

NOVOS VALORES, A MESMA FORÇA

Uma Cooperativa forte para Cooperados fortes



RELATÓRIO DE GESTÃO

2011-2014

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO

Unimed 
Maringá



SUMÁRIO

COOPERATIVA.....	04
ADMINISTRATIVO.....	22
SUSTENTABILIDADE.....	34
SAÚDE.....	38
MERCADO	46
SERVIÇOS PRÓPRIOS E GESTÃO FINANCEIRA.....	60
DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS E PARECES.....	76



COOPERATIVA:
MAIS DO QUE APENAS NÚMEROS



INTEGRIDADE

sf (lat integritate) 1. Qualidade do que é íntegro.
2 Inteira moral, retidão, honestidade. 3 Imparcialidade.





Clique na imagem e confira nossa mensagem!

CUIDAR DE VOCÊ.

Unimed

Ma

ESSE É O PLANO.



MAIS DO QUE APENAS NÚMEROS

Se os indicadores econômicos fossem o único balizador do trabalho da atual gestão da Unimed Maringá, cuja presidência é exercida pelo médico Daoud Nasser, haveria motivos de sobra para comemorar.

Afinal, entre 2011 e o final de 2014, período da atual gestão, houve um incremento de quase 30 mil clientes. O número de usuários saltou de 152.223, em 2011, para 181.293, em 2014. As receitas tiveram alta superior a 60%, passando de R\$ 277 milhões para R\$ 443 milhões.

Em quatro anos, o repasse médio por cooperado aumentou 27,3%, índice acima da inflação acumulada do período. E norteados pelo equilíbrio financeiro, diretores e colaboradores conseguiram reduzir o percentual de despesas administrativas, comerciais e com depreciação em relação às receitas. No primeiro ano de gestão, aquelas representavam 10,65% do faturamento. Em 2014 caíram para 9,5%.

Ainda que os números sejam um excelente indicativo do trabalho realizado nos últimos quatro anos na Unimed Maringá, a excelência da qualidade do serviço que prestamos – confirmada pelas avaliações de satisfação dos nossos clientes –, a implantação de novos serviços e tecnologia e os investimentos constantes em nossos cooperados comprovam que estamos no caminho certo.

E sobram exemplos. Como o Escritório de Projetos, criado para desenvolver uma plataforma de gestão e acompanhar novos projetos, bem como os investimentos em novos softwares capazes de oferecer mais comodidade e agilidade aos nossos clientes e, conseqüentemente, redução de custos. Estamos aprimorando a cada dia o relacionamento com nossos cooperados, trabalhando para aumentar a remuneração dos nossos médicos, colaboradores e rede de assistência. Tudo em nome da excelência dos serviços com a marca Unimed Maringá.

É com orgulho que finalizamos esta gestão com a sensação de dever cumprido, quase que completamente. A Unimed Maringá está pronta para assumir novos desafios. Sabemos que as metas são desafiadoras, mas, também sabemos, as mesmas servirão de estímulo aos nossos cooperados e colaboradores, já bastante comprometidos com o pulsante e dinâmico dia a dia da cooperativa.

Agradecemos, a todos, a parceria, e desejamos sucesso ainda maior.



PALAVRA DADA, PALAVRA CUMPRIDA!

Respeitar os compromissos assumidos é o primeiro passo para consolidar a credibilidade de uma gestão. Há quatro anos nos impusemos uma extensa pauta de ações consideradas vitais ao aprimoramento dos níveis de excelência da Unimed Maringá e, neste momento, nos dirigimos a vocês para dizer que o voto de confiança foi honrado.

DNA Cooperado, projeto Integra, Programa de Gerenciamento de Doentes Crônicos (PGDC), Programa de Saúde Empresarial, Selo Diamante de Sustentabilidade e outras realizações importantes estão descritas detalhadamente nas próximas páginas.



Plataforma Diretoria

Proteger a cooperativa contra erros administrativos (aprimorar a forma de gestão da cooperativa), evitando novas perdas e prejuízos	✓
Primar pela transparência na gestão da cooperativa	✓
Reduzir gastos administrativos.	✓
Melhorar o valor médio de venda dos planos, para aumentar a remuneração do ato médico.	✓
Dedicação da diretoria à gestão eficiente da cooperativa	✓
Incrementar o processo de distribuição de sobras	✓
Aprimorar o relacionamento da auditoria médica com o cooperado	✓
Posição contrária à venda de planos com ambulatório próprio de especialidades	✓
Reorganizar o setor de informática com o sentido de melhorar, facilitar e agilizar as informações	✓
Programas de orientação ao usuário para otimização do uso dos serviços da cooperativa	✓
Intensificar programas de medicina preventiva para os usuários	✓
Renegociação dos contratos deficitários	✓
Implantar um sistema de gestão de custos.	✓
Estreitar o relacionamento com as outras Unimed's do Paraná, visando um crescimento coletivo	✓
Realizar planejamento estratégico	✓
Fortalecer a integração da cooperativa com a comunidade e programas sociais	✓
Valorização do ato médico (consultas e procedimentos).	✓
Valorização e respeito ao cooperado (é ele quem faz a cooperativa).	✓
Pagamento em dobro para consultas de plano apartamento.	✓
Desenvolver estudo para viabilizar o pagamento da reconsulta a partir de 15 dias.	✓
Criação de plano de assistência diferenciado: UNIMED Mais (pagamento de 3 a 5 tabelas para o médico cooperado).	✓
Quinquênio para o cooperado (aumento do valor das consultas e procedimentos, para cada 5 anos de participação na cooperativa).	✓
Remuneração dos cooperados por participação nas reuniões ordinárias dos comitês de especialidades (calendário pré-aprovado de 3 reuniões anuais, com intuito de estimular maior participação na cooperativa).	✓
Criar Conselho Consultivo (formado pelo coordenador e secretário dos comitês de especialidades com o objetivo de auxiliar em decisões da administração).	✓
Criação de crédito para a aquisição de materiais e equipamentos	✓
Pagamento do CRM dos cooperados	✓
Manutenção do pagamento do PAC e Previdência privada	✓
Praticar e estimular a gestão participativa.	✓
Criação de índice de satisfação do cooperado	✓
Orientação jurídica aos cooperados	✓
Criação de um pacote de benefícios, envolvendo convênios com empresas do setor de alimentos, gráficas, postos de combustível, papelarias, etc. (a ideia é reduzir os gastos dos cooperados, criando uma cesta de produtos, que seja informada periodicamente)	✓
Manutenção do PPP e consultas de puericultura	✓
Viabilizar consultoria gerencial para clínicas e consultórios	✓
Criar o programa "Cooperado Empreendedor", promovendo orientação financeira e imobiliária para investimentos individuais ou em grupos, visando a formação de reservas para o futuro	✓
Aumento imediato na valor da consulta	✓
Aumento diferenciado para consulta de avaliação hospitalar	✓
Aumento no valor de venda dos novos planos	✓
Farmácia para cooperados e dependentes	✓
Seguro saúde para o cooperado, para tratamento de alto custo	✓
Resgate parcial da sua cota capital em vida	✓



DIRETORIA E CONSELHOS

Gestão 2011-2015:

Presidente: Dr. Daoud Nasser
 Vice – Presidente: Dr. João Paulo Bounassar
 Diretor Médico: Dra. Maria Rita Roschel
 Diretor de Mercado: Dr. José Francisco da Silveira
 Diretor Administrativo: Dr. Renato Luiz Niero



Conselho de Administração – Vogais:

Dr. Enio Teixeira Molina Filho
 Dr. Johnni Oswaldo Zamponi
 Dr. Marcos Victor Ferreira
 Dr. Raul Gil V. P. Rodriguez
 Dr. Wagner Mello



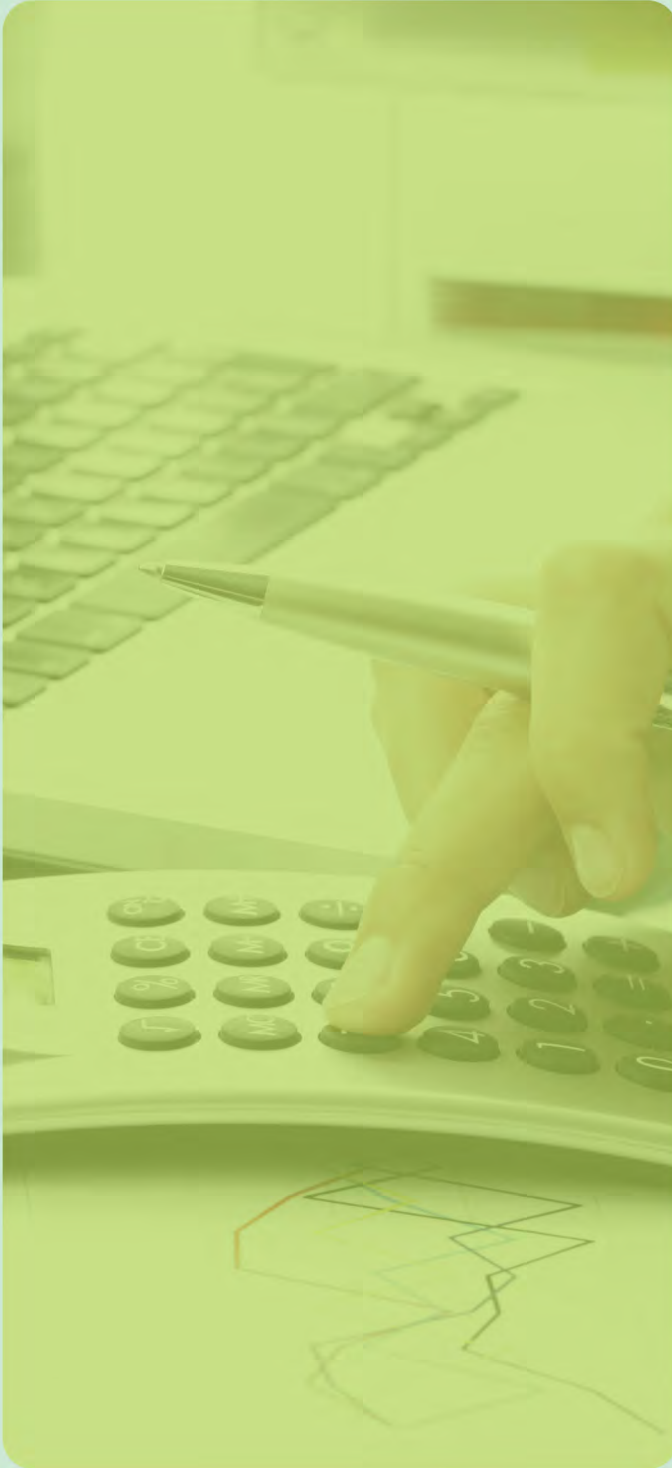
Conselho Técnico:

Dr. Cláudio Pires Caniato
 Dr. Flávio Rafael Girardi
 Dr. Gil Takayuki Yamaguchi
 Dra. Lorena Joana W. B. Fleck
 Dr. Otávio Celeste Mangili
 Dr. Sanderland José T. Gurgel





CONSELHO FISCAL



Conselho Fiscal

Gestão 2011/2012

Dr. Vicente Massaji Kira

Dr. Joaquim Branco Fernandes

Dr. Rafael Nitta

Dr. Jose Miguel Viscarra Obregon

Dr. Willian Setsumi Taguchi

Dr. Manuel Duarte Gilberto

Gestão 2012/2013

Dr. Carmine Porcelli Salvarani

Dr. Dagmar Roque Sotier

Dr. Eliezer Ceribelli

Dr. Joaquim Branco Fernandes

Dr. Lai Pon Meng

Dr. Rafael Nitta

Gestão 2013/2014

Dr. Carmine Porcelli Salvarani

Dr. Eliezer Ceribelli

Dr. Leandro V. Reis

Dr. Marcos Franchetti

Dr. Vicente Massaji Kira

Gestão 2014/2015

Dr. Eliezer Ceribelli

Dr. José Roberto Maftoum

Dr. Luis Antonio Pupulim

Dr. Nelson Aparecido Bagatin

Dr. Rafael Nitta

Dr. Vicente Massaji Kira

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Em 2014 a cooperativa revisou sua missão, visão e valores, acompanhe:

Missão:

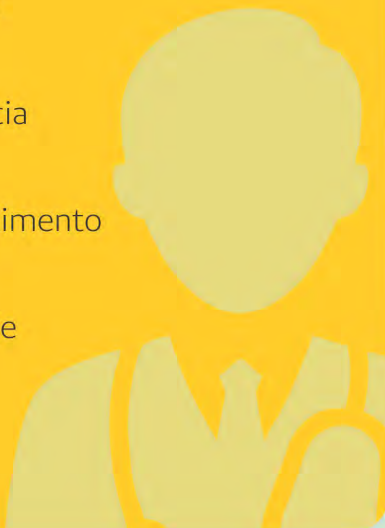
Cuidar integralmente da saúde dos clientes, promovendo satisfação dos cooperados e colaboradores com sustentabilidade.

Visão:

Ser reconhecida como a melhor cooperativa médica, por clientes, cooperados e colaboradores.

Valores:

- Integridade
- Cooperação
- Respeito
- Transparência
- Inovação
- Comprometimento
- Excelência
- Credibilidade



NÚMEROS GERAIS

Clientes	181.293
Cooperados	889
Colaboradores	569
Clínicas	48
Laboratórios	28
Hospitais	17
Bancos de sangue	2

*Dados atualizados em dez/14
Fonte: Controladoria / Qlikview

REGIÃO DE ATUAÇÃO

Além de Maringá, nossa área de abrangência se estende aos municípios de Ângulo, Astorga, Atalaia, Dr. Camargo, Florai, Floresta, Flórida, Iguaraçu, Itambé, Ivatuba, Lobato, Mandaguaçu, Mandaguari, Marialva, Munhoz de Melo, Nova Esperança, Ourizona, Paçandu, Presidente Castelo Branco, Sarandi, Santa Fé, São Jorge do Ivaí e Uniflor.



ORGANOGRAMA

A profissionalização da gestão levou a Unimed Maringá a um novo patamar. O organograma foi reestruturado e novas áreas foram criadas, tudo com o objetivo de garantir a perpetuação da cooperativa.



PRINCIPAIS CONQUISTAS E PREMIAÇÕES - 2011 E 2012

Prêmio Top of Mind – ADECON/UEM

O Top of Mind Maringá acontece a cada dois anos e identifica quais são as empresas mais lembradas e mais consumidas pela população maringaense. A Unimed Maringá foi mais uma vez a mais lembrada na categoria Planos de Saúde.

Prêmio Ímpar – RICTV/IBOPE

A pesquisa identificou hábitos de consumo dos paranaenses e detectou quais as suas marcas preferidas no segmento de produtos e prestação de serviços e a Unimed Maringá se mantém como marca preferida no segmento de planos de saúde desde 2009.

1º Lugar no Prêmio de Marketing da Unimed Brasil

Categoria: Estratégia de Efetivação de Patrocínio
Com o Projeto de Patrocínio do Fraldário Canção de Ninar do Shopping Catuaí. Os avaliadores ressaltaram que viram tudo que gostariam de ver em um Projeto: conceito, visibilidade, criatividade, ativação, prospecção e vendas.

3º Lugar no Prêmio de Relacionamento com o Cliente da Unimed Brasil

Este evento foi organizado pela Central Nacional Unimed com a finalidade de homenagear as Unimeds que demonstrem prestar o melhor atendimento e resolutividade aos clientes.

Prêmio Performance de Gestão

Durante o 20º Suespar – Simpósio das Unimeds do Estado do Paraná – a Unimed Maringá recebeu o “Prêmio Performance de Gestão”. A premiação leva em conta o índice de crescimento, a gestão de custos, o índice de repasse aos cooperados e a performance geral.

Prêmio Ímpar – Índice das Marcas de Preferência e Afinidade Regional

Confirmou o posicionamento da Unimed Maringá, que venceu mais uma vez. Foi à marca mais lembrada pelos maringaenses na categoria Plano de Saúde, com 56% de citações.

8º Prêmio Comunicação do Sistema Unimed

A Unimed Maringá foi vencedora na categoria Newsletter do 8º Prêmio de Comunicação instituído pela Unimed do Brasil, com o boletim online “Canção de Ninar”.

Resultado do IDSS – ANS

A Cooperativa atingiu a 5ª faixa de pontuação, que vai de 0,80 a 1,00, no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar avaliação realizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



PRINCIPAIS CONQUISTAS E PREMIAÇÕES - 2013



Melhor Operadora de Plano de Saúde do Brasil, Segundo Avaliação da ANS

A Unimed Maringá, classificada pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) como uma operadora de grande porte, foi relacionada pela mesma como a melhor Cooperativa médica do Brasil na categoria que compreende planos ambulatoriais e hospitalares acima de 100 mil beneficiários. A cooperativa obteve nota 0,836.

Top Of Mind - ADECON/UEM

Em 2013 a Unimed teve confirmada, mais uma vez, o seu posicionamento como a operadora de saúde mais lembrada pelos maringaenses. A Cooperativa conquistou novamente o Top Of Mind.

Prêmio Ímpar - RICTV/IBOPE

Ainda para consagrar as marcas mais lembradas pelo público, o Prêmio Ímpar, foi entregue à Unimed Maringá que foi a mais citada, com 51,41% da preferência.

Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente

A Unimed Maringá foi premiada pela Central Nacional Unimed dentre as singularidades de grande porte com o Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente. Conquista que só foi possível graças ao empenho e disposição de nossos colaboradores.

Prêmio Índice de Gestão de Custos

A Unimed Regional Maringá recebeu da Federação Paraná o prêmio de Índice de Gestão de Custos, cuja distinção representa um estímulo àquelas que aperfeiçoam seus controles operacionais para suporte da gestão. Este índice é calculado de acordo com percentual de repasse dos custos acessórios e das despesas operacionais em relação à receita operacional líquida, nível do Selo de Responsabilidade Social e resultado total obtido nas consultorias de Gestão Preventiva - CGP.

PRINCIPAIS CONQUISTAS E PREMIAÇÕES - 2013

Nível "A" no Intercâmbio Eletrônico da Unimed Brasil

Na Classificação Geral do Intercâmbio Eletrônico, realizada pela Unimed Brasil, atingimos o Nível A em todas as avaliações ocorridas em 2013. A classificação define as taxas de administração diferenciada em função da qualidade dos serviços prestados.

Parceiro Fraterno 2013 - Lins de Vasconcelos

Em novembro, recebemos a certificação, a qual reconhece a importância do trabalho realizado com os aprendizes que atuaram na Cooperativa no período 2011/2013.

Selo Ouro de Governança Cooperativa

A Unimed Maringá foi, mais uma vez, destaque ao conquistar o Selo Ouro em Governança Cooperativa, concedido pela Unimed Brasil. A certificação foi entregue oficialmente durante o Congresso Nacional Unimed, em Belo Horizonte (MG).

Certificação Responsabilidade Social

Em 2013 a Unimed Maringá foi certificada pela Unimed do Brasil com o Selo de Responsabilidade Social, o estágio atingido foi o 3, sendo que o estágio máximo é quando uma Cooperativa atinge o nível 4.

Certificação de Qualidade ISO

A Unimed Maringá recebeu no mês de novembro/2013 a auditoria externa de manutenção da Certificação ISO 9001:2008, executada pela fundação Carlos Alberto Vanzolini.



PRINCIPAIS CONQUISTAS E PREMIAÇÕES - 2014



Prêmio Performance de Gestão

Prêmio conquistado na categoria Índice de Sustentabilidade e Participação Intercooperativa, concedido pela Federação.

Prêmio de Intercâmbio Eletrônico Unimed Brasil

A Unimed Maringá conquistou com Nível em Excelência Máxima – Classificação A. O reconhecimento é dado pela Unimed Brasil.

Prêmio Parceiro Fraternal 2014 - Lins de Vasconcelos

O Prêmio da Instituição Lins de Vasconcelos, de Maringá, reconheceu pelo segundo ano consecutivo o excelente trabalho realizado com os jovens aprendizes.

Recertificação da Gestão de Qualidade

Conquistada novamente a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da Cooperativa, pelo cumprimento dos requisitos da ISO 9001-2008 e dos Procedimentos da Qualidade. A certificação é válida até 2017.

Prêmio Ímpar – RIC TV Maringá

A Cooperativa conquistou mais uma vez o Prêmio Ímpar, Edição 2014, (Índice das Marcas de Preferência e Afinidade Regional), da RIC TV Record.

Destaque Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

Pelo segundo ano consecutivo estamos entre as melhores Operadoras de Saúde do Brasil, na categoria acima de 100 mil beneficiários. O índice é uma classificação realizada pela Agência Nacional de Saúde (ANS).

Selo Diamante de Responsabilidade Social da Unimed Brasil

O Selo Unimed de Responsabilidade Social é um incentivo para a nossa contribuição por uma sociedade mais justa, ética e comprometida com o desenvolvimento sustentável.

Selo Ouro de Governança Cooperativa

Pelo segundo ano consecutivo, a Cooperativa foi contemplada com o Selo Ouro no Prêmio Nacional Unimed de Governança Cooperativa. A premiação é organizada pela Unimed Brasil.



COOPERADOS

Melhorias e benefícios extras em prol dos cooperados



Fortalecer o relacionamento junto aos mais de 800 cooperados era meta da diretoria à frente da Unimed Maringá nos últimos quatro anos. Para tanto, a cooperativa promoveu importantes mudanças estatutárias, votadas em assembleia, dentre as quais destacam-se o pagamento das reuniões de caráter educacional e das reuniões dos comitês.

O Recoop – Relacionamento com o Cooperado, iniciou uma série de novidades e mudanças, como o Clube de Vantagens, Participação Pontuada e o programa Integra. Os médicos também passaram a receber um par de ingressos de cinema mais um combo duplo de pipoca e refrigerante em comemoração ao aniversário, enquanto os novos pais ganham uma bolsa maternidade personalizada e o álbum do bebê.

Na opinião de Sandra Gil, os presentes são muito legais e interessantes. “Eu gostei muito. Toda mãe gosta de ganhar um mimo, ainda mais algo que vai ser bastante útil”, afirmou. Para ela, que está usando tudo o que ganhou, iniciativas como essas devem continuar, pois valorizam o presenteado, que se sente querido.

Outra ação que tem merecido elogios é o **Projeto Integra**, que prevê a visita anual de um funcionário e um diretor da Unimed Maringá a todos os cooperados. O projeto teve início em 2014 e, em três meses, 48 cooperados foram visitados.

Graças ao Integra, o médico Dagoberto de Souza Junior teve a oportunidade de conhecer melhor os dados da cooperativa, os benefícios a que têm direito, bem como fazer sugestões, elogios e reclamações. “Acho a iniciativa muito boa, pois aproxima os cooperados. Na visita eu pude compreender e me informar sobre a administração da empresa, o que me deixa mais seguro”, disse ele. Souza Junior garantiu não ter reclamado de nada, apenas sugerido continuidade na constante capacitação dos colaboradores.

“

“Acho a iniciativa muito boa, pois aproxima os cooperados. Na visita eu pude compreender e me informar sobre a administração da empresa, o que me deixa mais seguro

Dagoberto de Souza Junior

Participação Pontuada

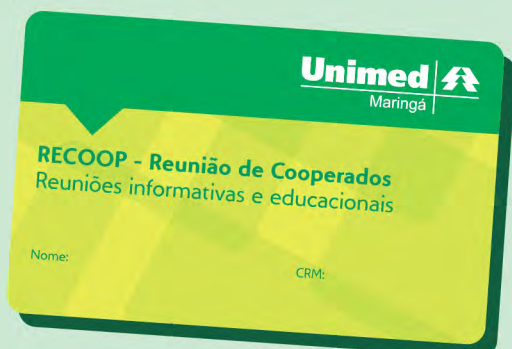
Os cooperados ganharam um incentivo extra para participar da administração e estreitar o relacionamento com a Unimed Maringá: o programa Participação Pontuada. Durante nove meses, de 1 de abril a 31 de dezembro de 2014, os médicos ganharam pontos na participação de eventos como assembleia geral, reuniões de comitês e conselho de especialidades, palestras ou cursos promovidos pela cooperativa, ao preencher pesquisas de satisfação, ao manter-se dentro do custo médio da especialidade, ao participar de congresso ou ministrar palestras sobre a especialidade (em eventos reconhecidos pelas sociedades específicas). Também rendeu pontos o encaminhamento de clientes aos serviços de Medicina Preventiva e de Atendimento Domiciliar. Os médicos que atingiram mais de 60% da pontuação foram premiados.

Em 2014, primeiro ano do programa, 229 médicos atingiram a pontuação mínima e serão premiados. Em 2015, a pontuação é zerada e o programa recomeça.



Reuniões de Comitês

As reuniões de comitês são uma oportunidade valiosa para os médicos discutirem assuntos pertinentes às suas especialidades, como novos procedimentos, técnicas e tecnologias. Também são oportunidades para discussão de casos, resoluções médicas e protocolos, por exemplo. Na Unimed Maringá há 21 comitês e, desde 2011, os médicos que participam das reuniões são bonificados com três consultas (pagas pela cooperativa). É muito importante que os cooperados participem da administração da Unimed, participar dos comitês é uma forma de num futuro próximo participar até mesmo da gestão da cooperativa.



CRM

Em 2014, todos os cooperados, exceto os inativos por problemas particulares, tiveram a anuidade do Conselho Regional de Medicina (CRM) paga pela Unimed Maringá. Esta era uma sugestão dos próprios médicos e constava entre as metas da atual gestão.

“Acho ótima esta iniciativa de ter a anuidade do CRM paga pela Unimed Maringá. Foi um ponto positivo dessa gestão”, avaliou o radiologista Luciano Scremin.

Conselho Disciplinar e Ético

Entre 2011 e 2014, os membros do Conselho Disciplinar e Ético analisaram 14 processos. É este o conselho responsável por analisar denúncias de atos ou condutas e estipular penalidades, caso necessário. Além de contribuir com a fiel observância dos princípios éticos e da disciplina médica, os membros foram bonificados com três consultas para cada reunião que participaram.



Dia do Cooperativismo

Em julho, o Dia do Cooperativismo é comemorado em grande estilo pela Unimed Maringá. O evento, realizado no primeiro sábado do mês, reúne os médicos na sede da Sociedade Médica de Maringá para uma tarde com direito a costela ao fogo de chão, oficinas de artes, barracas de quitutes, show de prêmios e entretenimento para as crianças.

Em 2014 foram sorteadas viagens internacionais e televisão de LED. E os médicos também fazem sua parte: eles são convidados a doar mantimentos que serão repassados a entidades sociais. Cada ano uma entidade é contemplada e a cooperativa coleta um tipo de doação, como leites ou livros. A festa em comemoração ao Dia do Cooperativismo foi case apresentado na convenção da Federação da Unimed Paraná em 2014, juntamente com o programa Integra.

Festa das Secretárias

A Festa das Secretárias foi retomada em 2014, depois de ter ficado desativada por certo período. Em outubro daquele ano 480 secretárias/recepcionistas participaram do evento no Polo Club, numa noite embalada por muita animação e sorteio de prêmios.

As donas da festa também ganharam um cartão Clube de Vantagens exclusivo, com descontos em estabelecimentos conveniados. Juliana Vieira, secretária do dr. Durval Francisco Santos Filho, foi a feliz ganhadora da moto sorteada na festa. “Adorei ganhar o prêmio. Agora vou fazer a habilitação para poder usá-la”, comentou.

A Unimed entende que o trabalho dessas profissionais funciona como cartão de visitas para que o cliente se sinta acolhido nos consultórios, hospitais e laboratórios. Sendo assim, reconhecer e manter um bom relacionamento com as secretárias é estratégico para o negócio da cooperativa.



“

Adorei ganhar o prêmio. Agora vou fazer a habilitação para poder usá-la”

Juliana Vieira, secretária do dr. Durval

Francisco Santos Filho

Previdência privada

A Unimed Maringá está investindo no futuro dos cooperados e contribuindo para que tenham uma aposentadoria mais tranquila, contribuindo mensalmente com um plano de previdência privada, o Brasil Prev. Em quatro anos, os investimentos neste benefício somaram mais de R\$ 1,8 milhão.

Os cooperados contam ainda com o Plano de Assistência ao Cooperado (PAC), custeado pela Unimed Maringá. Entre 2011 e 2014 foram investidos mais de R\$ 6,67 milhões.

ANO	SUBSÍDIO DO PAC	PREVIDÊNCIA PRIVADA	TOTAL
2014	2.147.015,09	508.228,12	2.655.243,21
2013	1.775.047,56	473.650,00	2.248.697,56
2012	1.556.689,46	419.550,00	1.976.239,46
2011	1.199.204,56	451.050,00	1.650.254,56
TOTAL	6.677.956,67	1.852.478,12	8.530.434,79

Previdência privada: a diferença de valor menor de 2012 para 2011, é referente à cobrança indevida por parte da Brasil Prev. O pagamento é efetuado somente após o envio da fatura correta, ficando com defasagem de 1 mês no ano de 2012.

Fonte: Controladoria / Qlikview

Palestra para cooperados

Anualmente, os cooperados podem participar de uma palestra informativa promovida pela Unimed Maringá. Além de atualizar conhecimentos sobre assuntos pertinentes à carreira e à sustentabilidade da cooperativa, os participantes podem fazer network durante o jantar e ainda ganham dez consultas pela participação.

Na edição de 2014, o palestrante foi o médico curitibano Ricardo Moreira, especialista em cirurgia vascular e endovascular e ex-integrante do Conselho de Administração da Unimed Curitiba. Para ele, “a Unimed forma o maior sistema de saúde controlado por médicos em todo o mundo e isto é motivo de orgulho para a classe médica brasileira.”

Moreira falou sobre os atuais desafios enfrentados pelo sistema, a exemplo dos altos custos assistenciais, os baixos honorários médicos e o impacto da tecnologia, que faz com que a medicina seja boa e, ao mesmo tempo, cara. O médico citou ainda o conflito de

interesses, a judicialização da medicina e a perda de confiança na Unimed. “Cabe aos próprios cooperados tomar atitudes que levem à redução de custos para a preservação da cooperativa”, concluiu.

Para o oftalmologista Gustavo Siqueira, a palestra foi de grande valia. “A classe médica precisa ter consciência de seu papel para preservar a instituição, e nessas reuniões a gente fica atualizada. Gostei muito de ter participado”. A opinião é a mesma da cirurgiã geral Adriana Finizola. “Gostei muito de receber informações sobre o planejamento estratégico e de saber mais a respeito do cooperativismo. Se todos fizerem a sua parte, vai pesar menos para o individual.”





Clube de vantagens

Mais de 50 estabelecimentos comerciais oferecem produtos e serviços com descontos exclusivos aos cooperados. Ao utilizar o cartão de vantagens, os médicos têm descontos em concessionárias, agências de viagens, agências de câmbio, academias, farmácias, confeitaria, gráficas, equipamentos esportivos, instituições de ensino, lava jato, lazer e cultura, moda, móveis, ótica, pet shop, assessoria imobiliária internacional, posto de combustível, bufês, escolas de idiomas, corretoras de seguros, restaurante e táxi.

Comunicação

A publicação bimestral Jornal Cooperação, criada em 2013, reforçou a comunicação entre a cooperativa e os médicos, já estabelecida em cartas e e-mails.

No mesmo ano, os próprios cooperados sugeriram na pesquisa de satisfação que os comunicados passassem a ser digitais, para reduzir custos de impressão e agilizar a comunicação.

Desta forma, a partir do ano seguinte, todos os comunicados – exceto as correspondências de assembleia – passaram a ser enviados exclusivamente por e-mail. A cooperativa também adotou o SMS como mais um canal de comunicação instantânea com os cooperados.

Ainda em 2014, com a criação da gerência de Pessoas e Relacionamento e da área de Comunicação Institucional, a comunicação com os cooperados passou por novos ajustes. O jornal foi substituído pelo boletim semanal DNA Cooperado, cujo conteúdo intercala, semanalmente, notícias e indicadores da cooperativa, aumentando a transparência e a proximidade com o cooperado.

ESTABELECIMENTO CONVENIADO COM MÉDICOS COOPERADOS UNIMED

Apresentar CARTÃO RECOOP



Edição 15 - Setembro 2014

D.N.A. Cooperado

Indicadores de Gestão

Edição 12 - Agosto 2014

D.N.A. Cooperado

Notícias Unimed

Introdução
Nesta edição do Boletim comparativo dos gastos: **janeiro a agosto** dos anos credenciados pela Unimed crescimento percentual.

Acompanhe as informações

David Nesser - presidente



Confira a lista dos

IMAGEM

- 1º Endoscopia gastroenterológica
- 2º Articular (por articulação)
- 3º Abdomem total (exceto abd.)
- 4º Ultrassonografia (exceto abd.)
- 5º Ultrassonografia convencional
- 6º Ultrassonografia (exceto abd.)
- 7º Doppler colorido de veias
- 8º Endoscopia gastroenterológica
- 9º Colono (exceto flexo)
- 10º Doppler colorido de veias
- 11º Cálculo da vista torácica ou
- 12º Doppler colorido de veias
- 13º Doppler colorido de veias
- 14º Articular (por articulação)
- 15º Articular (por articulação)
- 16º Fecho ou selado da face
- 17º Fecho ou selado da face
- 18º Fecho ou selado da face
- 19º Fecho ou selado da face
- 20º Fecho ou selado da face
- 21º Fecho ou selado da face
- 22º Fecho ou selado da face
- 23º Fecho ou selado da face
- 24º Fecho ou selado da face
- 25º Fecho ou selado da face
- 26º Fecho ou selado da face
- 27º Fecho ou selado da face
- 28º Fecho ou selado da face
- 29º Fecho ou selado da face
- 30º Fecho ou selado da face
- 31º Fecho ou selado da face
- 32º Fecho ou selado da face
- 33º Fecho ou selado da face
- 34º Fecho ou selado da face
- 35º Fecho ou selado da face
- 36º Fecho ou selado da face
- 37º Fecho ou selado da face
- 38º Fecho ou selado da face
- 39º Fecho ou selado da face
- 40º Fecho ou selado da face
- 41º Fecho ou selado da face
- 42º Fecho ou selado da face
- 43º Fecho ou selado da face
- 44º Fecho ou selado da face
- 45º Fecho ou selado da face
- 46º Fecho ou selado da face
- 47º Fecho ou selado da face
- 48º Fecho ou selado da face
- 49º Fecho ou selado da face
- 50º Fecho ou selado da face

IMAGEM

- 1º Endoscopia gastroenterológica
- 2º Articular (por articulação)
- 3º Abdomem total (exceto abd.)
- 4º Ultrassonografia (exceto abd.)
- 5º Ultrassonografia convencional
- 6º Ultrassonografia (exceto abd.)
- 7º Doppler colorido de veias
- 8º Endoscopia gastroenterológica
- 9º Colono (exceto flexo)
- 10º Doppler colorido de veias
- 11º Cálculo da vista torácica ou
- 12º Doppler colorido de veias
- 13º Doppler colorido de veias
- 14º Articular (por articulação)
- 15º Articular (por articulação)
- 16º Fecho ou selado da face
- 17º Fecho ou selado da face
- 18º Fecho ou selado da face
- 19º Fecho ou selado da face
- 20º Fecho ou selado da face
- 21º Fecho ou selado da face
- 22º Fecho ou selado da face
- 23º Fecho ou selado da face
- 24º Fecho ou selado da face
- 25º Fecho ou selado da face
- 26º Fecho ou selado da face
- 27º Fecho ou selado da face
- 28º Fecho ou selado da face
- 29º Fecho ou selado da face
- 30º Fecho ou selado da face
- 31º Fecho ou selado da face
- 32º Fecho ou selado da face
- 33º Fecho ou selado da face
- 34º Fecho ou selado da face
- 35º Fecho ou selado da face
- 36º Fecho ou selado da face
- 37º Fecho ou selado da face
- 38º Fecho ou selado da face
- 39º Fecho ou selado da face
- 40º Fecho ou selado da face
- 41º Fecho ou selado da face
- 42º Fecho ou selado da face
- 43º Fecho ou selado da face
- 44º Fecho ou selado da face
- 45º Fecho ou selado da face
- 46º Fecho ou selado da face
- 47º Fecho ou selado da face
- 48º Fecho ou selado da face
- 49º Fecho ou selado da face
- 50º Fecho ou selado da face

Obs: Vale destacar que o de 2013 é R\$ 1.950.857,33. Imagem: 2014 em 2013: 71,96% de total gastos, etc.

Gerência Geral
Diretor Presidente
Diretor Presidente de Pessoas e Relacionamento
Diretor Presidente de Comunicação Institucional
Diretor Presidente de Marketing
Diretor Presidente de Recursos Humanos
Diretor Presidente de Planejamento
Diretor Presidente de Tecnologia da Informação
Diretor Presidente de Operações
Diretor Presidente de Qualidade
Diretor Presidente de Segurança
Diretor Presidente de Sustentabilidade
Diretor Presidente de Treinamento
Diretor Presidente de Avaliação de Desempenho
Diretor Presidente de Governança
Diretor Presidente de Inovação
Diretor Presidente de Parcerias
Diretor Presidente de Projetos
Diretor Presidente de Riscos
Diretor Presidente de Compliance
Diretor Presidente de Ética e Conduta
Diretor Presidente de Meio Ambiente
Diretor Presidente de Responsabilidade Social
Diretor Presidente de Comunicação Externa
Diretor Presidente de Comunicação Interna
Diretor Presidente de Assessoria Jurídica
Diretor Presidente de Assessoria Fiscal
Diretor Presidente de Assessoria de Relações Públicas
Diretor Presidente de Assessoria de Imagem
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Institucionais
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Parlamentares
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Legislativos
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Municipais
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Estaduais
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Federais
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Internacionais
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Europeus
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Asiáticos
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Africanos
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Americanos
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Oceanianos
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Antárticos
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Polares
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Submarinos
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Espaciais
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Aeroespaciais
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Marítimos
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Aeronáuticos
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Espaciais
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Polares
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Submarinos
Diretor Presidente de Assessoria de Assuntos Espaciais

Integra Unimed
Unimed vai até os cooperados

Agenda lotada, pacientes para atender, idas e vindas entre consultório e hospitais. Levando em consideração a **rotina atribuída dos médicos cooperados**, a Unimed Maringá **lança o projeto Integra Unimed**. O objetivo é **visitar os consultórios para levar informações** para a cooperativa e **ouvir as demandas dos médicos**. A **primeira etapa** de visitas terá **início na segunda-feira (18)**, com a **presença dos diretores**. Comunique a sua secretária e **abra a sua agenda**. Os horários já estão sendo agendados!

Marque presença
Quer se **atualizar**? Então participe da **palestra** que será realizada dia **18 de setembro** com o médico Ricardo Moreira, de Curitiba, **autor do livro** "Conhecendo a Unimed: Tudo que o médico precisa saber sobre sua cooperativa e não tinha a quem perguntar". **A participação dará direito ao pagamento de dez consultas para o médico que permanecer até o fim do evento. Não esqueça de tirar o cartão RECOOP** da gaveta, já que a **apresentação do mesmo será obrigatória** para que a presença seja registrada. **O local ainda será definido. Confirme presença até o dia 15 de setembro**, pelos telefones: 3221-7920/7940/7971.

Pratique Solidariedade
Facilitar a vida de pessoas com deficiência é o objetivo da campanha "Eu ajudo na Lata", realizada em todas as cooperativas do sistema Unimed do Brasil. Em Maringá a campanha teve início este ano e, com a **arrecadação e a venda de lacres de latas de alumínio, aparelhos auditivos e próteses sociais de Maringá e região** serão feitas no final do ano. O cooperado **José Luiz Sinzker abraçou a causa**. "Trabalho em Mandaguari e firmei parcerias com donos de bares, mercados e farmácias, que ajudam a encher garrafas com lacres", diz.

#SigaEsseExemplo

- 1- Retire o kit na Sala de Relacionamento com o Cooperado (com garrafas PET para encher com os lacres e cartaz de divulgação).
- 2- Junte os lacres
- 3- Entregue na Sala de Relacionamento com o Cooperado. Pronto! Você acaba de promover acessibilidade!

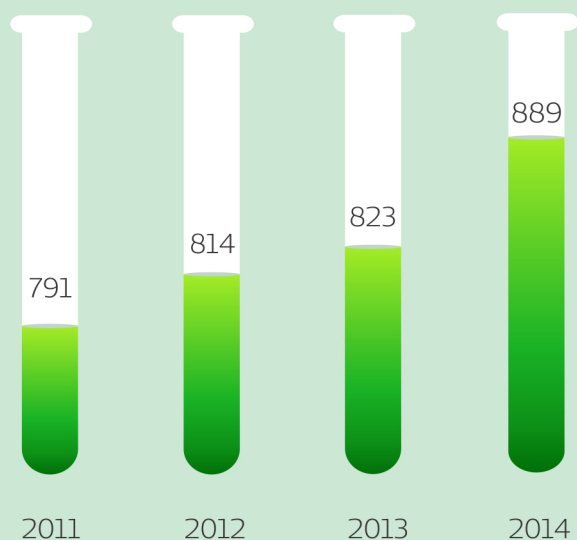
EU AJUDO NA LATA PARTICIPE!

Unimed Maringá



INDICADORES - COOPERADOS

Evolução do número total de médicos cooperados



Evolução do Repasse Médio por cooperado



Números por Especialidades

ESPECIALIDADE	ATIVOS
ACUPUNTURA	3
ALERGIA E IMUNOLOGIA	3
ANATOMO PATOLOGICO	1
ANESTESIOLOGIA	49
ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR	1
CANCEROLOGIA	12
CARDIOLOGIA	48
CIRURGIA CABECA E PESCOCO	4
CIRURGIA CARDIOVASCULAR	5
CIRURGIA DA MAO	1
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	7
CIRURGIA GERAL	41
CIRURGIA PEDIATRICA	8
CIRURGIA PLASTICA	15
CIRURGIA TORACICA	5
CIRURGIA VASCULAR	15
CLINICA MEDICA	20
DERMATOLOGIA	26
ENDOCRINOLOGIA	15
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1
GASTROENTEROLOGIA	20
GERIATRIA	1
GINECOLOGIA E OBSTETRICIA	83
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	4
HEMODINAMICA	1
HOMEOPATIA	1
INFECTOLOGIA	5
MASTOLOGIA	6
MEDICINA DE FAMILIA E COMUNIDADE	1
MEDICINA DO TRABALHO	4
MEDICINA INTENSIVA	2
MEDICINA NUCLEAR	2
MEDICO	52
NEFROLOGIA	12
NEUROCIRURGIA	11
NEUROLOGIA	17
NUTROLOGIA	1
OFTALMOLOGIA	57
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	55
OTORRINOLARINGOLOGIA	28
PATOLOGIA	8
PATOLOGIA CLINICA/MEDICINA LABORATORIAL	1
PEDIATRIA	85
PNEUMOLOGIA	8
PSIQUIATRIA	11
RADIOLOGIA E DIAGNOSTICO POR IMAGEM	25
RADIOTERAPIA	1
REUMATOLOGIA	6
UROLOGIA	25



ADMINISTRATIVO:
INOVAÇÃO E PROFISSIONALISMO



EXCELÊNCIA

sf (lat excellentia) 1. Qualidade de excelente. 2 Superioridade de qualidade. 3 Tratamento devido a pessoas nobres ou de elevada situação social. Por excelência: excelentemente, no mais alto grau.





Clique na imagem e confira nossa mensagem!

CUIDAR DE VOCÊ.

Unim

Ma

ESSE É O PLANO.





COLABORADOR

Profissionalização da Gestão

Ao assumir a Unimed Maringá, a atual diretoria tinha clareza quanto à necessidade de profissionalização da gestão da cooperativa com foco em planejamento e acompanhamento de resultados.

O primeiro passo foi contratar um executivo para implantar uma política de planejamento, orçamento e resultado. Como consequência, os líderes passaram por contínuos treinamentos e levaram a capacitação adiante, de maneira intensiva, aos colaboradores das respectivas equipes.

Em busca de expertise de mercado, novas gerências – Tecnologia e Inovação e Gestão de Pessoas, Relacionamento e Comunicação – foram criadas, enquanto outras reestruturadas, a exemplo do Núcleo de Inteligência de Negócios.

Entre os vários benefícios viabilizados pela constituição de gerência específica e consequentes áreas afins – Gestão de Pessoas, Comunicação Institucional e Relacionamento com os Cooperados –, constantes investimentos em tecnologia e na gestão de pessoas, a otimização de tempo e de recursos ganha destaque, pois possibilitou a valorização dos colaboradores e a redistribuição de projetos da pasta.

O índice de turnover, de 1,69%, ficou abaixo da meta estabelecida para o quadriênio, inicialmente previsto em 1,8%. Meta estratégica da cooperativa, o turnover é um indicador que demanda zelo e comprometimento de toda a equipe para ser mantido em baixos patamares, já que, quanto menor a rotatividade de colaboradores, menor o investimento em novos treinamentos.

A gestão que finda em 2015 sedimentou o caminho para a inclusão da Unimed Maringá no ranking das 150 melhores empresas do Brasil para se trabalhar. O projeto foi lançado oficialmente no início de dezembro de 2014, reunindo cerca de 500 colaboradores em momentos de confraternização, integração e conscientização do importante desafio.

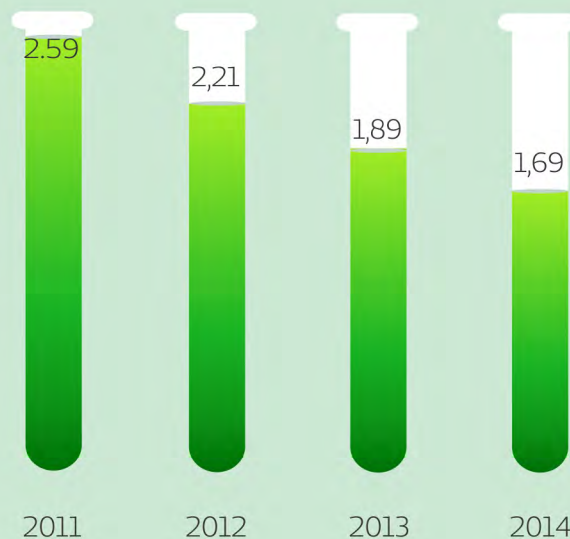


Número de colaboradores



Fonte: Controladoria / Qlikview

Índice de Turnover



Fonte: Controladoria / Qlikview

Cargos e Salários

Implantado em 2009, o Plano de Cargos e Salários passou por profundos ajustes em 2014, que eram necessidade e desejo tanto da área de Gestão de Pessoas quanto dos colaboradores.

A contratação de consultoria especializada iniciou o trabalho de revisão, descrição e atualização de todos os cargos da cooperativa.

O programa é uma ferramenta importante para a área de Gestão de Pessoas, pois confere maior transparência e credibilidade aos processos de admissão e transferência. Sua estruturação vai permitir, em 2015, partir para a avaliação de

desempenho, o que é um avanço para o colaborador – que saberá das entregas esperadas, do processo de desenvolvimento e dos feedbacks – e também para o gestor, pois o processo formalizado dará maior segurança para a avaliação dos colaboradores de forma mais mensurável.

O processo de avaliação de desempenho será realizado primeiramente com os líderes, e a expectativa é que os avanços do Programa de Cargos e Salários reflitam positivamente no clima organizacional, na satisfação do colaborador e nos índices de turnover.

Escola de Líderes

O projeto começou em 2010 como Academia de Líderes. Em 2014 mudou de nome de formato, passando a discutir temas atuais e relevantes para a rotina das lideranças da cooperativa. O reconhecimento da alta gestão para a importância do processo incentivou a participação massiva do grupo de gerentes, coordenadores e supervisores, proporcionando troca de experiências teóricas, práticas e vivenciais. A Escola de Líderes mapeou o perfil das lideranças e a construção do treinamento a partir das necessidades do grupo, permitindo alinhar as demandas de cada cargo com o perfil dos líderes. Ao todo, 33 líderes participaram do projeto.





Programa de Incentivo – PAIE

O programa que investe na formação dos colaboradores, financiando parcialmente cursos de graduação ou pós-graduação, foi reestruturado com uma nova forma de avaliação, valor único e abrangência para todos os níveis de colaboradores, o que possibilitou equidade de oportunidade ao auxílio.

Em 2014, o PAIE passou por nova reavaliação, sendo ajustado para atender as demandas levantadas pelos próprios colaboradores. Naquele ano, 70 colaboradores foram beneficiados pelo programa, sendo que muitos deles terminaram a faculdade, se especializaram e conseguiram avançar na carreira graças ao PAIE, numa bela demonstração de que o mesmo tem alcançado os objetivos.

Comissão de Ética

Criada em 2014 como parte do plano de ação para o Selo de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil, a Comissão de Ética foi implantada adotando o código de conduta da Unimed do Brasil.

A definição dos membros e a divulgação da Comissão de Ética com um grupo de teatro levaram os colaboradores a criar um vínculo de confiança com a mesma, que deve ser constante e permanente.

Cabe à comissão receber denúncias, debater em conjunto e retornar aos colaboradores – quando estes se identificam no formulário – após encontrar a melhor solução.

Em 2015, as denúncias passarão a ser registradas no sistema Tasy, gerando histórico de evolução da tratativa e conferindo maior transparência ao processo.

ÚLTIMOS DIAS!

Quer iniciar um curso ou retornar aos bancos escolares? Então você tem até essa sexta-feira (25), para se inscrever no PAIE – Programa de Apoio e Incentivo ao Estudo. Para participar, é preciso preencher o formulário (RQ 20.26), coletar a assinatura da gerência da área e enviar ao CEP. A grade curricular do curso pretendido deverá ser anexada ao formulário.

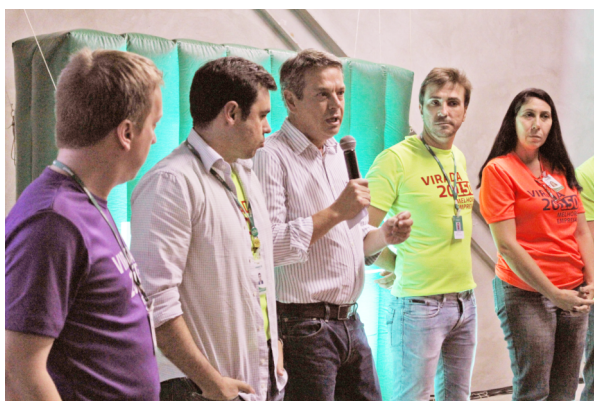
Caso o número de inscritos seja maior que o de vagas, o desempate seguirá os seguintes critérios:

- Prioridade para quem ainda não foi beneficiado
- Tempo de casa
- Apresentação do interessado, justificando a intenção de participar do programa.



#PodeConfiar

Comissão de
Ética



Perto de Você

Este é um projeto de grande aderência entre os colaboradores. Em 2013, o Perto de Você foi retomado com o principal objetivo de aproximar os colaboradores da sede e do Ciasu, além de estimular a integração, já com o foco na mudança da sede administrativa para a estrutura da Av. Bento Munhoz. Aos poucos, a interação começou a acontecer e outros assuntos importantes/estratégicos passaram a ser incluídos na programação. O projeto foi se solidificando, e hoje, tudo o que precisa ser massivamente comunicado na cooperativa, na maior parte das vezes é apresentado no Perto de Você.

Saúde Empresarial Colaboradores

Focado na qualidade de vida do colaborador, com a Medicina Preventiva (MEP) atuando na carteira dos colaboradores Unimed, assim como atua em outras empresas. As ações realizadas em 2014 foram planejadas a partir da avaliação física dos colaboradores feita pela equipe da MEP, originando os grupos reeducação alimentar, gerenciamento de estresse e controle de exames. Além disso, a ginástica laboral foi adequada. São ações preventivas e melhorias que impactam diretamente na redução de doenças, afastamento e utilização do plano.

ECO – Espaço do Conhecimento

O primeiro de outros espaços que serão criados para o colaborador, o ECO é a biblioteca corporativa da Unimed Maringá, inaugurada no dia 5 de agosto, aniversário da cooperativa. Equipado com ar-refrigerado e com acesso à internet, o ECO permite ao colaborador estudar ou ler durante o horário do almoço em ambiente adequado e confortável, em busca de conhecimento e crescimento.



INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Tecnologia, a melhor aliada da gestão eficiente

AGIU
Ambiente de Gestão Integrada Unimed

De um lado, cooperados que almejam, de forma justa, melhor remuneração. Do outro, clientes ávidos por serviços de saúde com qualidade e acessíveis a tratamentos de ponta. E, entre eles, uma cooperativa que incorporou novos exames e procedimentos ao rol de atendimentos, conforme determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e precisa preservar o equilíbrio econômico sem comprometer os vencimentos dos primeiros ou os prêmios aos segundos.

Ao lado da expansão do número de clientes e do rigoroso controle dos custos, a tecnologia assertiva contribuiu para resolver essa equação.

A inovação, uma das bases sob a qual a atual diretoria fundou as ações dos últimos quatro anos, norteou o trabalho dos mais de 500 colaboradores da Unimed Maringá. Sistemas de tecnologia da informação foram adquiridos, o Escritório de Projetos foi criado e várias outras medidas garantiram a rentabilidade da cooperativa.

Por meio do projeto AGIU, mais de 20 sistemas estão sendo unificados em duas ferramentas: o TASY e SENIOR. Nos corredores da nova sede administrativa, que migrou junto ao Centro Integrado de Assistência à Saúde – CIASU, talvez o termo “TASY” tenha sido um dos mais mencionados. Trata-se de um sistema de saúde desenvolvido pela Philips Clinical Informatics que, para ser implantado, está envolvendo diretores, dezenas de colaboradores, médicos e recepcionistas. Em janeiro de 2016, quando estiver no ar de maneira integral, o sistema vai permitir controles mais rígidos e possibilitar maior celeridade na assistência aos clientes.

A implantação está demandando esforços conjuntos de departamentos inteiros. Foi preciso rever milhares de contratos dos clientes, atualizar cadastros e unificar informações. A conclusão da primeira fase do projeto proporcionou uma série de melhorias, entre elas a agilidade da emissão da carteira para novos clientes, cujo prazo caiu de mais de 15 dias para até seis horas. E, claro, agradou em cheio.

Ao incluir a esposa Débora em seu plano de saúde, o fisioterapeuta Luiz Carlos dos Santos, de Maringá, disse que o processo fluiu rapidamente. “A negociação não demorou, acredito que isto é muito positivo para o cliente



e para a cooperativa”, comentou.

No início de 2015 começou uma nova etapa: 1,5 mil secretárias/recepcionistas passarão a ser treinadas para usar a nova ferramenta por meio de tutoriais on-line e treinamentos presenciais. A partir de julho do mesmo ano, as auditorias serão on-line, salvo exceções que demandam auditoria presencial. Na prática, grande parte dos exames e procedimentos solicitados pelos médicos, será avaliado por auditoria on-line. Conseqüentemente, o fluxo de 13 mil a 15 mil clientes que vai todos os meses ao CIASU cairá de maneira expressiva. Isso porque o cliente que fizer a opção receberá por SMS ou poderá consultar no portal o status da autorização. Se autorizado, poderá se dirigir diretamente ao laboratório, clínica ou hospital para realizar os procedimentos.

O projeto AGIU é composto ainda pelo SENIOR, um software de gestão de pessoas. Das oito etapas do projeto, a última foi a implantação da ferramenta de cargos e salários, concluída no final da gestão. O software está ajudando a reduzir o trabalho manual e a evitar falhas. O vale-transporte dos colaboradores, por exemplo, é calculado automaticamente de acordo com os dias úteis de trabalho ou dias de escala, no caso de algumas funções. O sistema também informa, automaticamente, quando o funcionário tem direito a licença-prêmio, concedida àqueles com três anos de trabalho na cooperativa.

O BIONEXO, uma plataforma de compras tecnológica implantada pela Unimed Maringá, reduziu em 2,6% o custo de aquisição de materiais e medicamentos. Em

sete meses a plataforma de compras possibilitou a economia de R\$ 100 mil. Já os materiais de alto custo, como próteses, serão compradas pela plataforma OPMENEXO. Para isso, todos os fornecedores deste tipo de material estão sendo informados que poderão se cadastrar e participar dos leilões reversos, que estabelecem prazo para preencher o valor de determinado produto. Ao final deste, será adquirido o produto com melhor preço.

Quando se fala em tecnologia, tanto o reaproveitamento quanto a correta destinação de equipamentos inservíveis são exemplos de consciência socioambiental. Em 2014, ao destinar 418 quilos de cabos de rede e telefônicos obsoletos, que foram substituídos por novos materiais, a Unimed Maringá recebeu a certificação do Programa Green It, da Furukawa, fabricante de soluções de infraestrutura de comunicações, como empresa que contribui com o meio ambiente. O material enviado ao fornecedor, remanescente da mudança da sede administrativa, evitou que 209 quilos de materiais contaminados com metais pesados fossem depositados em aterros industriais, reduziu a extração de 39,7 toneladas de minério de cobre da natureza e diminuiu o consumo de 3.996 kilowatts – energia suficiente para abastecer 27 residências durante um mês.

A mudança rendeu outros 250 quilos de lixo eletrônico como teclados, mouses, monitores, fontes de computadores, baterias de notebooks e televisores, todos devidamente destinados a uma cooperativa de reciclagem da cidade.



Escritório de Projetos

Desde janeiro de 2014, a análise de novos projetos conta com um departamento específico, o Escritório de Projetos, que também é responsável por estabelecer a metodologia para o acompanhamento de todos os projetos, além da gestão de projetos estratégicos. A meta inicial da equipe era acompanhar a viabilidade e a gestão de 36 projetos no primeiro ano, mas fechou 2014 com a análise de 74 iniciativas. Uma delas foi a terceirização do estacionamento do CIASU. Também contarão com o acompanhamento do departamento duas certificações que a área da Qualidade buscará em 2015: a RN 277 (Programa de Acreditação de operadoras de Saúde), prevista para 2016, e a ONA, uma certificação hospitalar para as áreas de assistência ao paciente.



Parque de Hardware

Consequência dos investimentos em hardware e software nos últimos quatro anos, o setor de Inovação e Tecnologia melhorou o Parque Tecnológico da Unimed Maringá, implantando soluções que atenderão a crescente demanda da cooperativa nos próximos dois anos. Os estudos de ampliação de dados e dimensionamento da expansão da estrutura existente resultaram em um storage para servidor de arquivos capaz de atender o crescimento de informações e armazenar 18 TB, o que vai dobrar a capacidade atual.

Também foram adquiridas novas soluções de backup, que seguem padrões internacionais de segurança. Além de equipamentos com redundância (gravam em fita e dentro do computador), foi adquirido um equipamento de contingência (site 2), que armazena o backup em área externa à cooperativa.





FERRAMENTAS DE GESTÃO

Planejamento Estratégico

A fim de definir novos rumos para o futuro da cooperativa, em 2012 a Unimed Maringá buscou a consultoria da Fundação Dom Cabral para realinhar as metas do novo planejamento estratégico, em conformidade com a metodologia BSC (Balanced Scorecard). As diretrizes macro do planejamento são Responsabilidade Socioambiental, Econômico Financeiro, Mercado e Imagem, Qualidade para o Cliente, Processos e Inovação e Patrimônio Humano.



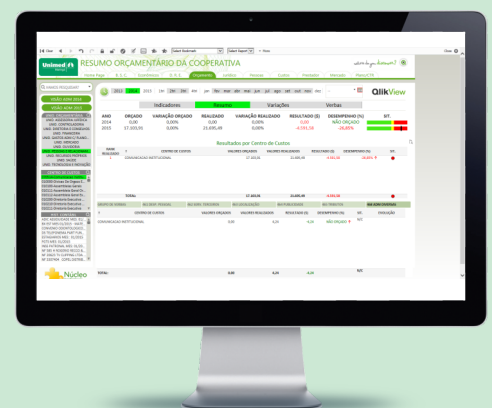
Planejamento Orçamentário

Em 2013 o Planejamento Orçamentário foi totalmente reformulado, permitindo às gestões e diretoria condições de avaliar em tempo real a situação projetada a curto e longo prazo, viabilizando a análise das ações no processo de tomada de decisão. Os resultados, conquistados a partir de controles, acompanhamentos e compromisso da organização na redução das despesas administrativas e operacionais, já apareceram.



Núcleo de Inteligência dos Negócios

Criado nessa gestão, o Núcleo de Inteligência de Negócios sistematiza e disponibiliza informações estratégicas com agilidade e de maneira centralizada, permitindo a tomada de decisões e a definição de ações visando ao alcance dos objetivos estabelecidos no planejamento estratégico. A área elabora os relatórios de indicadores estratégicos da cooperativa por meio do Qlikview, ferramenta que dá acesso a informações importantes como planejamento, orçamento e demonstrativos de resultado.





DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Com esforço e planejamento, despesas administrativas ficam abaixo da meta

O cumprimento da meta de reduzir as despesas administrativas sem comprometer a remuneração dos cooperados, os serviços para os clientes e os investimentos nos colaboradores demandou o envolvimento de toda a equipe de colaboradores e da diretoria para ser efetivado. E foi.

A mudança da administração para o CIASU contribuiu de maneira importante para a redução de custos, mas necessitou de contrapartida inicial, pois foi preciso investir na readequação do espaço para alocar toda a equipe na nova sede. A mudança, minuciosamente planejada, trouxe resultados mais do que bem-vindos: a estimativa de economia anual do projeto era de R\$ 540 mil, e cálculos preliminares do resultado já apontam uma economia ainda maior, de R\$ 602 mil no primeiro ano. Isso foi possível graças à redução de despesas com aluguel, condomínio, manutenção predial, logística e telefonia, por exemplo. A decisão, um marco na história da Unimed Maringá, refletiu diretamente no clima organizacional, trazendo um grande ganho com a aproximação entre os gestores das áreas, no relacionamento entre os colaboradores, na identificação dos mesmos com a empresa e na agilidade das informações, indo positivamente ao encontro da profissionalização e da mudança nos processos vividos pela cooperativa.



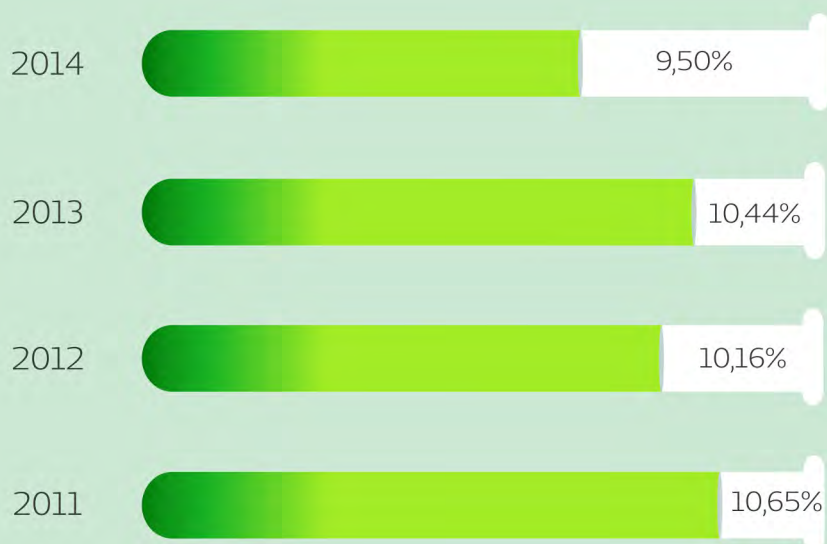
Na redução das despesas administrativas, a contribuição dos colaboradores também foi feita de maneira exemplar. Eles se debruçaram sobre os projetos de suas áreas e identificaram despesas passíveis de cortes ou projetos que poderiam ser redistribuídos, mantendo a qualidade dos serviços.

A reestruturação do Atendimento Domiciliar e do SOS, as revisões de contratos e a redução de

materiais de expediente geraram uma economia que ultrapassou R\$ 1 milhão em 2014.

Toda esta “engenharia” nos custos trouxe a tão almejada redução das despesas administrativas, que incluem aquelas com pessoal, impostos, honorários de conselhos, depreciações e de comercialização. De 10,65%, índice que representava estas despesas em 2011, três anos depois caiu para 9,5%.

Despesas Administrativas



Nota: Representa despesas com pessoal, impostos, comerciais, administrativas, depreciações, comercialização, honorários dos conselhos, entre outros.

Fonte: Controladoria / Qlikview



SUSTENTABILIDADE
Compromisso também
com a comunidade.

SUSTENTABILIDADE

s.f. 1. Qualidade de sustentável. 2. Conceito sistêmico, relacionado com a continuidade dos aspectos econômicos, sociais, culturais e ambientais da sociedade humana.





Ações da Responsabilidade Socioambiental

Um dos legados que a atual gestão deixará aos cooperados, parceiros, clientes e comunidade em geral é o investimento na área de Responsabilidade Socioambiental (RES).

Com a contratação de uma profissional especializada, a área ganhou força e seu conceito passou por uma grande mudança – a partir de então a cooperativa passou a trabalhar com a sustentabilidade no eixo do planejamento estratégico do negócio. Dessa forma, as ações socioambientais continuaram trazendo benefícios ao colaborador, clientes, parceiros e comunidade, mas também geram impacto financeiro e ajudam a construir a boa imagem da cooperativa perante o público externo.

Atualmente, todos os projetos desenvolvidos focam na qualidade de vida e na promoção da saúde, temáticas intimamente ligadas ao objetivo final da empresa. A gama de parceiros também foi ampliada, contando agora com outras cooperativas, instituições, empresas e poder público. A ideia é também trazer os cooperados cada vez mais para perto, transformando-os em atores principais dos projetos e dando-lhes a oportunidade de investir em ações sociais por meio de renúncia fiscal.



Projetos em andamento:

- Cabelegria
- Calculadora de Carbono
- Coral Nossa Senhora das Graças
- Eu Ajudo na Lata
- Papai Noel dos Correios
- Participação nas reuniões Objetivos do Milênio (ODM)
- Unimed Alegria

Gincana Socioambiental

Voltada exclusivamente aos colaboradores que, divididos em equipes, participam de provas de cunho social, a exemplo da doação de sangue. O cumprimento de uma das provas deu origem ao Viver Unimed, ação social que envolveu um grande número de colaboradores em várias atividades durante uma manhã de sábado. Foram arrecadados alimentos, roupas e itens de higiene pessoal para entidades sociais.





COMUNIDADE

Canção de Ninar na Comunidade

O projeto consiste em orientações a gestantes carentes e conta com a participação de diversos profissionais da área da saúde, entre eles médicos cooperados, psicólogos, nutricionistas e enfermeiros.



Projeto Vá de Bike

O projeto incentiva o uso da bicicleta pelos colaboradores e clientes, visando à redução da emissão de gases na atmosfera e o estímulo à prática de atividade física. Em parceria com a prefeitura estão sendo instalados estacionamentos de bicicleta em toda a extensão da ciclovia da avenida Brasil.




Plantando Saúde

O projeto visa a diminuir em 50% o número de casos notificados e confirmados de dengue no Conjunto Requião e Jardim Alvorada, regiões que, segundo dados da Secretaria Municipal de Saúde, apresentam alto índice de infestação do *Aedes Aegypti*. A campanha contempla a distribuição de cerca de dez mil mudas de citronela e material educativo sobre como cultivar a planta e as maneiras de evitar a proliferação do mosquito. São previstas também visitas domiciliares nos bairros participantes, além de monitoramento e certificação das residências que cumprem os requisitos dos cuidados básicos e plantio das citronelas.

Desenvolvido em parceria com as secretarias municipais de Saúde, Serviços Públicos (Semusp) e Meio Ambiente (Sema), Tiro de Guerra (TG) e Penitenciária Estadual de Maringá (PEM), o projeto alcança diretamente cerca de 25 mil pessoas..



Fotos: André Renato-Secom



DIRETORIA DE SAÚDE:
Compromisso com o cooperado,
benefícios para o cliente



COOPERAÇÃO

s.f. 1. Ação ou efeito de cooperar; 2. ato de auxiliar e/ou colaborar; 3. contribuição. 4. Forma de ajudar as pessoas a atingir um objetivo; onde duas ou mais pessoas trabalham em função de um bem.





Clique na imagem e confira nossa mensagem!

CUIDAR DE VOCÊ.

Unim

Ma

ESSE É O PLANO.



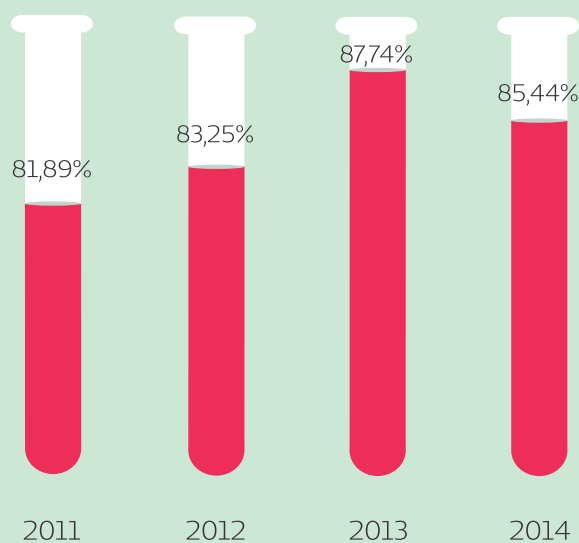


COMPROMISSO COM O COOPERADO, BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Nos últimos anos, os desafios provocados pelos aumentos de custos exigiram medidas enérgicas para preservar o equilíbrio econômico da cooperativa e assegurar a remuneração dos cooperados. Muitos desses desafios foram superados com seriedade, compromisso e doses extras de rigorosos controles sobre as rotinas do setor, que resultaram em ganhos econômicos significativos. Bom para os cooperados, melhor para os clientes.

Indicadores

Índice de sinistralidade



Fonte: Controladoria / Qlikview

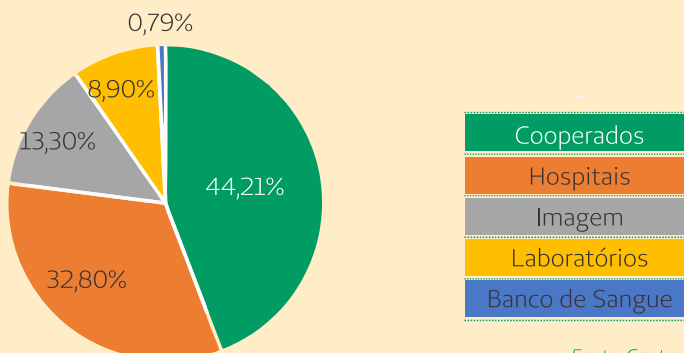
Remuneração da Rede/Cooperado

	2011	2012	2013	2014
Cooperados	97.832.440,79	112.668.224,63	127.443.447,83	140.268.339,38
Hospitais	65.066.587,15	74.441.660,76	89.883.025,60	104.072.622,31
Imagem	22.338.561,56	29.016.435,57	38.038.721,64	42.181.861,12
Banco de Sangue	1.715.794,16	1.629.450,43	1.900.798,49	2.504.463,63
Laboratórios	17.915.318,69	21.483.714,23	25.264.618,18	28.231.170,70
TOTAL	204.868.702,35	239.239.485,62	282.530.611,74	317.258.457,14

Valores pagos referente atendimento de usuários locais e intercâmbio

Distribuição da remuneração em relação ao total de 2014

Aumentar a parcela destinada aos cooperados é um desafio para a gestão da cooperativa, que precisa contar com a participação efetiva dos cooperados.



Fonte: Controladoria / Qlikview

Histórico de Reajuste - Cooperados

Serviços	jul/11	dez/11	nov/12	nov/14	TOTAL
Consultas Eletiva	20%	-	13,03%	5,69%	38,7%
Consultas Hospitalar	10%	-	7,07%	7%	24,1%
Visita Hospitalar	16,67%	-	7,07%	10%	33,7%
Procedimentos Diagnósticos e Terapeúticos (exceto laboratório)	-	10%	7,07%	7%	24,1%
Imagem (somente HM)	-	10%	7,07%	7%	24,1%
Procedimentos Clínicos	-	10%	7,07%	7%	24,1%
Procedimentos Clínicos - Fisioterapia	-	10%	7,07%	-	17,1%
Procedimentos Cirurgicos Ambulatorial	-	10%	10%	7%	27,0%
Procedimentos Cirurgicos Hospitalar	-	10%	10%	7%	27,0%

Histórico de Reajuste - Prestadores

Serviços	dez/11	abr/12	nov/12	nov/14	TOTAL
Consultas Eletiva	-	-	13,03%	5,69%	18,7%
Consultas Hospitalar	-	-	7,07%	7%	14,1%
Visita Hospitalar	-	-	7,07%	10%	17,1%
Procedimentos Diagnósticos e Terapeúticos (exceto laboratório)	-	10%	7,07%	7%	24,1%
Imagem (somente HM)	-	10%	7,07%	7%	24,1%
Procedimentos Clínicos	10%	-	7,07%	7%	24,1%
Procedimentos Clínicos - Fisioterapia	-	-	7,07%	-	7,1%
Procedimentos Cirurgicos Ambulatorial	10%	-	10%	7%	27%
Procedimentos Cirurgicos Hospitalar	10%	-	10%	7%	27%

*Somente honorários.

Evolução do Repasse Médio por cooperado





COMPROMISSO COM O COOPERADO, BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Reestruturação da Auditoria Médica

Em 2012 a Unimed Maringá iniciou o processo de reestruturação da Auditoria Médica. Na busca pela qualidade, além de atender as demandas e exigências dos órgãos reguladores da saúde suplementar, a mudança também padronizou o serviço, melhorou a remuneração para os médicos auditores e auxiliou o processo educativo dos mesmos sobre a importância da organização dos processos.

Dividida em quatro setores para melhor abarcar a extensa gama de procedimentos da cooperativa, o setor possui a Auditoria de Liberação, Concorrente, Retrospectiva e Analítica. As três primeiras já estão em funcionamento, e a última delas foi implantada em 2014, melhorando o acompanhamento dos custos assistenciais.

Adequação às exigências da ANS

Em 2011, a Unimed Maringá foi uma das prestadoras selecionadas pela auditoria Olho Vivo, da Agência Nacional de Saúde, pela qual passou com louvor. A adequação às resoluções da agência, principalmente a 259, que estabelece garantia de prazo de atendimento, e a 319, que dispõe sobre a implantação da formalização de negativa, foi prontamente atendida, bem como a implantação da Ouvidoria, em 2012. Os excelentes resultados deste canal de comunicação interna aberto para ouvir o cliente constam no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e garantiram à Unimed Maringá posição de destaque entre os melhores serviços do país nos últimos anos.

Renegociação dos contratos com rede credenciada

Visando à definição contratual mais rigorosa quanto aos procedimentos a serem executados e à qualificação dos prestadores de serviço, as renegociações de contratos foram iniciadas em 2013 com os hospitais e terão continuidade, tendo como principal desafio a avaliação dos serviços contratados para a manutenção do atendimento de excelência aos clientes.

Alteração do calendário de pagamento da produção conhecida

Também em cumprimento à Resolução Normativa 32, da ANS, a opção da atual diretoria foi alterar o calendário de pagamento da produção dos cooperados. Com a definição de duas datas para pagamento de produção, a cooperativa possibilita ao médico cooperado receber o serviço prestado em prazo menor ao estabelecido anteriormente.



Projeto Segurança em Alta

O Projeto Segurança em Alta teve início em fevereiro de 2013, quando um auditor do IAG Saúde e uma analista da Unimed Federação avaliaram o nível de segurança dos processos de atendimento dos pacientes internados, com o objetivo de “Melhorar o nível de segurança dos processos de atendimento aos pacientes internados nos hospitais da rede assistencial do Sistema Unimed”. Esta avaliação foi realizada presencialmente por meio de um formulário de qualificação, que resultou em um diagnóstico inicial do nível de segurança e de conforto oferecido pela rede credenciada. Na sequência foram realizadas reuniões com os responsáveis pela gestão de cada hospital em que foram apontadas as oportunidades de melhoria. Unindo forças no Projeto Segurança em Alta, a Unimed Maringá acredita que atingirá a meta estratégica de fomentar que toda a rede hospitalar credenciada busque a certificação de Acreditação Hospitalar nos próximos anos, melhorando significativamente a qualidade do atendimento prestado aos clientes do sistema Unimed.



Desospitalização

Priorizando a pronta recuperação dos clientes, a Diretoria de Saúde da Unimed Maringá em trabalho conjunto com a Auditoria Concorrente Hospitalar, vem incentivando as altas hospitalares dos pacientes em condições clínicas estáveis e com autorização do médico assistente. Esta ação tem como objetivo:

- Direcionamento para o serviço de Assistência Domiciliar (ADO);
- Captação ativa de pacientes com mais de 07 dias de internação na rede para direcionamento aos serviços próprios;
- Otimização da ocupação de leitos;
- Redução da média de permanência na internação hospitalar para redução de riscos da saúde do cliente;
- Redução dos custos Assistenciais e Financeiros;
- Satisfação do cliente, com continuidade do tratamento em sua casa, com apoio da Unimed.



Revisão de protocolos e diretrizes

A revisão dos protocolos e diretrizes é uma ação contínua realizada pela Diretoria de Saúde, que foi intensificada nos últimos anos em virtude do ritmo acelerado de evolução da medicina. Este trabalho tem como principal objetivo elaborar padrões aceitáveis de condutas terapêuticas atualizadas, adequadas às novas tendências mundialmente aceitas, com menores efeitos adversos, maior eficácia e menor custo. Nos próximos anos, esse trabalho deverá aumentar significativamente de volume, tornando-se um dos principais responsáveis pela economia financeira da cooperativa.

Novo modelo de entrevista qualificada

De maneira inovadora e precisa, a Entrevista Qualificada busca orientar o beneficiário antes da contratação do plano, acolhendo e acompanhando a saúde do novo cliente desde sua entrada no plano Unimed. Com a reestruturação realizada em 2014, a entrevista passou a ser realizada segundo premissas da tabela CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos), ou seja, por região anatômica do corpo humano, possuindo como principais objetivos:

- Adequação as exigências da ANS (Agência Nacional de Saúde);
- Melhorar a qualidade no atendimento ao usuário (fluxo e tempo de atendimento);
- Acolhimento diferenciado com encaminhamento para os programas de Medicina Preventiva;
- Maior acompanhamento da saúde do cliente evitando elevação dos custos assistenciais a longo prazo.



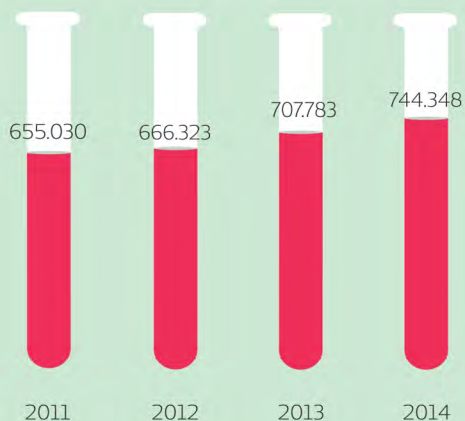


COMPROMISSO COM O COOPERADO, BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

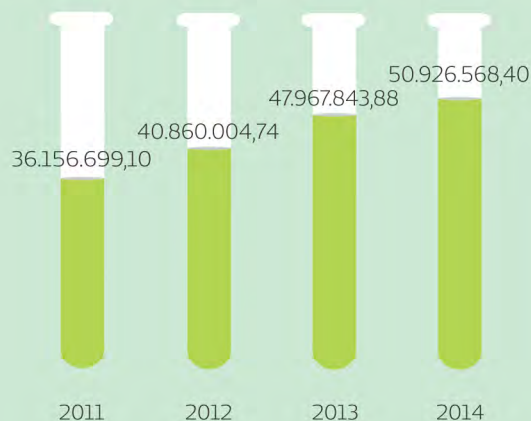
Consultas, exames e materiais especiais

CONSULTA EM CONSULTÓRIO

QUANTIDADE



VALOR EM REAIS

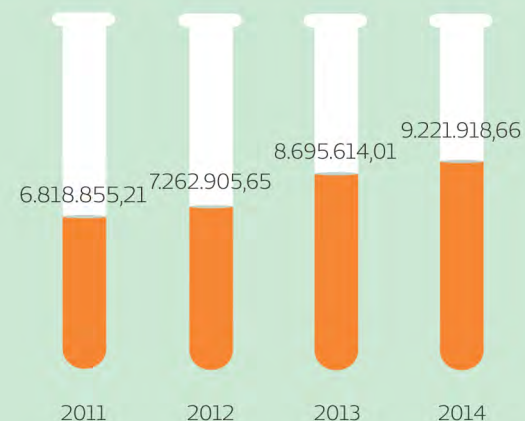


CONSULTA EM PRONTO SOCORRO (MÉDICOS COOPERADOS E NÃO COOPERADOS) E CONSULTA DE EMERGÊNCIA PRONTO ATENDIMENTO

QUANTIDADE

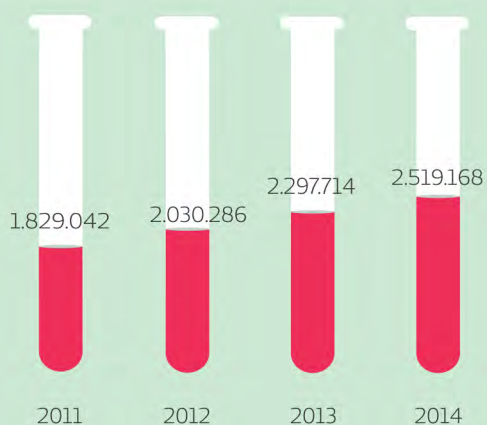


VALOR EM REAIS

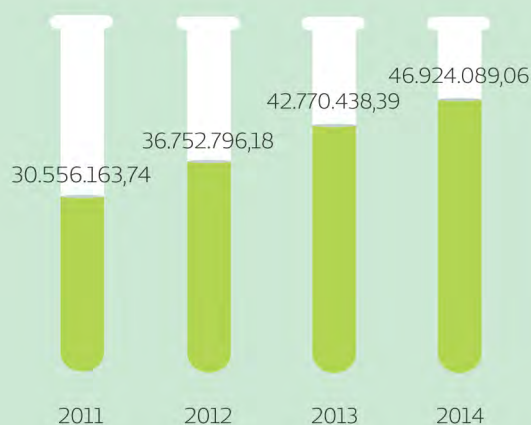


EXAMES CLÍNICOS E LABORATORIAIS

QUANTIDADE



VALOR EM REAIS



EXAMES IMAGEM

QUANTIDADE

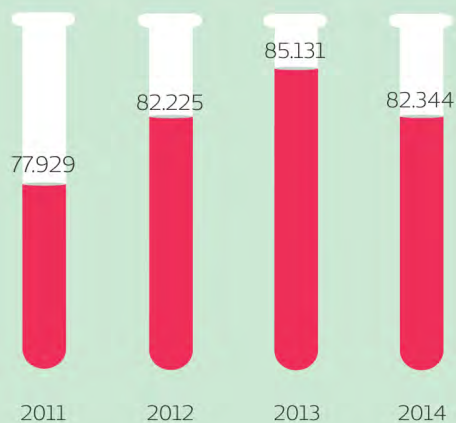


VALOR EM REAIS

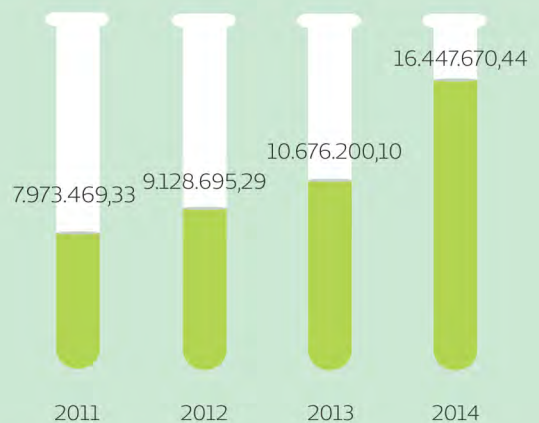


DIÁRIAS (PAGAS SOMENTE PARA HOSPITAIS)

QUANTIDADE

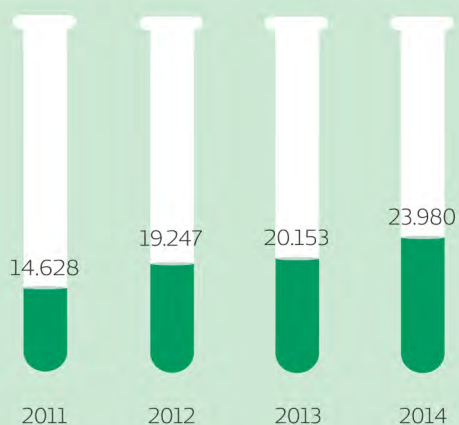


VALOR EM REAIS

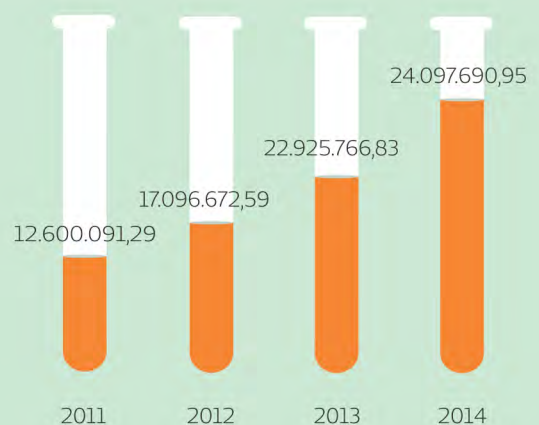


FORNECEDORES DE MATERIAL ALTO CUSTO

QUANTIDADE



VALOR EM REAIS

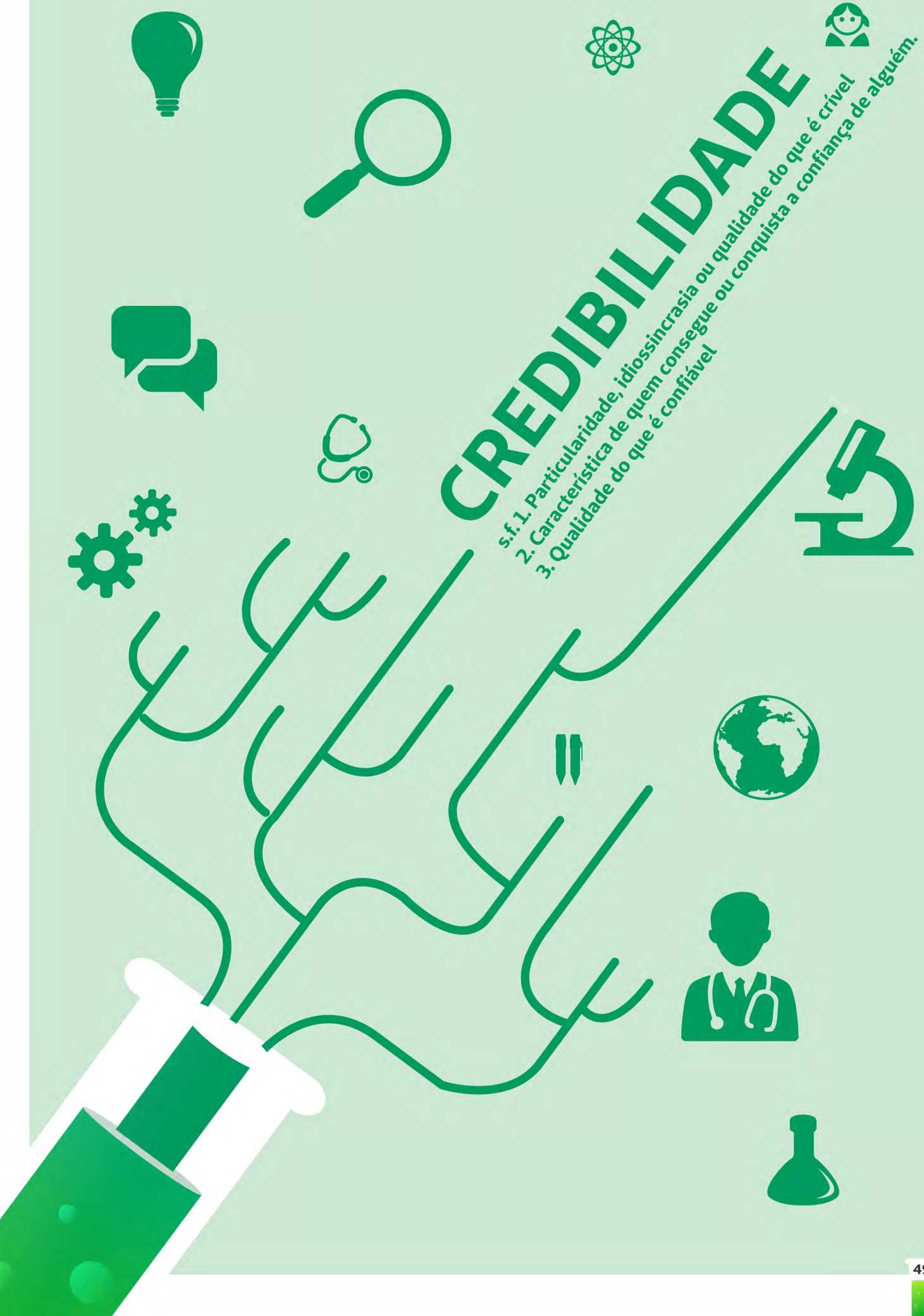




MERCADO:
CRESCER COM QUALIDADE

CREDIBILIDADE

- 5.f. 1. Particularidade, idiosincrasia ou qualidade do que é crível
- 2. Característica de quem consegue ou conquista a confiança de alguém.
- 3. Qualidade do que é confiável





Clique na imagem e confira nossa mensagem!

CUIDAR DE VOCÊ.

Unim

Ma

ESSE É O PLANO.

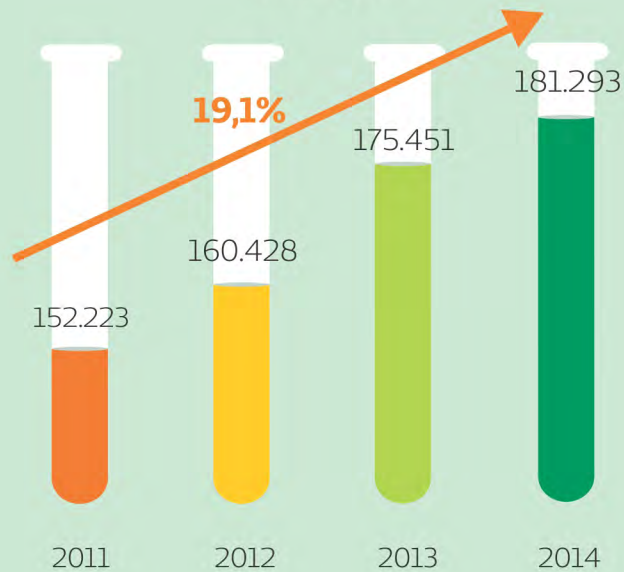




CRESCER COM QUALIDADE

Evolução anual do número de clientes

O segmento de saúde Suplementar cresceu nos últimos quatro anos 9,7% a base de clientes, atingindo mais de 50 milhões de beneficiários em 2014. Por outro lado o sistema Unimed cresceu 14,2%. **A Unimed Maringá** com planejamento estratégico pautado em uma série de ações de vendas e estratégias de valorização, fidelização de clientes, **cresceu a carteira em 19,1%.**



Fonte: Controladoria / Qlikview

Distribuição dos clientes PF e PJ

Pessoa Física

39,62%

Pessoa Jurídica

60,38%

Fonte: Controladoria / Qlikview

Conforme Relatório da ANS (set/2014), o segmento apresenta a distribuição de 80% dos beneficiários em contratação coletivo empresarial/adesão e apenas 20% como individual/familiar. Essa diferença entre o segmento saúde suplementar e a carteira Unimed Maringá, pode ser justificada pelo fato de que algumas operadoras não comercializam planos voltados para esse último tipo de contratação. Já no sistema Unimed essa distribuição é de 54% e 46% respectivamente.

Distribuição de clientes por faixa etária

FAIXA ETÁRIA	QTDE Dez/2014	% Dez/2014	CRESC 12 MESES
00 a 18	43.491	23,99%	9,01%
19 a 23	14.202	7,83%	7,21%
24 a 28	16.909	9,33%	4,09%
29 a 33	17.219	9,50%	3,21%
34 a 38	15.636	8,63%	1,98%
39 a 43	13.787	7,61%	1,72%
44 a 48	13.064	7,21%	2,12%
49 a 53	11.992	6,62%	1,52%
54 a 58	9.462	5,22%	0,80%
59 >	25.551	14,07%	-2,09%

Idade média da carteira Unimed Maringá

Tipo de contrato	Média etária
Contratos coletivo empresarial/adesão	34,78 anos
Contratos individual/familiar	36,32 anos
Geral carteira Unimed	35,30 anos

Independentemente da média etária da carteira, a estratégia da Unimed Maringá é concentrar ações que promovam a prevenção e o cuidado integral da saúde do cliente, o que está alinhado à missão e visão da cooperativa.

Evolução do ticket médio





Ações de Vendas – Campanhas

ACIM

Em 2012 foi criado um plano de saúde exclusivo para a Associação Comercial e Industrial de Maringá (ACIM), o Plano Essencial, possibilitando a inclusão de funcionários da entidade e seus dependentes. O plano foi ampliado para todas as empresas afiliadas, com as mesmas vantagens e benefícios. Atualmente o plano comercializado é o Ideal I. A parceria rendeu grandes frutos com o aumento da carteira de clientes e possibilitando às pequenas e médias empresas os benefícios e vantagens que somente uma associação comercial pode disponibilizar.



Pró-Família – descontos progressivos

Direcionada a clientes pessoa física, essa campanha foi resultado de uma pesquisa de mercado que identificou como público-alvo as cidades da região de atuação da cooperativa que apresentam maior potencial de aquisição de planos de saúde. Foram realizados eventos promocionais em Nova Esperança, Mandaguari, Marialva, Sarandi, Astorga e Santa Fé para aumentar a prospecção e efetivação das vendas. Estas ações resultaram em 2.396 novos clientes, um crescimento de 53% em comparação com o mesmo período do ano anterior.



Pró-Família Pessoa Física

Campanha que explorou a necessidade de proteção para as férias e para a vida toda. Com uma arte totalmente diferente, também foi veiculada nas rádios CBN e Maringá FM, TV a Cabo NET, Comunicação no Aeroporto e jornais. Considerando o potencial das mídias digitais, a Campanha Pró-Família também foi veiculada no Youtube, Google e Facebook, onde o público-alvo deixou contatos para saber mais sobre o plano, possibilitando prospecção e vendas.



Campanha Plano Ideal

Voltado para contratação Coletivo Empresarial ou Coletivo por Adesão, abrangência Estadual ou Nacional, com 50% de coparticipação em consultas, exames e procedimentos ambulatoriais, o Plano Ideal é direcionado para empresas a partir de 5 vidas. O lançamento do Plano Ideal aconteceu no dia 07 de julho, na sala 4 do cinema Cineflix do Maringá Park, às 19h30. Cerca de 290 convidados assistiram a palestra sobre Empreendedorismo. Para atingir toda a região, foram realizadas palestras em Mandaguari, Marialva, Astorga e Nova Esperança. De julho a dezembro, **33 empresas foram efetivadas**, resultando em **641 novas inclusões**.





Ações de Marketing – Campanhas

Uso Consciente do Plano

Agendamento de consultas com antecedência, aviso em casos de cancelamento de consultas, hábito de guardar e levar os últimos exames e confiança no seu médico. Essas foram algumas das mensagens da Campanha “Uso Consciente do Plano”, criada para oportunizar e racionalizar a utilização do plano de saúde. Na prática, os analistas de Relacionamento Empresarial da Unimed Maringá visitaram empresas, proferindo palestras e atividades de esclarecimento.



8º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed

Com o Boletim Online “Canção de Ninar”, a Unimed Maringá foi a vencedora na categoria Newsletter do 8º Prêmio de Comunicação da Unimed do Brasil, que visa ao estímulo e reconhecimento das ações do setor de marketing e comunicação das Singulares e Federações do Sistema Unimed.



Alô Saúde

Lançada em outubro de 2013 para melhor direcionar o uso da rede assistencial, a Alô Saúde racionalizou o Pronto Atendimento da Unimed Maringá, voltado a urgências e emergências.

Por meio de orientação médica por telefone 24h, nos sete dias da semana, é feito o esclarecimento de dúvidas relacionadas à saúde, como interpretação de bulas e medicação, entre outras. O serviço, gratuito e exclusivo para clientes Unimed Maringá, não substitui a consulta médica e não oferece prescrições e diagnósticos.





Ações de Marketing Esportivo

Copa Unimed

Em 2014 a Copa Unimed completou 17 anos, consolidando-se como um dos principais eventos esportivos escolares do segundo semestre no Estado. Realizada em parceria com a Secretaria de Esportes, em 2014 o evento teve participação recorde de 73 escolas, totalizando 3.600 alunos participantes.

A Copa Unimed atua na cooperação mútua entre as escolas públicas e particulares, promovendo a amizade através da prática saudável do esporte. Em cada edição, um atleta destaque é convidado para transmitir uma mensagem de incentivo e inspirar os competidores. Vanderlei Cordeiro de Lima, Cesar Cielo, Terezinha Guilhermina e Ricardinho foram alguns deles. Em 2014, a seleção brasileira de futebol de amputados foi a atração principal, mostrando o poder de superação e vitória destes super atletas.

II Torneio de Judô Unimed Maringá

Além de apoiar a participação de equipes formadas por atletas maringaenses de diferentes idades em competições regionais, estaduais e nacionais, nas quais sempre conquistaram grande número de medalhas, a cooperativa promove anualmente em Maringá, no Parque do Japão, o Torneio de Judô. Em setembro de 2013 o evento foi prestigiado por mais de 1,5 mil espectadores e reuniu o total de 350 atletas de diversas categorias, provenientes de várias cidades do noroeste do Estado, um recorde de participação.





Vôlei Maringá

Fortalecendo ainda mais a sua marca no incentivo ao esporte do município, a Unimed Maringá firmou parceria com a equipe de vôlei que representa a cidade, com o intuito de apoiar a participação do time estreante em 2013 na Superliga Nacional e na Copa Brasil de Vôlei. Trata-se de uma oportunidade que agrega valor à imagem da cooperativa, tendo em vista a grande popularidade desse esporte, cujos jogos no Ginásio de Esportes Chico Neto são sempre prestigiados por um público numeroso atingindo recorde de expectadores em alguns jogos. Em 2014, o time conquistou a Copa Ginástica/Asics Paquetá Esportes em Novo Hamburgo-RS.

Handebol Unimed Maringá

Há anos contando com o apoio da Unimed Maringá entre seus principais incentivadores, a equipe masculina de handebol conquistou o principal título em todos os anos, ficando em terceiro lugar na Liga Nacional Masculina de Handebol em 2014 e primeiro lugar no Campeonato Paranaense de Handebol Adulto em 2013. O patrocínio da Unimed Maringá objetiva maior esforço na promoção e manutenção do handebol maringaense. Visando a divulgar ainda mais a imagem da Unimed Maringá e da Associação Maringaense de Handebol (AMH) que, por meio do projeto social Pró-Handebol Social Unimed oferece a prática esportiva de qualidade e estruturada visando à inclusão social, a formação esportiva e o desenvolvimento de hábitos de vida saudáveis.



Ações de Marketing Esportivo

Projeto Futsal Cocamar

Proporciona acesso à prática esportiva saudável e de qualidade a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade. São doze categorias de treinos, incluindo alunos entre 7 e 15 anos. A Unimed Maringá apoiou esse projeto de 2010 a 2014.

Circuito de corridas Maringá Running

Em 2014, a Unimed Maringá investiu como patrocinadora master do Circuito de Corridas Maringá Running, levando o nome da cooperativa para as três provas:

- Unimed Night Run – prova noturna
- Unimed Rumo ao Hexa – em alusão à Copa do Mundo
- Unimed Contra o Câncer

Os três eventos tiveram mais de seis mil inscritos, tornando a cooperativa uma grande apoiadora das corridas, modalidade que tem conquistado muitos adeptos em todos os cantos do país.

Em todas as provas foram promovidas ações de ativação da marca.



CLUBE DA CORRIDA ENERGIA UNIMED

O Clube da Corrida Energia Unimed teve início em setembro de 2013. O objetivo é integrar funcionários, cooperados e clientes empresariais, promovendo o relacionamento entre eles com foco na promoção da saúde. Atualmente, 107 corredores participam ativamente do clube, em duas turmas. Para correr, os participantes têm acompanhamento médico, avaliação a cada seis meses, controle de evolução de medidas e evolução do tempo de corrida. O grupo já participou de eventos como:

- XI Maratona de Revezamento Vanderlei Cordeiro de Lima “Pare de Fumar Correndo”
- III Volta Rústica da UEM
- Prova Rústica Tiradentes
- Circuito Maringá Running.



Ações de Relacionamento/Prevenção/Conscientização

Outubro Rosa Dia Rosa

Dia de cuidados especiais com a beleza, no qual 30 pacientes da Oncologia ganharam maquiagem, um lenço exclusivo, dicas de uso do lenço de uma estilista e uma sessão fotográfica.

Outubro Rosa Vitrine das Rosas

Durante todo o mês de outubro, aos sábados, das 16h às 20h e domingos das 15h às 19h, a Unimed Maringá montou, em parceria com o Shopping Catuaí, a Vitrine das Rosas. Duas atrizes encenaram a vitrine viva, interagindo com o público que passava pelo local, acenando e mostrando placas com frases sobre cuidados e prevenção do câncer de mama.

Novembro Azul

Ação desenvolvida em novembro, mês oficial de prevenção ao câncer de próstata, para chamar a atenção das pessoas, principalmente do público masculino, para a doença. No jogo de 15 de novembro, os jogadores do Zióber Maringá Vôlei entraram em quadra no início do jogo vestindo uma camiseta especial e segurando bigodes azuis, símbolo da campanha. Cerca de 45 camisetas foram lançadas para o público.

Pratique Prevenção

A ação teve como objetivo promover a prática de atividades físicas ressaltando a sua importância para uma vida saudável. Em parceria com a Medicina Preventiva, a atividade reuniu dezenas de pessoas para praticar alongamentos dinâmicos.





Relacionamento Empresarial

Anualmente, o valor de um plano empresarial passa por reajuste, baseado principalmente no número de sinistros registrados e no aumento real do custo.

A área de Relacionamento Empresarial foi criada para fazer frente a essa ação, mas com o tempo os processos evoluíram e o setor passou a assumir novas responsabilidades – agora há um relacionamento mais estreito com os clientes.

A equipe faz visitas periódicas às empresas e o acompanhamento constante dos contratos, enviando relatórios com informações gerais como números de sinistros computados e de consultas e exames realizados, por exemplo, que auxiliam na gestão do plano.

Só em 2014 foram feitas cerca de 900 visitas, e nos últimos quatro anos, quase quatro mil relatórios elaborados. Com base nos relatórios é possível estimar qual será o percentual do aumento, e a relação mais próxima com os clientes tornou a negociação mais amistosa.

Outro trabalho importante são as ações de prevenção, conscientização e promoção de saúde executadas dentro das empresas, que ajudaram a formar a balança positiva alcançada em 2014.

CICLO DE PALESTRA CAFÉ E CONHECIMENTO

Três dias de palestras gratuitas em outubro de 2014, com temas na área de gestão para 62 colaboradores e gestores de 27 empresas.



Prevenção e conscientização

A equipe apresenta aos empresários e colaboradores todos os benefícios da Unimed Maringá, ensinando-os a forma correta de utilizar os serviços e estimulando o uso de ferramentas como o Alô Saúde. Além disso, divulga a importância de manter a alimentação saudável e de praticar atividades físicas.

Datas comemorativas

No Dia das Mães e Dia dos Pais, os gestores de empresas clientes ganham combo de cinema com ingresso, pipoca e refrigerante.

Unimed Odonto

A equipe faz a comercialização do plano odontológico dentro das empresas. Desde julho de 2012, a Unimed Odonto ganhou 2,5 mil novos clientes graças à parceria.

Dia do Cliente

Desde 2012, o setor de Relacionamento Empresarial realiza ações no Dia do Cliente, comemorado em 15 de setembro, uma oportunidade para intensificar o relacionamento com os clientes empresariais. Cestas de frutas são entregues aos gestores de RH das principais empresas contratantes. Os resultados, positivos, acumulam agradecimentos à iniciativa. Em 2014, junto com quatro mil potes de frutas distribuídos a mais de 60 empresas, foi entregue um cartão virtual, pelo qual os usuários do QR code do celular eram informados dos benefícios oferecidos pela Unimed Maringá.

Em 2012 e 2013, os clientes que passaram pelas áreas de atendimento da Unimed foram recepcionados com um lanche matinal com alimentos saudáveis. Em 2014, o Circo Teatro Sem Lona foi a atração, interagindo com os presentes na cooperativa no Dia do Cliente.



Café VIP

Empresários e gestores de 19 empresas foram convidados para um café da manhã especial, para aproximar e estreitar relacionamentos.

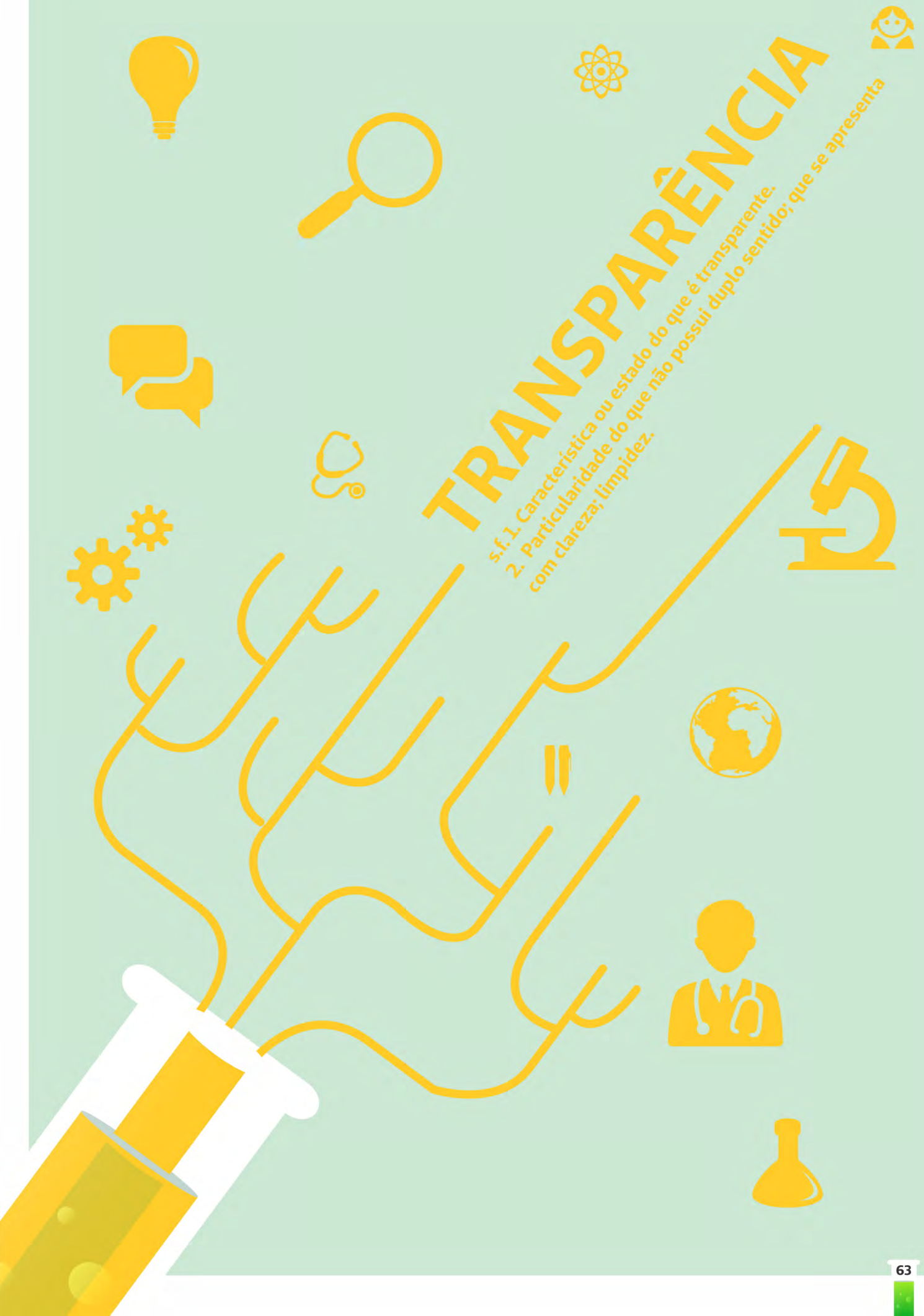




SERVIÇOS PRÓPRIOS E GESTÃO FINANCEIRA:
CLIENTES ATESTAM PADRÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

TRANSPARENCIA

- s.f. 1. Característica ou estado do que é transparente.
- 2. Particularidade do que não possui duplo sentido; que se apresenta com clareza; limpidez.





Clique na imagem e confira nossa mensagem!

CUIDAR DE VOCÊ.

Unim

Ma

ESSE É O PLANO.





Cientes atestam padrão de qualidade dos serviços

Cientes atestam padrão de qualidade dos serviços

O elevado nível de satisfação dos clientes atesta a qualidade dos serviços próprios ofertados pelo Centro de Oncologia, clínicas Unimed, SOS, Assistência Domiciliar e Pronto Atendimento – a título de exemplo, a oncologia tem 97% de satisfação. A busca pela excelência abrange equipes multidisciplinares, investimentos constantes em equipamentos e em qualificação da equipe e adoção de protocolos para os atendimentos, sempre com rigor de fluxo de caixa e boa rentabilidade da cooperativa.

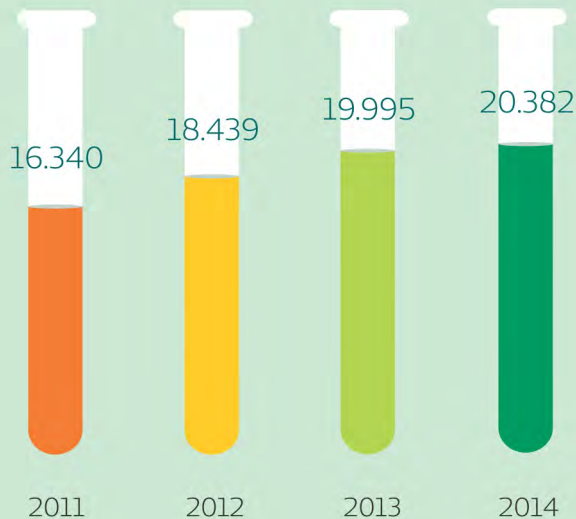
Os serviços próprios contam com estruturas exclusivas no Ciasu em ambientes especialmente projetados para os atendimentos, com comodidade e conforto para atender ao padrão de exigência dos clientes.



Assistência domiciliar

Indicadores

Evolução Total de Visitas



Fonte: Controladoria / Qlikview

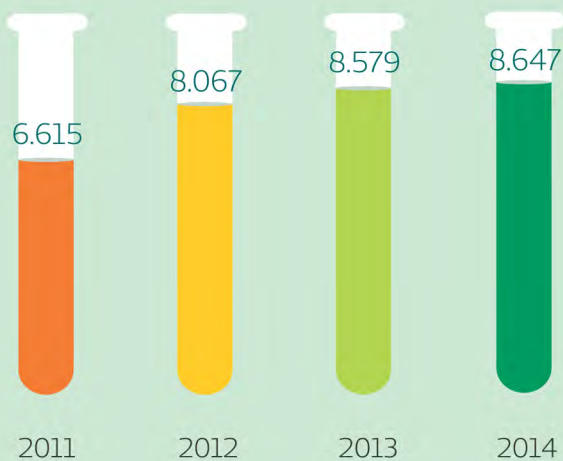
Conforto e cuidado do paciente por equipe multidisciplinar são palavras que resumem a assistência domiciliar. O número de visitas saltou de 16.340, em 2011, para 20.382, em 2014, totalizando mais de 75 mil na atual gestão. Importante destacar que os atendimentos são realizados por uma equipe multidisciplinar, composta por enfermeiros, técnicos de enfermagem e fisioterapeutas. A qualidade do serviço passou a ser medida por meio de pesquisas. Em 2013, ano da primeira avaliação, houve 91% de satisfação. No ano seguinte o indicador foi ainda mais positivo, com 95% de satisfação. Destaque para o atendimento técnico de enfermagem, um dos mais bem avaliados. Outro ponto de melhoria foi a implantação do Protocolo de Curativos/Feridas, que visa à maior resolutividade e à redução do tempo de tratamento.

SOS - Urgência e Emergência

Indicadores



Total de Atendimentos



Fonte: Controladoria / Qlikview

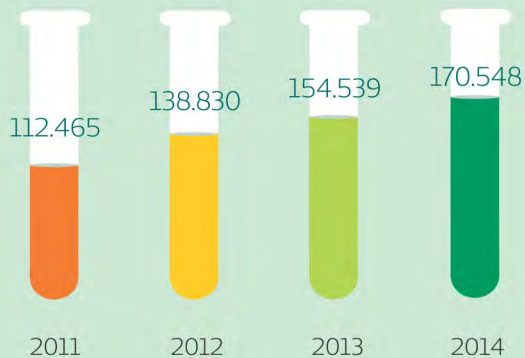
Após um esforço de vendas, o número de clientes que opta pelo serviço de SOS aumentou, numa prova de credibilidade do serviço, pois quanto mais pacientes aderem ao SOS, em caso de urgências e emergências estes clientes terão um atendimento mais rápido, o que é vital para evitar ou diminuir sequelas e número de óbitos. “Quanto mais rápido o atendimento, melhor o resultado para o paciente”, explica o coordenador médico do SOS e Assistência Domiciliar, João de Deus. Em média, o atendimento do SOS leva entre 10 e 12 minutos para emergências.

Nos últimos dois anos, desde que o nível de satisfação com o serviço começou a ser medido entre os clientes, a avaliação com o SOS foi de 89% e 84%.

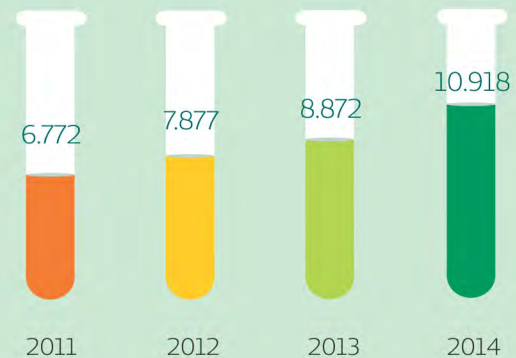
Clínicas Unimed

Indicadores

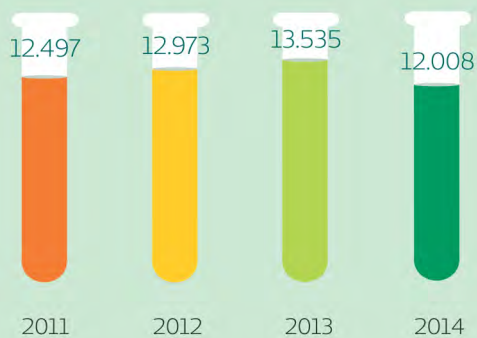
Total de sessões - Fisioterapia



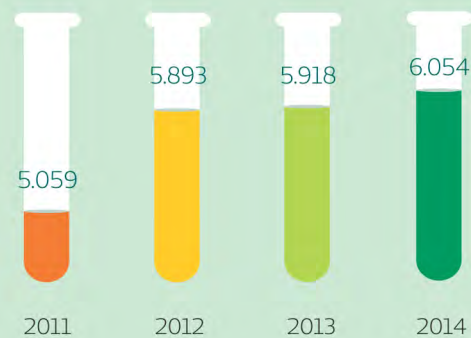
Total de sessões - Fonoaudiologia



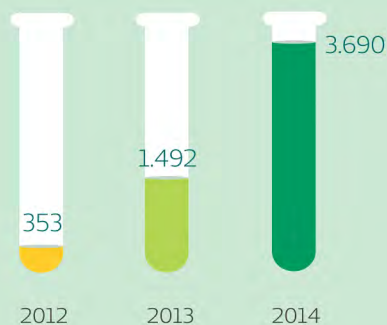
Total de sessões - Psicologia



Total de sessões - Nutrição



Total de sessões - Terapia Ocupacional



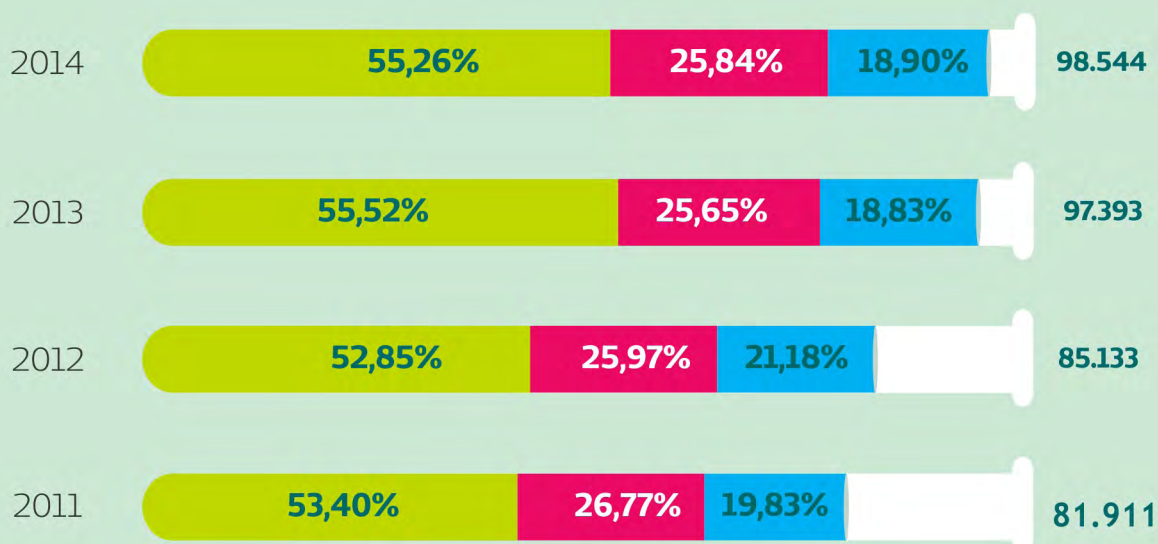
Uma alteração no formato de atendimento da clínica de fisioterapia tem garantido maior satisfação com a qualidade dos serviços. Agora, o mesmo profissional é responsável por acompanhar o paciente do início ao fim do tratamento fisioterápico. Antes o atendimento era feito por diferentes fisioterapeutas, conforme a agenda. Também houve melhoria da estrutura física e criação de protocolos.

O nível de satisfação com as clínicas mostra como os atendimentos têm sido assertivos: a avaliação geral aumentou de 80%, em 2013, para 85%, em 2014. A fim de proporcionar maior satisfação e padronização dos atendimentos também foram implantados protocolos de tratamento nas clínicas de Psicologia, Nutrição, Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional.

Pronto Atendimento

Indicadores

Evolução Atendimentos 2011 a 2014



Fonte: Controladoria / Qlikview

■ Clínica Médica ■ Pediatria ■ Ortopedia

Por falar em padronização, desde julho de 2013 o Pronto Atendimento da Unimed segue uma classificação de risco baseada no Protocolo de Manchester, pela qual a triagem dos pacientes é feita de acordo com os sintomas e a gravidade. Há quatro tipos de classificações: emergência, urgência, menor urgência e não urgência. Os pacientes mais graves, obviamente, têm prioridade. Também nesta gestão foi criado o programa de Educação Continuada, para atuar junto aos médicos plantonistas e profissionais da área de saúde para desenvolver protocolos nas áreas de ortopedia e clínica médica. Foram 198 horas de treinamentos com foco no aperfeiçoamento técnico e na qualificação para garantir a qualidade do atendimento.

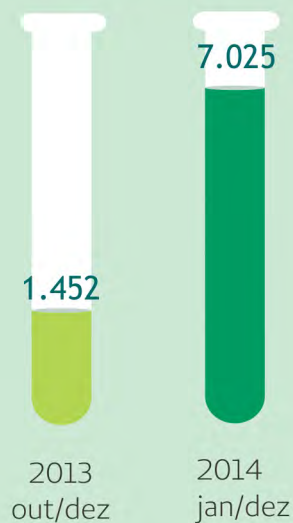




Serviço de Orientação - Alô Saúde

Indicadores

Atendimentos



Fonte: Controladoria / Qlikview

Vinte médicos de várias especialidades são responsáveis pelos atendimentos 24 horas diários no serviço Alô Saúde, mais uma opção de atendimento para os clientes tirarem dúvidas. “O objetivo não é concorrer com os serviços médicos dos cooperados, e sim prestar um direcionamento para o cliente. No Alô Saúde a equipe não faz prescrição, nem diagnóstico, somente orientação. Nós não fazemos consulta”, explica o médico e coordenador do SOS e Atendimento Domiciliar, João de Deus.

Em caso de urgência, a equipe do Alô Saúde recomendará que o cliente procure um médico do pronto atendimento, por exemplo. Caso não seja tão urgente, os médicos aconselharão que o cliente agende um horário com os cooperados. Muitas ligações são de clientes em busca de sugestões sobre qual especialista procurar, tanto que dos atendimentos prestados pela equipe do Alô Saúde, 40% dos pacientes foram adequadamente direcionados para consultas eletivas e 28% receberam orientações de saúde, evitando o direcionamento para os serviços de urgência.

Uma mudança importante no Alô Saúde ocorreu em novembro de 2014, quando o serviço deixou de ser terceirizado e foi absorvido pela equipe médica do SOS. O serviço está disponível pelo 0800-643-0027.

Medicina Preventiva

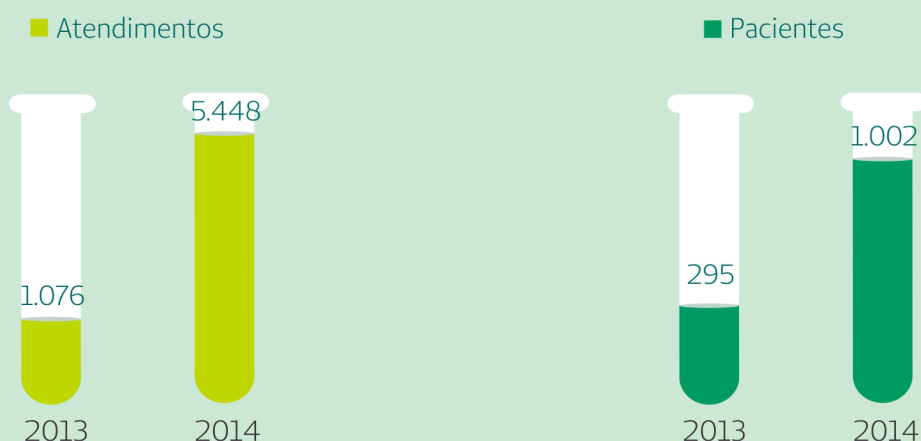
Resultados Saúde Empresarial



Como cerca de dois terços da carteira são de clientes que integram planos empresariais, a Unimed Maringá reposicionou a medicina preventiva e todos os esforços para o programa Saúde Empresarial. Tanto que em 2014 foram atendidos funcionários de 85 empresas. Do total do quadro de mais de 25 mil vidas destas empresas, 5.197 foram mapeados, sendo que mais de 4,5 mil foram selecionados para participar do programa. Estes colaboradores foram acompanhados por um ano e tiveram pressão arterial, Índice de Massa Corporal (IMC), controle lipídico, hemoglobina e frequência de atividades físicas monitorados.

Resultados Programa de Gerenciamento de Doentes Crônicos

Resultados do programa da Medicina Preventiva que atua com foco nos pacientes em condições crônicas, que focou principalmente direcionado aos clientes pessoa jurídica.



% DE PACIENTES POR TIPO DE CONTRATAÇÃO
 PF: 18%
 PJ: 82%

CONVERSÃO PARA ADESÃO AO PROGRAMA: 92%

Fonte: Controladoria / Qlikview

Medicina preventiva

Resultados Programa de Gerenciamento de Doentes Crônicos

Indicadores Clínicos – Mar/13 A Dez/14

Até 31 de dezembro de 2014, 308 pacientes completaram 12 meses de acompanhamento no programa, recebendo alta monitorada. Os principais resultados clínicos foram:

Indicador	Resultado
Índice de pacientes com controle de PA	95%
Índice de pacientes com normalização/manutenção IMC	36%
Índice de pacientes que iniciaram/mantiveram AF	74%
Índice de pacientes com normalização/manutenção Hemoglobina Glicada	54%
Índice de pacientes com controle lípico	71%

DOENTES CRÔNICOS

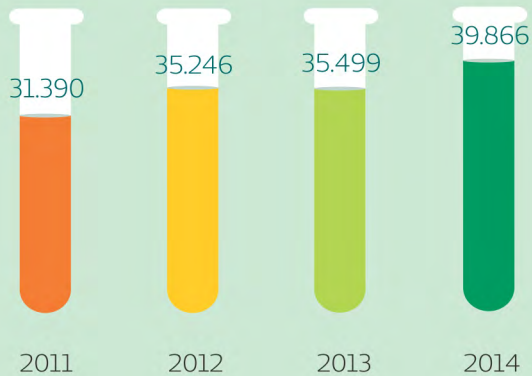
RESULTADO GERENCIAL ACUMULADO
março/2013 até dezembro/14

META 2014: R\$ 880.000,00

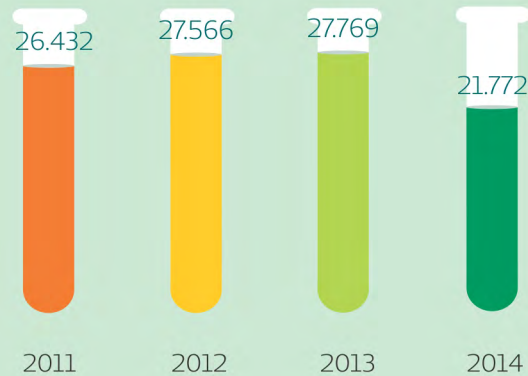
Descrição	Total
PACIENTES COM ALTA	308
Despesas Administrativas (mar/13 a dez/14)	R\$ 720.515,10
Economia no período (mar/13 a Dez/14)	R\$ 2.286.586,61
RESULTADO COM DEDUÇÃO DOS CUSTOS	R\$ 1.566.071,51
ROI	2,17

Medicina preventiva - Resumo Demais Programas

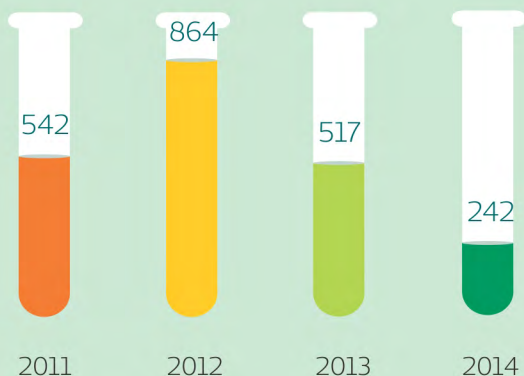
Programa - Tem Vida



Programa - Sempre Bem

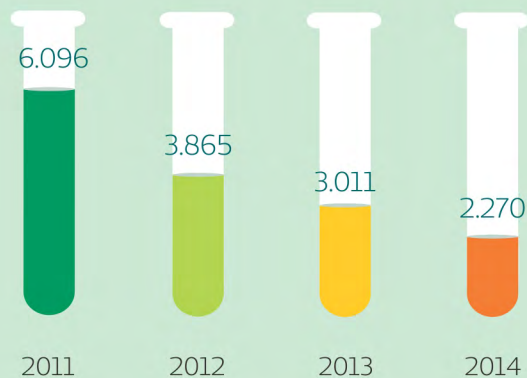


Programa Planejamento Familiar



Redução do número de encontros como normativa permitida pela ANS;

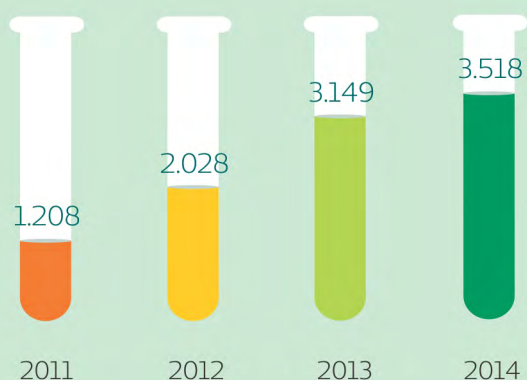
Programa Reeducação Alimentar



A redução do número de atendimentos se deu em virtude de mudanças estratégicas no número de encontros dos grupos e a intensificação de grupos operativos exclusivamente com foco em PJ com exclusão das demandas espontâneas;

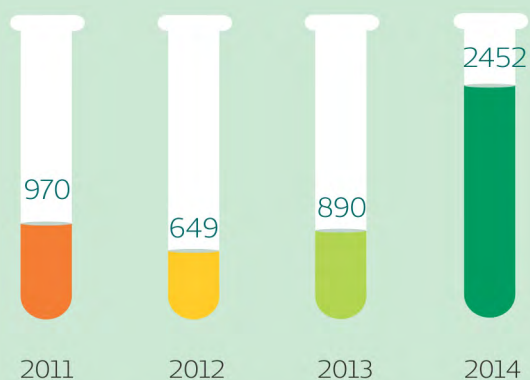
Medicina preventiva - Resumo Demais Programas

Programa - Canção De Ninar



A partir do final de 2012, foi implantado uma visita em domicílio para as puérperas, com objetivo de orientar na amamentação e nos cuidados do primeiro mês do bebê e a criação de um grupo de gestantes com pratica de exercícios físicos;

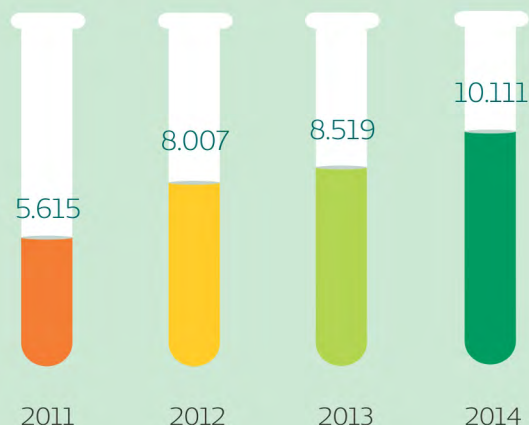
Programa Gerenciamento de Stress



O aumento dos atendimentos se deu em virtude do levantamento das condições de saúde dos colaboradores de empresas contratantes, evidenciando uma demanda reprimida e horários alternativos possibilitando maior participação e abertura de novos grupos;

Indicadores

Evolução Atendimentos



Fonte: Controladoria / Qlikview

O número de atendimentos do Centro de Oncologia tem aumentado gradualmente. Em 2011 foram 5.615 atendimentos e em 2014, 10.111. O serviço tem ganhado excelente avaliação dos usuários, com 97% de aprovação. Num ambiente aconchegante e com acompanhamento de equipe exclusiva, os pacientes recebem tratamento de excelência. De acordo com a médica Adriana Valadares, especialista em oncologia clínica, “o diferencial da Unimed está tanto na procedência dos remédios quanto no atendimento. A estrutura também é muito boa. Desde que eu passei a integrar a equipe, o número de atendimentos aumentou bastante. Acredito que é em função da qualidade.”

No Centro de Oncologia os pacientes têm acompanhamento psicológico, extensivo aos familiares quando necessário. Todos os pacientes de oncologia podem contar com o serviço, independente da idade, além de ter o acompanhamento de nutricionista.



Depoimentos comprovam a satisfação dos clientes com os Serviços Próprios

“

“O cuidado é em tempo integral, não posso ficar longe um minuto. Como sou eu quem cuida, minha mãe se sente mais confiante. Eu, por outro lado, fico mais tranquila sabendo que sempre há uma equipe da Unimed Maringá acompanhando a saúde dela.”

Francisca Rosa da Silva, há sete anos responsável pelos cuidados com a mãe, Geni, usuária da Assistência Domiciliar

“

“Sempre fui bem atendido pelos fisioterapeutas da Unimed Maringá, que são muito atenciosos. Fiz 20 sessões. Tive bons resultados e não quero parar, porque está me ajudando muito. Só tenho uma coisa a dizer: vocês são ótimos”

Jair Sebastião dos Santos, cliente que por causa de uma lesão por movimentos repetitivos, precisou fazer sessões de fisioterapia.

“

“Eu acho muito bom fazer o acompanhamento porque tenho mais segurança para encarar os problemas do dia a dia.”

Lenita Asalin começou a fazer sessões de psicologia há um ano, depois de diagnosticada como bipolar. Por orientação médica, o marido dela também começou a ser atendido pela equipe da Unimed Maringá.

“

“Eles avaliam que o programa é muito importante para aumentar a qualidade de vida. Nós, de gestão de pessoas, sentimos diferença positiva no comportamento da equipe. Alguns funcionários até levam o novo estilo de vida para a família.”

Vera Cristina Tozzo, analista de gestão de pessoas da Cocamar, sobre a mudança no comportamento dos colaboradores com o programa de medicina preventiva da Unimed Maringá.



FINANCEIRO

Mudanças nos processos com foco na melhoria

Outra mudança de processo, realizada na atual gestão e que merece destaque foi a reformulação da área financeira, agora 100% informatizada. Processos como pagamento da produção de cooperados, que eram totalmente manuais, agora são feitos eletronicamente via sistema de informação com a instituição financeira, e ainda, o arquivamento eletrônico dos extratos bancários e relatórios de conciliação, processos que proporcionaram eficiência operacional e redução de custos financeiros.

Também foi preciso investir na redução de inadimplência automatizando todos os processos de cobranças, garantindo uma recuperação importante de recursos, reduzindo a inadimplência final para 0,20% sobre o faturamento. Para a outra ponta da equação, a de aumento de receitas, a Unimed Maringá transferiu o Fundo Garantidor das reservas técnicas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para outra instituição bancária. A medida tomada em 2013 proporcionou um acréscimo de mais de 4% na rentabilidade bruta do fundo de reserva.

Para o gerente geral da Unimed Maringá, Evandro Gomes Garcia, uma das conquistas da atual gestão foi a implantação de um modelo de governança “blindado”. Segundo ele, o modelo organizacional adotado pela cooperativa está estruturado para comportar mudanças da diretoria executiva e do Conselho de Administração. Sem dúvida, quem ganha são os cooperados e clientes.





Clique na imagem e confira nossa mensagem!

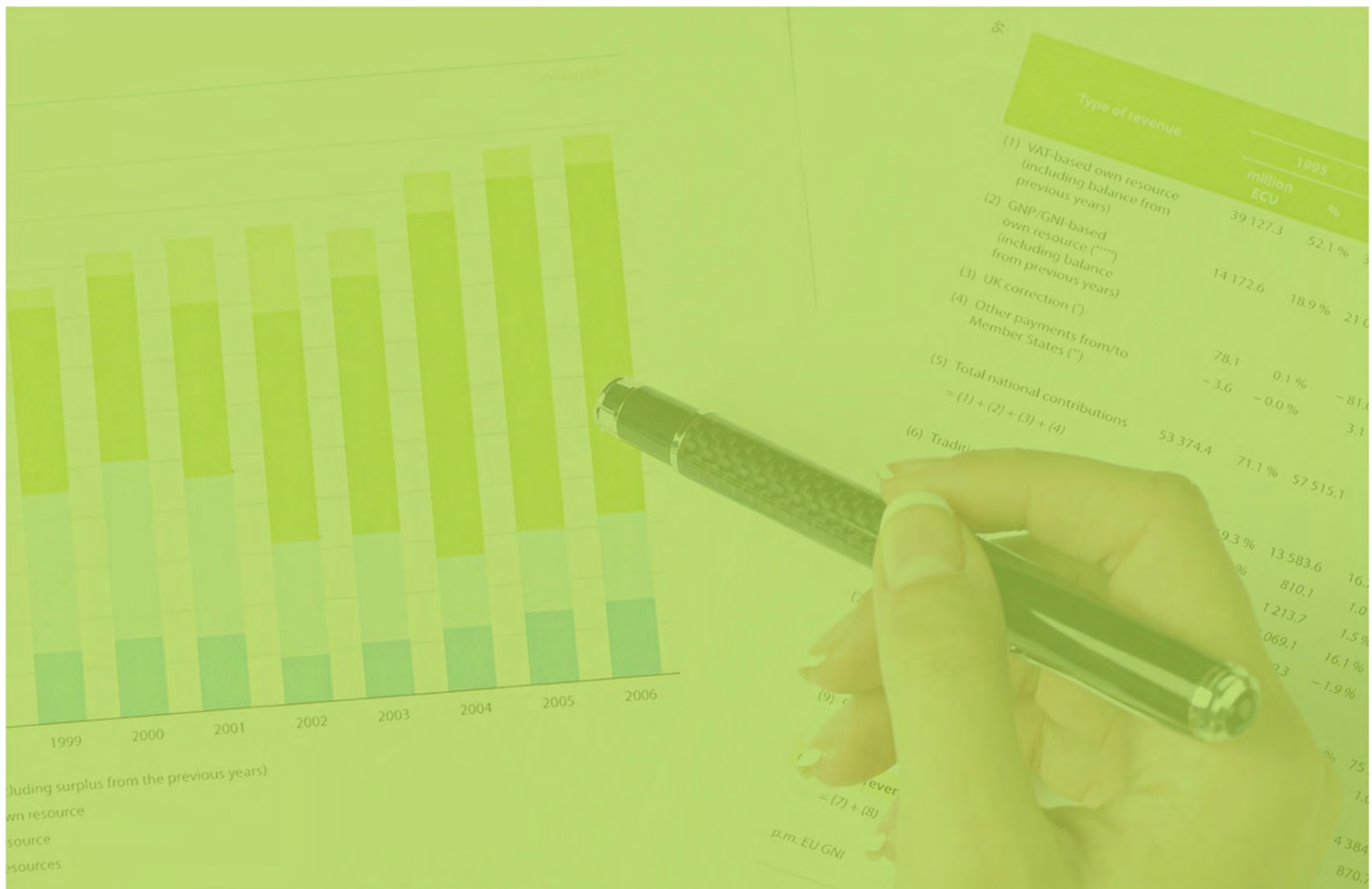
CUIDAR DE VOCÊ.

Unim

Ma

ESSE É O PLANO.

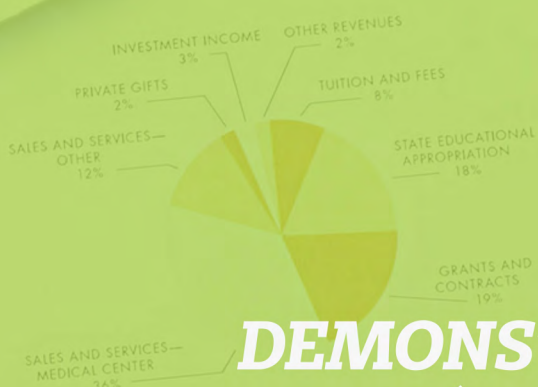




Type of revenue	1999	
	million ECU	%
(1) VAT-based own resource (including balance from previous years)	39 127.3	52.1%
(2) GNP/GNI-based own resource ("") (including balance from previous years)	14 172.6	18.9%
(3) UK correction (")	78.1	0.1%
(4) Other payments from/to Member States (")	- 3.6	- 0.0%
(5) Total national contributions = (1) + (2) + (3) + (4)	53 374.4	71.1%
(6) Tradit		

DISTRIBUTION BY MEMBER STATE AND TOR COLLECTED ON BEHALF OF THE EU, IN 2006

REVENUES SUPPORTING CORE ACTIVITIES
 The following chart provides a breakdown of revenues supporting core activities for the fiscal year ended June



REVENUES SUPPORTING CORE ACTIVITIES
 (DOLLARS IN MILLIONS)



DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS E PARECERES

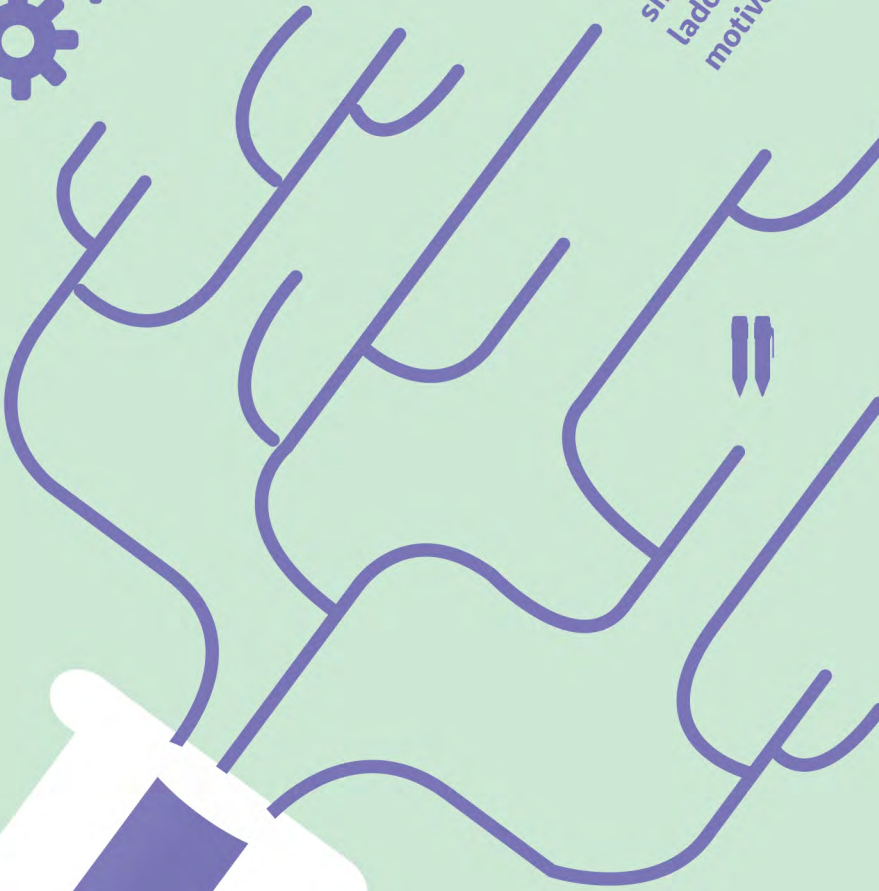
The following chart provides a breakdown of revenues supporting core activities for the fiscal year ended June 30, 2003.

Revenues to support UC Davis' core activities of over \$2 billion, including those classified as



RESPEITO

sm. 1. Ação ou efeito de respeitar ou respeitar-se. 2. Aspecto ou lado por onde se encara uma questão; consideração, modo de ver, motivo, razão. 3. Apreço, atenção, consideração



DEMONSTRAÇÃO DAS SOBRAS OU PERDAS 2014

Contraprestações Efetivas de Oper.de Assist.à Saúde	369.012.963,00
Contraprestações Líquidas (faturamento/mensalidade/pré-pgto.)	374.886.832,04
Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência Saúde	-5.873.869,04
Eventos/Sinistros Indenizáveis Líquidos	-315.301.252,12
Eventos Conhecidos ou Avisados (custos usuários próprios (-) co-participação)	-312.684.481,66
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (peona)	-2.616.770,46
RESULTADO DAS OPER.COM PLANOS DE ASSIST. SAÚDE	53.711.710,88
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assist. à Saúde (2a.via cartão e contrato)	19.164,47
Receitas com Operações de Assist.Méd.Hosp(diferença tabela intercâmbio, auto-gestão)	772.810,55
Receita com Administração de Intercâmbio Eventual (taxa adm.5%)	8.038.492,15
Outras Receitas Operacionais (auxílio funeral, Remoção aérea e terrestre)	4.822.769,83
Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	-734.368,30
Outras Despesas Operacionais (repassse cianorte, processos de clientes, etc.)	-12.871.216,08
Provisão para Perdas Sobre Créditos	-90.353,65
Outras Despesas Operacionais (pac, previdência privada coop.,auto-gestão)	-3.999.149,95
RESULTADO BRUTO	49.669.859,90
Despesas de Comercialização	-4.086.398,95
Despesas Administrativas	-38.183.683,76
Resultado Financeiro Líquido	7.146.598,77
Receitas Financeiras	11.615.067,00
Despesas Financeiras (atualização monetária das provisões fiscais)	-4.468.468,23
Resultado Patrimonial	1.547.563,45
Receitas Patrimoniais	1.661.863,45
Despesas Patrimoniais	-114.300,00
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS	16.093.939,41
Provisão IRPJ	-3.627.474,99
Provisão CSLL	-1.314.531,00
RESULTADO LÍQUIDO	11.151.933,42

I - Balanço Patrimonial 2014

ATIVO CIRCULANTE	141.643.827,27
Disponível (caixa e banco)	1.078.666,85
Aplicações Financeiras	103.088.146,98
Aplicações Vinculadas a Provisões Técnicas - (peona)	26.581.372,98
Aplicações Não Vinculadas	76.506.774,00
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	11.497.000,93
Contraprestação Pecuniária a Receber - (mensalidades)	6.627.179,46
Outros Créditos de Operações c/Planos de Assist.à Saúde - (co-participação)	4.869.821,47
Créditos de Operações Assist.à Saúde não Relac.c/Planos - (intercâmbio)	21.690.311,86
Créditos Tributários e Previdenciários - (irrf aplicação financeira)	1.632.244,78
Bens e Títulos a Receber - (estoque e adiantamentos)	2.619.693,07
Despesas Antecipadas - (seguros a apropriar)	37.225,52
Conta Corrente Cooperados - (adiantamentos)	537,28
ATIVO NÃO CIRCULANTE	57.727.530,41
Realizável a Longo Prazo - Depósitos Judiciais e Fiscais (pis, cofins, trab.e civis)	24.767.896,27
Investimentos - (participação societária)	5.568.560,31
Imobilizado	25.382.443,24
Imóveis de Uso Próprio - (terrenos e prédio)	21.651.715,74
Bens – Hospitalares - (máquinas e equipamentos P.A)	242.502,26
Bens - Não Hospitalares - (móveis e equipamentos)	3.350.394,93
Outras Imobilizações - Não Hospitalares - (telefonia)	137.830,31
Intangível (software)	2.008.630,59
TOTAL DO ATIVO	199.371.357,68
COMPENSAÇÃO – ATIVO - (bens de terceiros comodato (tv videoconferência))	28.552,90

I - Balanço Patrimonial 2014

PASSIVO CIRCULANTE	70.032.525,32
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	49.406.610,85
Provisões de Prêmios/Contraprestações Não Ganha - PPCNG	3.452.825,99
Provisão de Eventos a Liquidar SUS	871.021,25
Provisão de Eventos a Liquidar p/Outros Prest. Serv. Assist.- (coop.e prestadores)	22.539.238,34
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - (peona)	22.543.525,27
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	2.783.389,09
Receita Antecipada de Contraprestações / Prêmios - (fat. antecipado recebido)	2.783.389,09
Débitos c/Operações Assist.à Saúde Não Relac.c/Planos Operadora - (intercâmbio)	7.387.045,65
Tributos e Encargos Sociais a Recolher (impostos a pagar)	4.828.859,15
Débitos Diversos - (funcionários e fornecedores)	5.369.531,59
Conta Corrente Cooperados - (capital a devolver)	257.088,99
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	53.084.663,00
Provisão de Eventos / Sinistros a Liquidar para o SUS	179.039,50
Provisões Judiciais - (pis, cofins, iss, trabalhistas e civis)	52.905.623,50
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	76.254.169,36
Capital/Patrimônio Social	44.706.555,62
Reservas de Lucros/Sobras/Retenções Superávits (fates e reserva legal)	26.626.965,36
Sobras ou Perdas Acumuladas	4.920.648,38
TOTAL DO PASSIVO	199.371.357,68
COMPENSAÇÃO – PASSIVO - (bens de terceiros comodato (tv videoconferência))	28.552,90

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DO EXERCÍCIO DE 2014

Aos

Membros do Conselho de Administração e Fiscal e Associados

UNIMED REGIONAL MARINGÁ – Cooperativa de Trabalho Médico

Maringá – PR

Examinamos as demonstrações financeiras da **UNIMED REGIONAL MARINGÁ – Cooperativa de Trabalho Médico**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2014 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações financeiras

A administração da entidade é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro.

Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras da entidade para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da entidade. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião sem ressalva.

Opinião sem ressalva

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED REGIONAL MARINGÁ – Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2014, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Outros Assuntos

As demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2013, apresentadas para fins de comparabilidade, foram auditadas por outros auditores independentes com relatório de opinião emitido em 04 de fevereiro de 2014, sem ressalva.

Porto Alegre, 05 de fevereiro de 2015.

DICKEL & MAFFI – Auditoria e Consultoria S.S.
Registro CRC/RS 3.025/O-0 S-PR OCB PR 662
Registro CVM 723-4



JOSÉ ADAIR PLATEN OURIVES
Sócio Responsável Técnico
CRC/RS 039195/O-0 S-PR

PARECER DO CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal da Unimed Regional Maringá Cooperativa de Trabalho Médico (Gestão 2014/2015), em cumprimento às atribuições legais e estatutárias, examinou as demonstrações contábeis e as notas explicativas da cooperativa relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014.

Nossas verificações e conclusões contaram com o assessoramento da Auditoria Interna Bez & Associados Auditores Independentes S/S, bem como informações explicativas obtidas pelos responsáveis operacionais e da Diretoria Executiva.

Fundamentado no parecer dos Auditores Independentes, Dickel & Maffi – Auditoria e Consultoria S/S, o Conselho Fiscal recomenda a sua aprovação pela 29ª Assembleia Geral Ordinária, uma vez que reflete adequadamente a posição patrimonial e financeira da cooperativa.

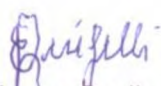
Maringá, 10 de fevereiro de 2015.




Luis Antonio Pupulim
Coordenador
C.P.F 402.744.119-20



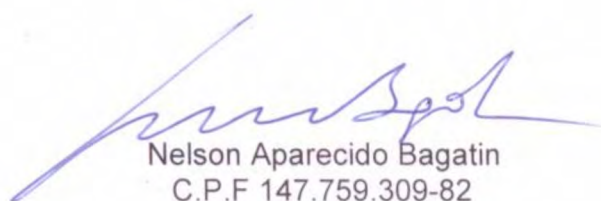
Vicente Massaji Kira
1º Secretário
C.P.F. 200.625.759-53



Eliezer Ceribelli
C.P.F. 127.490.011-53



José Roberto Maftoum
C.P.F 202.281.719-20



Nelson Aparecido Bagatin
C.P.F 147.759.309-82



Rafael Nitta
C.P.F. 016.960.369-50

EXPEDIENTE

Gerente Geral: Evandro Gomes Garcia

Gerente de Pessoas e Relacionamento: Marçal Siqueira

Gerente Financeiro: Alessandro Vieira

Gerente de Inovação e Tecnologia: Fábio João Serpa

Gerente de Saúde: Digmar Bertoldo Tigre

Gerente de Controladoria: Margarete A. Valente Marchezim

Gerente de Mercado: Mirna L. P. Bevilaqua

Coordenação:

Departamento de Comunicação Institucional

Supervisora: Jackelyne Brites

Estagiária: Maria Isabel Corrêa

Conteúdo e Revisão:

Textual Comunicação

Fotos e ilustrações:

Acervo Unimed Maringá de Imagens

Flamma Comunicação

André Renato - Secom

Projeto Gráfico:

Rafael Matheus



GESTÃO 2011 - 2014

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO



Avenida Bento Munhoz da Rocha Netto, 750 - Zona 07 - Maringá - PR - CEP: 87.030-010



www.unimedmaringa.com.br



facebook.com/unimedmaringa