tendo o próprio médico cooperado como "empresário de si mesmo". A Unimed não foi criada apenas para disputar espaço no mercado de assistência à saúde, mas também para resgatar os princípios éticos e o exercício digno da medicina, já que se trata de uma cooperativa cujo principal serviço é voltado à preservação da saúde. A base do cooperativismo está solidificada sobre cinco valores fundamentais: democracia, liberdade, equidade, justiça social e solidariedade.

As cooperativas agem por meio de sete princípios. Esse é o conjunto da doutrina cooperativista.

1. Voto singular (ou gestão democrática), deriva do valor 'Democracia';
2. Livre adesão, que deriva do valor 'Liberdade';
3. Retorno das sobras, deriva do valor 'Equidade';
4. Educação cooperativista, que deriva do valor 'justiça social';
5. Neutralidade política, sexual e racial, que deriva do valor 'justiça social';
6. Limitação dos juros do capital, que deriva do valor 'solidariedade';
7. Integração cooperativista, que deriva do valor 'solidariedade'Política de destinação de lucros, superávits ou sobras

A Unimed Pontal do Triângulo é uma cooperativa de Trabalho Médico e a destinação das sobras é definida pela Assembleia Geral Ordinária, que se realiza anualmente até o último dia do mês de março de cada ano. Podendo ser destinado a distribuição entre os cooperados proporcionalmente às operações com a cooperativa, bem como ter destinação para fundos ou reservas.

Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveraminfluência na "performance" da cooperativa e/ou no resultado do exercício

O ano 2.020 foi um ano difícil para a Saúde Suplementar e para nossa cooperativa não foi diferente por conta de concorrência muito pesada por outras operadoras. Muitas fusões de grandes operadoras nacionais e internacionais, com capital aberto e levantamento de capital na Bolsa de Valores. A pandemia do Covid 19 teve um impacto em nossa sinistralidade a qual apresentamos abaixo alguns custos específicos relacionados ao tratamento da Covid 19.
Mesmo nesse cenário conseguimos novas empresas para nosso quadro de contratantes e crescemos 4,57% em relação a 2.018 e no triênio crescemos 9,75%.
Nossas vendas de planos para pessoa física foi muito pequena devido à situação financeira da população sendo acompanhado por cancelamentos de planos.
Número de Beneficiários por tipo de contrato

Tipo de Contrato	2018	2019	2020
Individual	782	764	705
Coletivo Empresarial	10.598	10.964	12,148
Coletivo Adesão	843	1.047	467
Total	**12.223**	**12.775**	**14.020**
		4,57%	**9,75%**

Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto

Não houve reorganização e/ou alterações societárias na Unimed Pontal do Triângulo no exercício de 2.020.

Perspectivas e planos da administração para o exercício seguinte

A Unimed Pontal do Triângulo em seu planejamento estratégico pretende investir em sua rede Própria,verticalizando sua prestação de serviço com o objetivo de prestar um serviço de qualidade e humanizado. Na área administrativa continuaremos a prospecção de novos beneficiários, tanto PJ (Pessoa Jurídica) como PF (Pessoa Física); intensificaremos a educação cooperativista visando à conscientização do Cooperado sobre a sua importância na participação na sua Cooperativa; manteremos um programa de incentivo, treinamento e orientação aos colaboradores e investimentos em Tecnologia da Informação. Intensificação do cuidado com nossos clientes com investimentos em clínica multidisciplinar e em medicina preventiva. Resumo dos acordos de acionistas;

Segundo a legislação das cooperativas não há acordo de acionistas em sociedades cooperativistas.

Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento.

Não há investimento da Unimed Pontal do Triângulo em títulos e valores mobiliários.

Emissão de debêntures;

A legislação cooperativista não prevê a emissão de debêntures.

Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas emencionar as modificações ocorridas durante o exercício.

Não há sociedades coligadas e controladas pela operadora.

Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Pontal do Triângulo, criada em 2.014. Trabalha com imparcialidade e foco no cliente, buscando o aprimoramento nos processos e fluxos, atuando nas principais frentes de reclamações em busca de qualidade nos serviços prestados.

Gestão da Qualidade

Nesse ano 2.020, 03 colaboradores foram preparados para que nossa ouvidoria seja efetivada. Ouvidora Leda Freitas, Substituta Gisele Socorro, Analista Sebastiana Freitas. No ano de 2.020, foi finalizada a implantação do Programa de Qualidade, em parceira com o SESCOOP, bem como, no referido ano houve a revogação da RN 277/2011 e em Março/2020 passou a vigorar a RN 452/2020, o que nos impõe um novo desafio. Mas, como a Operadora ainda possui pendências na antiga norma e em virtude do inicio da pandemia COVID 2019, só foi possível realizar a Auditoria Interna de Follow-up nos dias 21 e 22 de Dezembro, onde obtivemos as seguintes notas finais em cada Dimensão: Dimensão 1: 82%; Dimensão 2: 82%, Dimensão 3: 72%, Dimensão 4: 89%, Dimensão 5: 88%, Dimensão 6: 80%, e Dimensão 7: 79%. E a partir do inicio do ano de 2.021, serão realizadas as adequações necessárias para cumprir as dimensões, requisitos e itens da nova RN 452/2020. O Sistema Gestão de Qualidade busca implementar um programa inovador para qualificação dos colaboradores e cooperados visando viabilizar a acreditação e certificação do sistema Unimed Pontal do Triângulo como ferramenta capaz de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos. A implementação do Sistema de Gestão de Qualidade tem como premissa a Sustentabilidade do negócio; Atividade em condições de competitividade no mercado; Melhoria na qualidade da assistência prestada ao paciente; Profissionais capacitados para gestão; Menor geração de conflitos; Maior integração entre os setores; Maiores oportunidades de treinamento e crescimento; Melhoria da qualidade e da produtividade; Segurança; Padronização de processos.

IDSS ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE DA SAÚDE SUPLEMENTAR

O Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar avalia o desempenho das operadoras de saúde através do Projeto de Qualificação de Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O índice avalia quatro dimensões:

Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e

Gestão de Processos e Regulação.

Em comparação com o ano anterior, a Unimed Pontal do Triângulo apresentou uma redução na nota geral do **IDSS 0,6749**. Não tivemos melhoria na nota da cooperativa porque houve mudanças nos indicadores e alteração na forma de cálculo dos mesmos.

Na dimensão Qualidade em atenção à saúde a nota da cooperativa é 0,5579, devido ao número de partos cesárea, as consultas de pré natal estavam sendo marcadas como consulta eletiva comum e principalmente porque não tínhamos nenhuma ação voltada a prevenção da saúde. A cooperativa já tomou providências para implantação dos ajustes necessários.

Na dimensão Gestão de Processos de regulação a nota é baixa porque temos baixo índice de efetividade de pagamento do Ressarcimento ao SUS, problemas com as informações da TISS e não somos operadora acreditada na RN 277.

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) Indicadores ANS, a seguir, apresentamos os resultados do IDSS da cooperativa por dimensão:

IDGR – GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO – (Cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS) – Nota: 1

IDQS – QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE (Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada) – Nota: 0,5579

IDGA – GARANTIA DE ACESSO (Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores) – Nota: 0,3816

IDSM – SUSTENTABILIDADE NO MERCADO (Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores) – Nota: 1

ATENÇÃO AO CLIENTE

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ)

A Unimed Pontal do Triângulo realiza pesquisas de satisfação com seus beneficiários, tanto Pessoa Física, quanto Jurídica, anualmente. No questionário são avaliados aspectos como facilidade de acesso,agilidade, disponibilidade, atenção e gentileza, qualidade, liberações, custo-benefício e canais de atendimento, entre outros. A média de satisfação geral em 2.018 foi de 73%. A satisfação geral dos entrevistados com a Unimed Pontal do Triângulo no ano de 2019 é de 90,49%. E 2.020 será realizada até o mês de abril de 2.021.

A satisfação geral dos entrevistados com a Unimed Pontal do Triângulo está em torno de 90%. O plano de saúde da Unimed Pontal do Triângulo recebeu avaliação positiva de seus beneficiários conforme avaliação top2Box (muito bom + bom desconsiderando "Não se Aplica") tanto de modo geral quanto em relação a algum quesito específico, conforme segue:

ATENÇÃO EM SAÚDE

hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos – Satisfação 92%;
Acesso à lista de prestadores de serviço –físico ou digital –Satisfação 77%;
Atendimento da Operadora – SAC, presencial, teleatendimento ou eletrônico – Satisfação 85%;
Facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários – Satisfação 85%
Dentre os entrevistados que realizaram algum tipo de reclamação junto à operadora, 84% tiveram a sua demanda resolvida.

88% dos entrevistados recomendariam o plano de saúde da Unimed Pontal do Triângulo a amigos e familiares.

VIVER BEM

Os Programas do Viver Bem tiveram que ser suspensos por conta da pandemia, os programas foram criados e estruturados seguindo as orientações da ANS que definem como programa para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aquele que contém um conjunto orientado de estratégias e ações programáticas integradas que objetivam: a promoção da saúde; a prevenção de riscos, agravos e doenças; a compressão da morbidade; a redução dos anos perdidos por incapacidade e o aumento da qualidade de vida dos indivíduos e populações.

O objetivo do departamento é tirar o foco da doença e levar para a prevenção, ou seja, trabalhar para que as doenças não aconteçam, reduzir as complicações das doenças que já estão instaladas e melhorar a qualidade de vida do paciente. A Medicina Preventiva propõe uma abordagem diferente da que vemos hoje.

Para atingir os objetivos e resultados, o Viver Bem tem como principais recursos uma equipe de profissionais de diversas áreas de atuação (médica, nutricionista, enfermeira, psicóloga, educador físico e equipe administrativa) e materiais de apoio (folders, Datashow, computador, listas de presença).

RECURSOS PRÓPRIOS

Hospital Unimed (HU)

O Hospital Unimed foi inaugurado no dia 10 de janeiro de 2.020 e presta serviços exclusivos de Pronto Atendimento.
A área de extensão do hospital possui terreno de aproximadamente 1.988 metros quadrados,
Em 2.020 foram realizados 5.340 atendimentos no pronto atendimento, com uma média de 554 atendimentos por mês.

Serviço de Remoção Inter Hospitalar

As ambulâncias da Unimed Pontal do Triângulo são duas UTI'S completas e presta serviço além de nossos beneficiários atende demandas dos municípios da região de Iturama, para clientes particulares e todo sistema Unimed com uma média de 06 remoções por mês.

Clínica Multidisciplinar

A Clínica Multidisciplinar, tem previsão para inauguração no mês de junho de 2.021, com previsão de atendimento de 80 pessoas em média por dia.

Apresentamos a seguir alguns dados importantes referentes a Cooperativa:

Descrição	2019	2020
Médicos Cooperados Ativos	54	56
Número Total de Colaboradores – Unimed Operadora	41	43
Número Total de Colaboradores – Unimed Hospital	32	33
Prestadores	105	106

Serviço Prestado	Qtde	Valor
Internações Gerais	1533	9.464.309,64
Exames Gerais	145.101	4.061.303,81
Consultas Gerais	36.483	3.452.054,47
RT/PCR Covid 19	686	114.120,38
Internações Covid 19	14	202.255,12
Internação S. Gripal	05	6.373,66

Maiores Custos Assistenciais	2020
Dez Maiores Contas	R$ 2.893.027,40
Dez Maiores Gastadores	R$ 1.305.658,07

Serviço	2019	2020
Despesas Hospitalares	1.668.463,74	1.136.456,62

Economia com auditoria de OPME
R$ 98.749,72

INFORMAÇÕES SOBRE CURSOS E TREINAMENTOS 2020

COLABORADORES

Treinamentos 2020			
Departamento	**Horas Treinamentos**	**Quantidade Funcionários**	**Média Horas Funcionários**
Produção Médica	407:6	05	81:52
Financeiro	35:8	02	17:9
Enfermeira	5:23	01	5:23
Enfermeira Auditoria	1:20	01	1:20
T.I	74:30	02	37:15
Jurídico	14:60	02	7:30
Comercial	10:8	01	10:80
Intercambio	28:00	03	9:33
Cadastro	23:60	02	11:80
Contabilidade	29:10	02	14:55
Recepção	32:8	02	16:40
RH	62:60	02	31:30

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO