

Edição Especial
Unimed

Br

Convenção Nacional Unimed

out/2018

somoscoop»

convenção
NACIONAL

PORTO DE GALINHAS · 2018

Unimed 

O maior evento
do Sistema
Unimed une
sua voz à
valorização do
cooperativismo.
Somos Unimed!
Somos Coop!





A Unimed Br é a revista oficial da Unimed do Brasil
A Unimed BR Especial Convenção traz a cobertura completa da Convenção Nacional Unimed de 2018

Unimed do Brasil

Diretoria Executiva

Orestes Pullin
Alberto Gugelmin Neto
Darival Bringel de Olinda
Marcelo Mergh Monteiro
Orlando Fittipaldi Junior
Paulo Roberto de O. Webster
Viviane Vieira Malta

Edição

Aline Cebalos

Redação

Kueynislan Teodósio
Lauro Silva
Michel Vita

Fotos

Saga Fotografia/Divulgação Unimed do Brasil

Projeto gráfico e design

Carla Vogel
Fabrício Caputo
Fabrício Liguori

Tiragem

1.500 exemplares

Fale Conosco

comunicacao@unimed.coop.br
Informações (portal/redes sociais)
www.unimed.coop.br



Unimed do Brasil – Confederação Nacional das Cooperativas Médicas

Alameda Santos, 1.827 – 10º Andar
São Paulo/SP – Brasil – CEP 01419-909
Telefone: 55 11 3265-4000

Informações (portal/redes sociais)

www.unimed.coop.br



NA UNIMED BR

4. SOMOS UNIMED. SOMOS COOP.

NO INÍCIO DA 48ª CONVENÇÃO NACIONAL, SISTEMA UNIMED REFORÇA RAÍZES COOPERATIVISTAS

8. PERSPECTIVA

A 48ª CONVENÇÃO NACIONAL UNIMED EM NÚMEROS

10. COOPERATIVISMO NACIONAL

MESA RESSALTA A RELEVÂNCIA DO MODELO PARA O DESENVOLVIMENTO DO BRASIL

12. CENÁRIO ECONÔMICO BRASILEIRO

ALEXANDRE SCHWARTSMAN ANALISA SITUAÇÃO ECONÔMICA PÓS-ELEIÇÕES

14. GOVERNANÇA E COMPLIANCE

COOPERATIVISMO PODE PROMOVER MELHORES PRÁTICAS POR MEIO DA TROCA DE EXPERIÊNCIAS

16. 20 ANOS DE REGULAMENTAÇÃO

ÓRGÃOS DEBATEM AVANÇOS E DESAFIOS DA SAÚDE SUPLEMENTAR

18. ELEIÇÕES 2018

JORNALISTA POLÍTICA NATUZA NERY COMPARTILHA VIVÊNCIAS DO PERÍODO ELEITORAL

20. INJEÇÃO DE ÂNIMO

RICARDO AMORIM ENXERGA OPORTUNIDADES DURANTE CRISE ECONÔMICA

22. INTEGRAÇÃO NACIONAL

UNIMED DO BRASIL, SEGUROS UNIMED E CNU APRESENTAM SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS NA FEIRA DE NEGÓCIOS

24. MUDE1HÁBITO

CONFEDERAÇÃO LEVA QUALIDADE DE VIDA E ATENÇÃO INTEGRAL AO EVENTO

26. CASES DE SUCESSO

CONHEÇA AS INICIATIVAS COMPARTILHADAS POR FEDERAÇÕES E SINGULARES

36. ARENA INOVA

PORTAL UNIMED ESTIMULA INOVAÇÃO EM COMUNICAÇÃO DIGITAL E TECNOLOGIA

38. FEIRA DE NEGÓCIOS

ESPAÇO REUNE MAIS DE 60 DAS PRINCIPAIS EMPRESAS DO SETOR DE SAÚDE

42. COMEMORAÇÃO

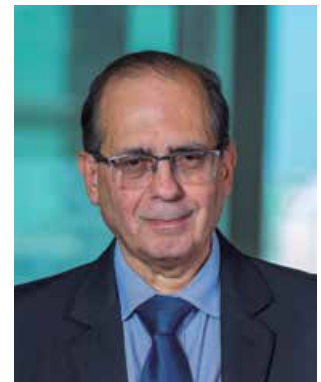
CENTRAL NACIONAL UNIMED FESTEJA 20 ANOS

44. JEITO DE CUIDAR

EQUIPE DE COLABORADORES TRAZ SUA VOCAÇÃO PARA CUIDAR DE PESSOAS AO EVENTO

46. GALERIA

GRANDES MOMENTOS DA CONVENÇÃO EM IMAGENS



Somos o cooperativismo!

Ser Unimed é ser cooperativista. É compreender os princípios desse modelo de negócios e de relacionamento e trabalhar de acordo com eles, promovendo a democracia, o compartilhamento, os sucessos e as responsabilidades para a sustentabilidade e o progresso de nossas cooperativas.

Às vezes, diante dos percalços e do cotidiano atribulado do setor de saúde, corremos o risco de agir automaticamente, pensando de modo excessivamente corporativo e até desvirtuando as raízes que criaram a Unimed há quase 51 anos.

Não é que somos, não é quem devemos e queremos ser.

Com esse espírito, abraçamos, orgulhosos, o movimento SomosCoop. Assim como a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), entendemos que é primordial apresentar o cooperativismo à população, explicando seus diferenciais e todo o potencial de orientar novos e sólidos caminhos nestes tempos de crises. Como embaixadora, a Unimed quer, ainda, propagar o tema junto a seus dirigentes e cooperados, resgatando nosso DNA e fazendo com que ele seja percebido por todos aqueles que recorrem a nós, no âmbito institucional ou assistencial.

Não havia oportunidade melhor de fazer isso do que no maior e mais importante evento do Sistema. “Somos Unimed. Somos Coop.” foi o tema da 48ª Convenção Nacional Unimed, que reuniu quase 1.600 pessoas em Porto de Galinhas (PE), com número recorde de inscritos.

Apresentamos aos nossos convidados o SomosCoop e a importância do engajamento de cada um deles nesse projeto. O maior sistema cooperativo de saúde do mundo não deve apenas acompanhar uma ação de tamanha magnitude: deve estar lado a lado com seus parceiros, fazendo ouvir sua voz na linha de frente.

Fizemos o nosso melhor para oferecer uma grande Convenção. Em nome da Diretoria Executiva da Unimed do Brasil, agradeço a presença dos representantes do Sistema e seu empenho em contribuir para debates proveitosos, com temas relevantes e práticos. Vamos, então, reviver os dias que passamos juntos, nesta edição especial da *Unimed BR*. O evento pode ter terminado, mas continuaremos bradando: Somos Unimed! Somos Coop!



Orestes Pullin

Presidente da Unimed do Brasil



Dirigentes do Sistema e representante do Sistema OCB recordaram a importância do cooperativismo na mesa de abertura

Somos Unimed. Somos Coop.

**RAÍZES DO SISTEMA UNIMED SÃO
VALORIZADAS NA CONVENÇÃO
NACIONAL, ENGAJANDO DIRIGENTES DE
TODO O PAÍS EM MOVIMENTO CRIADO
PELA OCB PARA DESPERTAR O ORGULHO
E A CONSCIÊNCIA COOPERATIVISTA**

Pelo dicionário, “cooperar” significa “contribuir ajudando, auxiliando outras pessoas”. Para a Unimed, tem um significado ainda mais especial. A cooperação está em seu DNA, em cada relacionamento e atendimento oferecido em 84% do território nacional. E esteve no maior encontro do Sistema Unimed.

“Somos Unimed. Somos Coop.” foi o tema da 48ª Convenção Nacional Unimed, realizada de 25 a 28 de setembro, em Porto de Galinhas (PE). Como sempre, dirigentes de Unimeds de todo o País se reuniram para debater,



Maria de Lourdes
Correa de Araújo,
presidente
da Federação
Pernambucana e
da Unimed Recife



Renato Nobile,
superintendente
da OCB

aprender e reforçar os laços que unem as 345 cooperativas da marca. Mas, este ano, para algo além: levantar a bandeira do cooperativismo e valorizar esse modelo de negócios como promotor do desenvolvimento econômico e social, com democracia, igualdade e sustentabilidade. A Unimed é embaixadora do movimento SomosCoop, lançado pela Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) para aumentar a consciência das pessoas em geral sobre o cooperativismo e suas características, despertando o orgulho naqueles que fazem parte dele.

Como representante institucional do maior sistema cooperativo de saúde do mundo, a Unimed do Brasil trouxe o assunto à Convenção. Mais do que divulgá-lo, foi uma oportunidade de envolver e engajar os participantes a viverem o princípio da intercooperação e levá-lo a suas Federações e Singulares, a seus médicos cooperados e colaboradores. A cerimônia de abertura contou com a presença de Orestes Pullin, presidente da Unimed do Brasil; Nilson Luiz May, presidente da Unimed Participações; Helton Freitas, presidente da Seguros Unimed; Alexandre Ruschi,

presidente da Central Nacional Unimed; Maria de Lourdes Corrêa de Araújo, presidente da Federação Pernambucana e da Unimed Recife; e Renato Nobile, superintendente da OCB. “Estamos reunidos para fazer com que nossas cooperativas busquem aprimoramento, soluções, interação e conhecimentos que permitam a elas continuar cumprindo o papel de dar as melhores condições para que nossos médicos cooperados possam exercer suas atividades profissionais com ética, dignidade e respeito a toda a sociedade brasileira”, definiu Orestes.



Com show da Banda Eva, festa marcou o início da 48ª Convenção Nacional Unimed

O dirigente ressaltou a posição da Unimed como “mais importante ator” do mercado, detentor de 37% dele, e a “grande responsável pela fixação dos médicos no interior do País”. Também falou sobre a origem do Sistema: “Somos cooperativas. Pertencemos a um formato societário que é sucesso no mundo inteiro, responsável por agregar mais de 1,2 bilhão de pessoas no nosso planeta. Revisitar os conceitos do cooperativismo é de vital importância, principalmente no contexto político e econômico atual”.

Ao dar as boas-vindas aos convenções, a presidente da Federação Pernambucana e da Unimed Recife, Maria de Lourdes Correa de Araújo, defendeu a integração das Unimeds diante dos desafios e que adotem, sempre, vias cooperativistas em suas relações.

O superintendente da OCB, Renato Nobile, reconheceu a importância do engajamento e da adesão da Unimed ao SomosCoop, como uma de suas

O frevo representou a tradição do estado anfitrião do maior evento do Sistema Unimed



embaixadoras, e de que todos apoiem a Frente Parlamentar do Cooperativismo (Frencoop) no Congresso Nacional para a defesa das pautas cooperativistas. “O cooperativismo é um agente e nós somos promotores desse bem comum”, incentivou.

Com essas mensagens, teve início a Convenção. Nos dias seguintes, a Unimed do Brasil e

seus apoiadores promoveram palestras e cases de sucesso com foco em economia, política, gestão, inovação, judicialização da saúde, custos assistenciais, governança, compliance, Atenção Integral à Saúde, entre outros.

O fortalecimento do Sistema por meio da ética cooperativista. Afinal, somos Unimed. Somos Coop! ■

ANS - nº 33697-9



malas

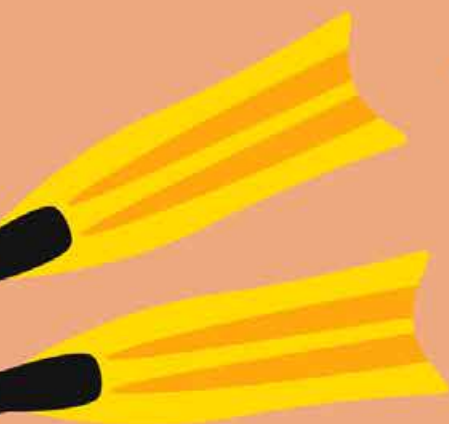


dinheiro



passaporte

turismo



Na hora de viajar,
**você se informa
sobre tudo.**

E na hora de saber
**sobre o seu
plano de saúde?**

**PLANO DE SAÚDE
SEM DÚVIDA?**

Conversando a gente se entende.

 planodesaudesemduvida.com.br

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 



RECORDE DE PÚBLICO

O número de participantes da **Convenção Nacional Unimed** foi de aproximadamente **1.700 pessoas**, um aumento de **31%** em relação ao evento do ano passado. Confira os números:

270

expositores

93expositores
(apoio)**37**prestadores
de serviço**834**

participantes

404

acompanhantes

21

palestrantes

32

organizadores



MUDEIHÁBITO

A Unimed do Brasil trouxe um espaço especial do **MudeiHábito**, que promoveu mais de

700**atendimentos
e consultas,**

entre massagens, jogos, participação na ação Bike Suco e orientações sobre o movimento e a campanha nacional institucional.

16 HORAS DE PALESTRAS

No decorrer dos quatro dias de evento, foram 35 temas de palestras apresentados na plenária e na Arena Portal, conduzidos por

36**palestrantes**
em mais de**16 horas.**

As mesas foram coordenadas por

13**moderadores.**

A **Feira de Negócios** contou com

45**estandes e****19****balcões.**

Os números são excelentes e comprovam o crescimento da procura para participar do evento e fazer contatos. Em comparação a 2017, a quantidade de expositores cresceu

58%

Somos um modelo
de negócio que acredita
nas relações em que
todos ganham.

somoscoop 

VENHA COM A GENTE
somos.coop.br



Acreditamos que é possível transformar o mundo em um lugar mais justo, feliz, equilibrado e com melhores oportunidades para todos. O movimento SomosCoop quer mostrar isso para todo mundo e promover engajamento à causa cooperativista. Nosso principal objetivo é conectar pessoas em torno de um único propósito, tornar o cooperativismo conhecido e reconhecido na sociedade. A gente já descobriu no cooperativismo um jeito diferente de fazer mais por nós mesmos e por todo mundo. **Afinal, juntos, podemos ir mais longe.**



SESCOOP

Serviço Nacional de Aprendizagem
do Cooperativismo

out 2018 | 9



Participantes da mesa-redonda falaram sobre como aumentar a consciência e o orgulho cooperativista



somos

valoriza a consciência
e o orgulho do
cooperativismo nacional

MOVIMENTO DO SISTEMA OCB, DO QUAL A UNIMED
É EMBAIXADORA, FOI O TEMA PRINCIPAL DA CONVENÇÃO
E ABRIU OS TRABALHOS NA PLENÁRIA



Com recorde de cerca de 1.700 inscritos, a 48ª Convenção Nacional Unimed abriu a plenária demonstrando a importância de seu tema principal, o cooperativismo.

Moderada pela presidente da Federação Pernambucana e da Unimed Recife, Maria de Lourdes Correa de Araújo, a mesa Somos Coop – O Cooperativismo no Brasil reuniu o ex-ministro da Agricultura e atual embaixador especial da Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação (FAO-ONU) para as cooperativas, Roberto Rodrigues; do presidente da Unimed do Brasil, Orestes Pullin; e do superintendente da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), Renato Nobile.

Nobile ressaltou que o movimento SomosCoop surgiu para



reverter a falta de conhecimento do cooperativismo e valorizar a consciência de sua representatividade na economia e no âmbito social. Para ele, a população conhece pouco as suas características, apesar de, hoje, existirem 14,2 milhões de cooperados no País. “Temos o objetivo de tornar, até 2025, o tema totalmente familiar à sociedade e também despertar o orgulho do cooperado.”

Segundo Rodrigues, o atual cenário mundial revela um momento de transição em busca de uma democracia de rede e o modelo que melhor se adequa a

essa necessidade é o cooperativismo, que “precisa assumir um novo papel, levando ao mundo uma mensagem muito clara: existimos para servir gente”. Representando a Confederação, Orestes reavivou a origem da Unimed. “Começamos a esquecer que somos cooperativas concorrendo com empresas do mercado. Não vendemos planos de saúde. A Unimed vende serviço médico, valorizando o trabalho do cooperado. Por isso, criamos o Jeito de Cuidar Unimed e voltamos a reforçar que somos cooperativas. Afinal, foi esse modelo que nos fez chegar aqui.” ■

O que será da economia brasileira?

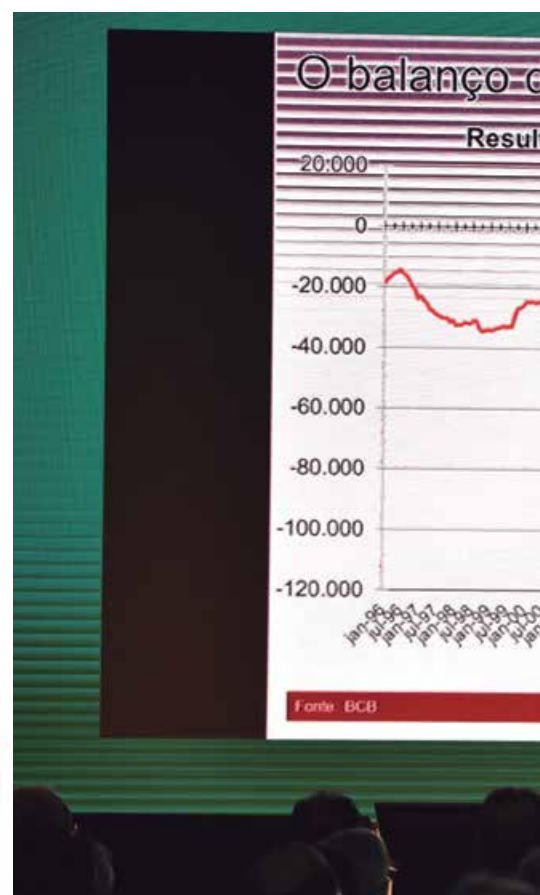
ALEXANDRE SCHWARTSMAN ESCLARECE
DÚVIDAS SOBRE A CRISE ECONÔMICA
E POLÍTICA DO BRASIL E PREVÊ
MELHORA SOMENTE
A PARTIR DE 2023



O Cenário Econômico Brasileiro foi abordado por Alexandre Schwartzman, em mesa moderada pelo presidente da Unimed Equatorial, Pedro José de Oliveira Melo, que iniciou o painel destacando observações de especialistas que asseguram que “o pior está por vir com a dívida externa”.

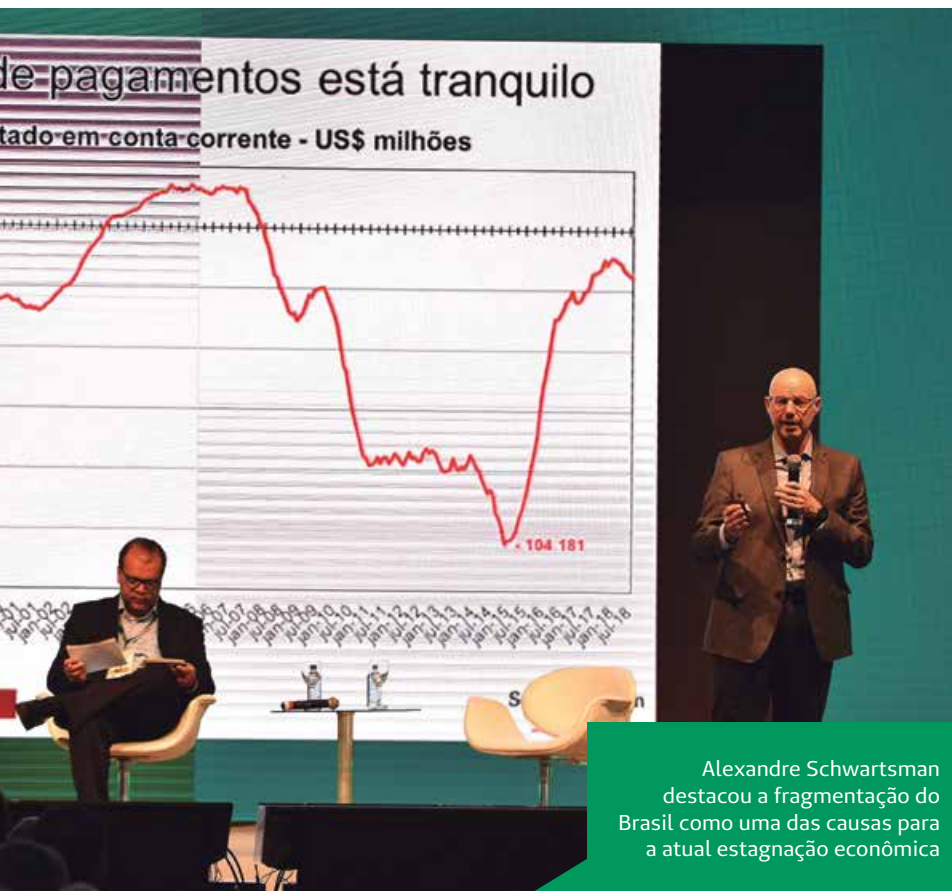
Melo, então, questionou: “os economistas têm emprego garantido pelos próximos anos. Mas, e

o restante da população? Qual a saída?”. O economista Schwartzman ponderou: “Já vimos esse filme outras vezes e sabemos que o final não é animador. Do início de 1980 até 2018, passamos por 49 trimestres de recessões. Ou seja, quase um terço da história brasileira no período foi nesse mesmo cenário. Se conhecemos algo muito bem, essa coisa é a recessão. O que nos preocupa é que a recuperação tem sido frustrante”. O economista pontuou a incapacidade do mundo político de resolver a situação e o crescente



endividamento externo, expondo que “reflete as contas públicas em geral”. Nos últimos 20 anos, o gasto público cresceu o equivalente a 6% do PIB, o que é um ritmo bastante elevado e preocupante.

“Boa parte desse aumento está ligado aos benefícios previdenciários, mais especificamente aposentadorias e pensões pagas pelo INSS. Ainda se somam outras despesas obrigatórias, como subsídios e seguro-desemprego. Quando fazemos a conta do que o governo consegue gastar livremente, chegamos a menos de 10%. Como lidamos com isso? Sem a reforma, o governo aprovou a emenda constitucional



do teto de gastos. No entanto, a trajetória de ajuste é lenta. Antes de 2021 não conseguiremos melhorar", analisou, acrescentando que é provável que a economia só comece a se recuperar a partir de 2023.

Com relação à atual estagnação, o economista culpou a fragmentação do Brasil, que impossibilita criar maioria na Câmara dos Deputados e no Senado, e a impopularidade do governo.

"A configuração política reflete a sociedade e, possivelmente, não avançaremos com a reforma. Continuaremos empurrando com a barriga. Talvez a sociedade caia em si antes de o pior acontecer. Se não for este ano, nos próximos dois. A janela de oportunidades está se fechando", alertou.

Por conta do período delicado vivenciado no País, o tema provocou a reflexão dos convencionais e o debate durante a rodada de perguntas. Questionado sobre como os setores de saúde e cooperativo podem ser protagonistas na recuperação econômica, Schwartzman disse que "a resolução não está nas mãos do setor privado. De maneira geral, não está nas mãos nem do setor de saúde. O problema está no governo".

Como, então, ajudar? "Atuar como pressão política. Tem de manter uma posição firme, por exemplo, em qualquer aumento de imposto. Segurar a hemorragia com o band-aid não dá mais, pois já usamos todos os band-aids. Adoraria dar uma notícia radicalmente diferente e dizer que estamos prontos para crescer. Mas, infelizmente, não vejo essa perspectiva para agora", concluiu. ■



Sócio de Riscos da Ernst & Young contou com a interação da plateia para identificar a análise de riscos como um grande desafio do Sistema, pontuado por 48% dos presentes

GOVERNANÇA E COMPLIANCE na mira do Sistema Unimed

**EM UM SETOR ALTAMENTE REGULAMENTADO E COM
EXIGÊNCIAS DE REQUISITOS DE BOAS PRÁTICAS ÀS
OPERADORAS, O COOPERATIVISMO PODE ALCANÇAR
O SUCESSO PELA TROCA DE EXPERIÊNCIAS**

“As empresas que gerenciarem melhor os seus riscos terão mais garantia de cálculo, uma vez que esse conhecimento tem impacto direto no capital necessário para operar”

Nuno Vieira

“Clamor por respeito e seriedade em todas as instituições. Esse é o caminho pelo qual as boas práticas econômicas devem ser pautadas”, disse o presidente da Federação Rio, Emilson Ferreira Lorca, ao abrir a mesa da qual foi moderador: Governança e Compliance nas Cooperativas de Assistência Médica. A apresentação do sócio de Riscos da Ernst & Young, Nuno Vieira, ocorreu de forma interativa,

coletando dados em tempo real e confirmando a relevância da análise de riscos para o Sistema Unimed, pontuada por 48% dos participantes como um grande desafio para as cooperativas.

De acordo com Vieira, o universo Unimed possui três pontos fundamentais que precisam ser discutidos: o contexto de governança corporativa junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); os impactos nas cooperativas de riscos, políticas, processos e operações; e os desafios e benefícios de implementar um sistema robusto e sólido de Gestão dos Riscos Corporativos (GRC).

O especialista também citou a Consulta Pública nº 67, publicada pela ANS, sobre governança corporativa e novas regras de cálculo de capital. Basicamente, o órgão regulador exigirá que as operadoras possuam uma estrutura de governança e monitorem os seus riscos, já que a margem de solvência será em função disso. “As empresas que gerenciarem melhor os seus riscos terão mais garantia de cálculo, uma vez que esse conhecimento tem impacto direto no capital necessário para operar”, exemplificou.

Expôs, ao final, uma linha de negócios para estabelecer e documentar processos de gestão que pode se adequar às boas práticas já adotadas por algumas cooperativas do Sistema. A boa notícia é que há uma oportunidade de aprendizado. “Vocês, cooperativas, têm essa oportunidade de melhorar.” ■



Emilson Ferreira Lorca ressaltou a importância do trabalho ético e transparente em toda e qualquer instituição



Nuno Vieira apontou o panorama atual de governança corporativa junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para discussão de pontos que devem ser analisados e implementados pelo Sistema

Perspectivas para a saúde suplementar após 20 anos de regulamentação

UNIMED, ANS, MINISTÉRIO PÚBLICO E CNJ COMENTAM A REALIDADE DA SAÚDE NO BRASIL APÓS A LEI DOS PLANOS DE SAÚDE E O INÍCIO DA REGULAMENTAÇÃO DO SETOR SUPLEMENTAR

Duas décadas de avanços significativos, mas com muito a corrigir e melhorar. Esse foi o consenso dos integrantes da mesa-redonda Perspectivas para a Saúde Suplementar Após 20 anos de Regulamentação, que avaliou o panorama do setor no País após a Lei 9656/98, conhecida como Lei dos Planos de Saúde. O moderador foi Luiz Otávio Fernandes de Andrade, presidente da Federação Minas Gerais.

Os debatedores foram Orestes Pullin, presidente da Unimed do Brasil; Leandro Fonseca, presidente substituto, diretor interino de Gestão e diretor de Normas e Habilitação das Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); Arnaldo Hossepian Júnior, conselheiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ); e Liliane Fonseca, coordenadora do Centro de Apoio às Promotorias do Consumidor do Ministério Público de Pernambuco.

“Estamos tentando fazer a nossa parte”, afirmou Orestes, lembrando que a Unimed é um sistema cooperativo com cerca de 18 milhões de clientes e tem sua importância. O dirigente manifestou que gostaria que



Integrantes da mesa-redonda pontuaram avanços da regulamentação, mas concordam que ainda há muitos itens a serem corrigidos



Ministério Público acha que o magistrado precisa de conteúdo técnico para basear suas decisões



a sociedade discutisse o direito à saúde previsto na Constituição de 1988, escrita em um panorama nacional completamente diferente do atual, com outro perfil demográfico e uma quantidade menor de pessoas a serem assistidas nesse que é um dever do Estado.

Como alternativa à alta dos custos assistenciais, ele abordou a expectativa da inserção do modelo de Atenção Integral à Saúde. “É importante que exista por parte da ANS uma regulamentação indutora para que as mudanças realmente ocorram em um prazo razoável. Um exemplo seria a definição de um prazo de dez anos para que só sejam comercializados planos que contemplem a Atenção Integral à Saúde.”

Reafirmou ainda que o Sistema Unimed permanece sólido, com 88% das 345 cooperativas em situação financeira confortável de acordo com levantamento do segundo trimestre de 2018.

Leandro Fonseca explicou que as operadoras e o órgão regulador precisam se comunicar melhor com a população, construindo uma agenda positiva e um futuro “que faça sentido a todos os atores”. Alertou que a possível saída da crise econômica que afeta o País é uma oportunidade, mas deve ser encarada com cautela devido à demanda reprimida trazida pelo retorno dos beneficiários aos planos de saúde, com risco de aumento da sinistralidade.

Sobre a regulamentação, destacou a busca da ANS por diminuir a oferta fragmentada e o número de operadoras que não têm condições de atuar e por situar o cliente no centro dos atendimentos, criando um “círculo virtuoso com base em valor”, que resvala até nos modelos de remuneração.

A judicialização foi o ponto principal da fala de Arnaldo Hossepian Júnior, que revelou que o “magistrado precisa de conteúdo técnico” para basear suas decisões. Nesse sentido, há o projeto do e-NatJus, cadastro nacional de pareceres e notas com fundamentos científicos que orientem a concessão ou não de medicamentos ou tratamentos.

Outra iniciativa é o Grupo de Trabalho que estuda e propõe medidas concretas e normativas referentes às solicitações judiciais envolvendo a assistência à saúde. Ao falar sobre a defesa do consumidor, Liliâne Fonseca defendeu um “pacto social” que gere consenso e mitigue a judicialização, que é um “caminho tortuoso” aos beneficiários. Acrescentou que os consumidores precisam conhecer a ANS e seus órgãos de defesa e saber exatamente o que estão contratando em seus planos de saúde. ■



A ótica do consumidor foi abordada, na busca por condições que beneficiem a todos os atores do mercado

Nery opinou que o Brasil precisa ter uma “cultura do protesto” e fazer parte da política também fora das eleições



Calma para eleger, resiliência para cobrar

**JORNALISTA POLÍTICA NATUZA NERY
COMPARTILHA EXPERIÊNCIAS DE SUA
COBERTURA DO CONGRESSO NACIONAL,
PEDINDO ATENÇÃO À ESCOLHA DE
PARLAMENTARES E À DEFESA CONSTANTE DOS
VALORES DEMOCRÁTICOS**

Antes do primeiro turno das eleições deste ano, a jornalista especializada em cobertura política Nery abriu o último dia da plenária e esclareceu pontos sobre o pleito encerrado em outubro, com moderação da presidente da Federação Mato Grosso do Sul, Sarita Rocha.

“Democracia, para mim, é o valor máximo”, sentenciou, explicando que esperança e medo são os dois sentimentos básicos de uma eleição. No entanto, a indignação substituiu a primeira e, por isso, não houve a discussão de propostas concretas de reformas e projetos de governo. Refletiu que “a raiva é uma péssima conselheira” e reconheceu que candidatos tidos como moderados não conquistaram espaço.

Se o foco, inevitavelmente, costuma estar nos cargos executivos, a escolha de congressistas nunca foi tão importante, uma vez que são eles que “vão ditar os rumos nos próximos quatro anos”. De

acordo com Nery, esta foi a última eleição de coligação proporcional, o que deve permitir uma oxigenação de Câmara dos Deputados e Senado a partir de 2022.

Ela destacou que o Brasil tem de ter uma “cultura do protesto”. Isso é, a vida política não deve terminar com o fechamento das urnas, mas, sim, basear-se na fiscalização constante do trabalho dos eleitos pela população. Sobre a temperatura do debate político nos últimos anos, disse que é necessário “se compreender e se ouvir”, já que “as pessoas não respeitam os votos das outras”, mas que “muita coisa já melhorou”, com a prisão de políticos poderosos e a continuidade de operações investigativas mesmo no período eleitoral.

A jornalista pediu, ainda, uma salva de palmas ao público, afirmando estar orgulhosa por falar com “quem cuida da saúde no País”. “Nunca se esqueçam da importância do trabalho que vocês fazem”, elogiou. ■



“O Brasil é o país que mais está dando possibilidades de criar novos negócios. Temos coragem, mas não temos ambição”, afirmou o especialista



Para falar sobre o cenário econômico e encerrar a Convenção Nacional, a plenária recebeu o economista Ricardo Amorim, com o tema Por Que a Economia Deve Melhorar e Surpreender Positivamente nos Próximos Anos? Como Aproveitar as Oportunidades da Recuperação?. A mesa foi moderada pelo presidente da Central Nacional Unimed (CNU), Alexandre Ruschi.

Segundo o especialista, a população brasileira necessita de mais ambição para enxergar as oportunidades que surgem com a crise. “O Brasil é o país que mais está dando possibilidades de criar novos negócios. Temos coragem, mas não temos ambição. Se o próximo presidente der

Injeção de ânimo: Ricardo Amorim aponta boas perspectivas para o futuro do País

**ECONOMISTA ABORDA AS
EXPECTATIVAS PARA A ÁREA DA
SAÚDE E PROVOCA A PLATEIA
SOBRE INOVAÇÕES NA ATUAÇÃO
NO MERCADO**



oportunidade, este País entrará em uma rota de sucesso”, afirmou, otimista.

O palestrante expôs um levantamento sobre as expectativas dos brasileiros desde 2006, quando a realidade conseguia superá-las, e como momentos de dificuldades auxiliam no desenvolvimento. “A boa notícia é que nada despenca para sempre. Tem uma hora que chega o fundo do poço. E, quando isso ocorre, ele fica para trás”, disse, ressaltando que essa reviravolta se dá por conta dos cidadãos. “As expectativas caem e o Brasil sempre avança porque, quando está ruim, as pessoas conseguem enxergar as possibilidades.”

Quanto à área de saúde, acredita que a procura por planos de

saúde aumentará. Em contrapartida, o impacto da procura médica também crescerá e, consequentemente, os custos. “Em curto prazo não teremos melhorias. Mas, acredito que ocorrerão porque a evolução desse quadro está condicionada ao emprego. Com mais emprego, mais gente adquire plano de saúde.”

A contenção para a alta na demanda médica ficará a cargo da inteligência artificial. O cuidado digital é o que possibilitará que os custos diminuam e o mercado de tratamento de saúde progrida.

Amorim frisou a necessidade de inovação e questionou o que o Sistema fará para se adequar às novas realidades. “O que vocês farão para criar as próprias

oportunidades? Como vão tratar os clientes da melhor maneira? Os profissionais de saúde querem aprimorar a vida das pessoas. Está na essência. A chance de fazer isso nunca foi maior.”

Alexandre Ruschi salientou a experiência da Unimed durante esses altos e baixos da economia. “Estamos há 50 anos mostrando que é possível, mas precisamos nos sacudir e dar a volta por cima. Dentro do próprio Sistema, há muitos bons exemplos.”

Para finalizar, Amorim destacou que “pouquíssimas empresas chegam aos 50 anos. A Unimed criou um ecossistema em que os médicos são os próprios donos do negócio, o que é um grande diferencial, pois a solução está nas mãos de vocês”. ■



Ricardo Amorim incentivou a Unimed a continuar pensando em como tratar os clientes da melhor maneira



Ricardo Amorim e Alexandre Ruschi abordaram a experiência do Sistema Unimed durante os altos e baixos da economia



Unimeds nacionais se reúnem em estande

**UNIMED DO BRASIL, SEGUROS
UNIMED E CNU APRESENTARAM
SERVIÇOS E MOSTRARAM A FORÇA
DE SUA INTEGRAÇÃO**

O estande foi o principal ponto de encontro dos dirigentes e técnicos do Sistema Unimed na Feira de Negócios, com o detalhamento de produtos e a realização de sorteios entre os convencionais





A Unimed do Brasil, a Central Nacional Unimed (CNU) e a Seguros Unimed estiveram mais uma vez juntas em um estande na Convenção Nacional. Assim como em 2017, elas ocuparam o mesmo espaço na Feira de Negócios.

Essa união entre as nacionais é uma das bandeiras da atual gestão da Confederação e tem sido um grande diferencial. “Estarmos juntos é bastante representativo para todo o Sistema. Neste segundo ano de parceria, queremos comemorar o alinhamento que tanto contribui aos negócios e ao relacionamento com as Unimeds. Somos uma única marca e atuamos sob os valores do cooperativismo. Refletir essa essência é imprescindível”, disse o presidente da Unimed do Brasil, Orestes Pullin.

Dirigentes e técnicos divulgaram os produtos e serviços e promoveram sorteios. “A Convenção é o evento que nos reaproxima de nossas raízes, reiterando o porquê da criação e do sucesso do maior sistema cooperativo de saúde mundial. Compartilhar estande com Unimed do Brasil e Seguros Unimed foi uma consequência natural de uma atuação sistêmica, com um projeto convergente, que visa à integração de fato das cooperativas Unimed”, destacou o presidente da CNU, Alexandre Ruschi. Como principal estande da Feira de Negócios e ponto de encontro entre todas as Federações, Singulares e sociedades auxiliares, o espaço obteve grande circulação e proporcionou excelentes oportunidades de contato.

Segundo o presidente da Seguros Unimed, Helton Freitas, a ocasião foi propícia para pautar a participação da seguradora a partir dos seus três pilares: cuidado, inovação e cooperação. “Chegamos ao final da Convenção ainda mais fortalecidos pela afirmação da nossa essência: Somos Coop. Valorizamos as parcerias, reconhecemos as experiências de sucesso e apresentamos ao Sistema novos serviços e oportunidades de investimento, baseados na nossa expertise para cuidar da saúde financeira.” ■



O movimento está ligado à vocação da Unimed, cuidar de pessoas, e ao conceito de Atenção Integral à Saúde

A Convenção também é lugar de **MUDAR1HÁBITO!**

COM JOGOS, ATIVIDADES ESPORTIVAS E MASSAGENS
RELAXANTES, MOVIMENTO MUDE1HÁBITO INCENTIVA
CONVENCIONAIS E ACOMPANHANTES, EM UM ESPAÇO
EXCLUSIVO, A SE COLOCAREM NA AGENDA DURANTE O
MAIOR EVENTO DO SISTEMA



Conceito e peças da campanha nacional institucional foram apresentados na Arena Inova Portal pela gerente Aline Cebalos

O ambiente paradisíaco que recebeu a Convenção, em Porto de Galinhas (PE), foi adaptado para lembrar aos convencionais, seus acompanhantes e demais hóspedes, a importância de praticar exercícios físicos e ter uma alimentação adequada, com foco em bem-estar e qualidade de vida. Seguindo o novo conceito do movimento Mude1Hábito, eles também foram incentivados a se colocar na agenda, reservando momentos para atividades relaxantes, prazerosas e saudáveis.

No acesso à plenária, o Espaço Mude1Hábito ofereceu massagens rápidas, jogos interativos e a Bike Suco, na qual é preciso pedalar para fazer seu próprio suco natural.

Presente no local, o diretor de Desenvolvimento de Mercado da Unimed do Brasil, Darival Bringel de Olinda, ressaltou que vê a ação como uma mensagem clara à sociedade: “A Unimed está contribuindo para um momento de avaliação e projeção de um futuro com saúde e qualidade de vida”.

O dirigente acrescentou ainda que a estratégia está alinhada à inserção do modelo de Atenção Integral à Saúde no Sistema, orientando a manutenção da saúde e o acompanhamento ao longo da vida, na busca por diminuir o surgimento de doenças crônicas.

A gestora de Risco da Unimed Vitória, Rúbia Martins se apaixonou pelo Mude1Hábito desde o ano passado, justamente pelo conceito de orientação a novos hábitos, passo a passo. “As pessoas têm a mania de achar que as mudanças ocorrem de maneira imediatista. Eu me coloco no meio, mas, ao longo do tempo, compreendi esse processo transitório.”

Para a convencional Socorro Bringel, foi uma experiência única que levará ao Ceará, onde vive, apoiando outras pessoas.

O cooperado da Unimed Cuiabá, Marcio Alencar de Souza, foi sorteado com um exemplar de O Poder do Hábito, de Charles Duhigg. “A minha primeira mudança de hábito vai ser ler este livro. A falta de tempo, diante da correria do dia a dia e o excesso de trabalho, faz com que deixemos a saúde de lado. O movimento também foi adotado pela Unimed Cuiabá”, disse.

Jogos americanos nos restaurantes traziam dicas de cardápio e displays encorajavam os presentes a fazerem uma troca saudável, como substituir doce por fruta na sobremesa. Nas piscinas e praias, instrutores literalmente vestiram a camiseta do movimento enquanto organizavam brincadeiras e exercícios.

“Trazer o Mude1Hábito para a Convenção é muito especial, pois podemos fazer um contato direto com nossos dirigentes e engajá-los ainda mais nesse movimento. Com a cooperação deles, continuaremos a conquistar a adesão do Sistema e reforçar nacionalmente os atributos da marca Unimed e nossa vocação para cuidar de pessoas”, avaliou a gerente de Comunicação e Marketing da Confederação, Aline Cebalos. ■



Leandro Baptista Pinto, presidente da Unimed Sul Capixaba

FUNDO IMOBILIÁRIO PARA A CONSTRUÇÃO DE UM HOSPITAL NO Sistema Unimed: o modelo Sul Capixaba

O presidente da Unimed Sul Capixaba, Leandro Baptista Pinto, apresentou o projeto modular de construção de hospital próprio por meio de captação por fundo imobiliário. Com o engajamento de investidores, o valor total captado deve chegar a R\$ 72 milhões. O modelo foi aprovado por 94% dos cooperados e contou com todas as Unimeds do Espírito Santo como cotistas, além de Seguros Unimed e Central Nacional Unimed.

A principal vantagem é proteger a Unimed de endividamento, com simplicidade em relação à aquisição direta das cotas e mais liquidez. Após a entrega do hospital, a Singular o locará por 20 anos, podendo renovar o contrato após o período.

PROTOCOLO DE TRATATIVA de Liminares Judiciais envolvendo atenção domiciliar

O diretor de Controle da Federação Minas, Dilson Lamaita de Miranda, e o assessor de Regulação e Saúde Integral, Guilherme Lobo, detalharam o case do Protocolo de Tratativa de Liminares Judiciais Envolvendo Atenção Domiciliar, criado após pesquisa, realizada entre 2013 e 2017, que constatou o aumento expressivo de judicialização da atenção domiciliar.

O objetivo é oferecer alternativas preventivas, por meio de soluções práticas e simples. A partir desse trabalho, foi lançado um livro que alcançou repercussão nacional e foi compartilhado com Singulares de todo o Brasil em 2017.



Dilson Lamaita de Miranda, Paulo Roberto Fernandes Faria, presidente da Unimed Paraná, e Guilherme Lobo

A DESCOBERTA DA JORNADA DO PACIENTE utilizando a mineração de processos

O diretor de Inovação de Desenvolvimento da Unimed Paraná, William Procópio dos Santos, apresentou a ferramenta Upflex. Trata-se de inovadora tecnologia de aperfeiçoamento de processos, com base na mineração de banco de dados que acompanha a jornada do cliente, demonstrando padrões, por vezes, desconhecidos que dão base à correção e implementação de melhoria nos processos assistenciais e de gestão.



William Procópio dos Santos, da Unimed Paraná



O planejamento estratégico para qualificação da APS no Sistema Unimed foi detalhado

APS COMO CAMINHO: PLANO DIRETOR DE FORMAÇÃO de pessoas e expansão colaborativa no modelo APS

O diretor de Gestão de Saúde da Unimed do Brasil, Orlando Fittipaldi Junior, a gerente de Gestão de Saúde, Sheila Mittelstaedt, e a gerente médica de Atenção à Saúde, Claudia Meirelles, abordaram a condução do planejamento estratégico estruturado pelo Comitê de Atenção Integral à Saúde (CAS), para formação de médicos de família, enfermeiros e gestores para possibilitar a qualificação da Atenção

Primária à Saúde (APS) no Sistema Unimed. Entre as metas do plano está a formação de mil médicos em APS até 2021. Para tanto, a Unimed do Brasil estruturará planos diretores que levem normas e diretrizes às Unimeds, fomentando a formação de profissionais em atributos específicos de APS e expansão do modelo com base nas boas práticas do Sistema.



Faustino Garcia Alferez compartilhou experiências contra a judicialização

PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE CASOS

Para demonstrar que o gerenciamento de casos impacta na redução de litígios e custos, o diretor de Saúde e de Intercâmbio da Unimed Paraná, Faustino Garcia Alferez, introduziu a experiência na utilização de um mecanismo assistencial como fator redutor de processos judiciais.

O dirigente destacou como as Unimeds podem promover a satisfação do paciente na busca ativa por condições de desospitalização e trabalhar no controle de custos. “A intervenção da cooperativa antes da chegada da ordem judicial proporcionará redução de custos e de conflitos, demonstrará transparência à sociedade e trará fidelização do beneficiário Unimed”, afirmou.

O dirigente expôs ainda previsões de despesas caso o projeto não tivesse sido implementado e benefícios, como a redução de 70% nos custos assistenciais.



Rodrigo Cidral da Maia expôs a ferramenta desenvolvida pela Unimed Mercosul

PRIME (Plataforma de Rede Integrada Mercosul)

A Unimed Mercosul desenvolveu um software de gestão de rede credenciada para integrar o Sistema Unimed e potencializar a eficiência dos processos nas Singulares da região. A Plataforma de Rede Integrada Mercosul (PRIME) tem foco em cadastro e relacionamento, dimensionamento e suficiência e qualificação de rede.

De acordo com o gerente geral da Unimed Mercosul, Rodrigo Cidral da Maia, a ferramenta cumpre as Resoluções Normativas (RN) nº 277 e 405, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e as exigências de certificação da ISO 9001.

Seus benefícios incluem permitir tomadas de decisão assertivas, ampliar a interconexão e a capacidade de gerenciamento da relação com os prestadores, oferecendo suporte tecnológico e rápido credenciamento da rede em locais com deficiências no atendimento. Além disso, a PRIME possibilita otimização de investimentos e redução de custos, controle e segurança de dados e compartilhamento de resultados.

TERMO DE COOPERAÇÃO MÚTUA

De acordo com a supervisora do Núcleo de Apoio Estratégico da Unimed Campo Grande, Alinne Teodoro dos Santos, o Termo de Cooperação Mútua, desenvolvido pela Singular juntamente à Defensoria Pública do Mato Grosso do Sul, reduz a judicialização por meio do acesso administrativo facilitado aos assistidos do órgão público.

O processo de atendimento das solicitações encaminhadas pela Defensoria, via canal de e-mail próprio ou por ofícios, permite que sejam analisadas e solucionadas sem a necessidade de ajuizar a demanda. “Desde que firmamos o acordo, em dezembro de 2016, houve queda no número de demandas propostas pela Defensoria contra a Unimed Campo Grande. Em 2017, tivemos 16 casos e somente duas judicializações, o que representa 94% de êxito. Neste ano, fomos acionados 15 vezes, todos resolvidos extrajudicialmente.”



Alinne Teodoro dos Santos apresentou caso de redução de judicialização



Paulo Martins abordou as medidas administrativas para redução da judicialização

AÇÕES PREVENTIVAS PARA REDUZIR A JUDICIALIZAÇÃO – Unimed Federação/RS

A Unimed Federação/RS está empenhada em diminuir a judicialização no Sistema Unimed, adotando iniciativas como medidas administrativas, previamente acordadas ou comunicadas à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e judiciais, com o ingresso de ações proativas contra a agência reguladora.

A cooperativa é membro do Comitê Executivo Estadual da Saúde do Conselho Nacional de Justiça no Rio Grande do Sul. Também mitiga o tema por meio da regulação da cobertura assistencial, com as figuras dos médicos auditor e mediador, solucionando divergências éticas e técnicas e conseguindo bons resultados, como a diminuição do número de ações e, quando elas acontecem, mais decisões favoráveis. A apresentação foi feita pelo assessor jurídico da Federação, Paulo Martins.



Alberto Gugelmin Neto apresentou as ações do Programa

PROGRAMA ENCANTAR O CLIENTE

O vice-presidente da Unimed do Brasil e presidente da Unimed Santa Catarina, Alberto Gugelmin Neto, explicou o Programa Encantar o Cliente, com ações para facilitar a vida dos beneficiários, oferecendo-lhes serviços de qualidade, com excelência e agilidade. “Vínhamos de uma situação complicada na Federação e buscamos alternativas para revertê-la. Notamos que há tempos que

não fazíamos nada voltado para os clientes e identificamos algumas situações que provocariam melhorias com baixo custo”, contextualizou. Destacam-se a Autorização Facilitada, o Reembolso Facilitado, o Status Autorização e a Velocidade na Autorização. A cooperativa ainda contou com o apoio dos colaboradores, que sugeriram outras iniciativas no concurso Crie, Encante e Conquiste.

RES: GOVERNANÇA CLÍNICA E A PROTEÇÃO DE DADOS pessoais em saúde

Algumas das questões mais importantes sobre o uso de prontuários eletrônicos são a segurança da informação e a proteção dos dados pessoais dos beneficiários. A diretora de Administração e Finanças da Unimed do Brasil, Viviane Vieira Malta, a gerente de Tecnologia da Informação, Elaine Toledo, e a gerente médica de Atenção à Saúde, Claudia Meirelles, falaram a respeito do tema e como funciona a governança clínica do Registro Eletrônico de Saúde (RES). Elas destacaram o desafio da saúde digital, a integralidade do cuidado e a importância da padronização, ressaltando também as novas legislações que tratam da confidencialidade e privacidade dos clientes e as ações da Confederação para protegê-los. O RES conta, por exemplo, com trilha de auditoria, termos de consentimento e personalização de acesso.



Elaine Toledo, Claudia Meirelles e Viviane Vieira Malta destacaram os desafios da saúde digital



Omar Abujamra Junior recebeu representantes da Unimed Santa Catarina



Erleno Pereira de Aquino, presidente da Federação Mato Grosso, e Otto Cezar Barbosa Junior apresentaram o tema

COMITÊ MULTIDISCIPLINAR de demandas críticas

As representantes do Comitê Multidisciplinar de Demandas Críticas, Margit Santiago e Daiana Medeiros, da Unimed Santa Catarina, compartilharam suas experiências dentro do grupo, que busca minimizar riscos financeiros para operadora e evitar a reincidência de demandas. Também expuseram os resultados referentes ao processo de junta médica face à Judicialização da Saúde e demandas oriundas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), como redução de custos assistenciais e defesa de demandas relacionadas ao judiciário e ao órgão regulador, primando pelo melhor atendimento ao menor custo.

CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS

O Centro de Serviços Compartilhados (CSC), conforme explicado pelo diretor superintendente da Federação das Unimed do Estado de São Paulo (Fesp), Otto Cezar Barbosa Junior, otimiza a prestação de serviços nas áreas de Recursos Humanos da Unimed, reduzindo custos com sistemas, equipamentos e investimentos em mão de obra, aplicando também um modelo de gestão profissionalizado. Segundo Barbosa Junior, a ferramenta elimina funções em duplicidade e promove apoio aos processos. O projeto já contempla todas as regras do eSocial e normas de RH para certificações da Resolução Normativa nº 277, ISO e ONA, para recursos próprios.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA AOS MAGISTRADOS e conciliação pré-processual

O diretor Administrativo-Financeiro da Unimed Belo Horizonte, Eudes Arantes Magalhães, falou sobre dois projetos eficazes para a redução da judicialização. Desde 2014, são elaborados documentos técnicos, em até 72 horas, para auxiliar os magistrados quanto às questões clínicas apresentadas nas ações envolvendo a saúde suplementar. Eles são cancelados pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Nos casos em que os pareceres foram favoráveis à Unimed-BH, 81% das liminares foram indeferidas e 56% das sentenças, favoráveis nos processos julgados. Já a Conciliação Pré-Processual proporciona um acordo harmonioso entre o cliente e a operadora, dentro do Juizado Especial Cível, de forma presencial e acolhedora. A iniciativa, que começou em 2016, realizou cerca 350 atendimentos, com apenas 11% de judicialização.



Eudes Arantes Magalhães, diretor Administrativo-Financeiro da Unimed Belo Horizonte



Fernando Cruz, diretor médico do Hospital Unimed Recife III

BI ANALYTICS – UMA SOLUÇÃO estratégica para tomada de decisões

Certificado com nível sete da Healthcare Information and Management Systems Society (Himss), o Hospital Unimed Recife III tem utilizado Business Intelligence (BI) para atuar de forma estratégica, eficaz e econômica, com foco na segurança e qualidade de atendimento ao cliente.

Atualmente, 98% dos seus prontuários são feitos eletronicamente e os dados são compartilhados com todos os setores. Com investimento inicial de R\$ 1,3 milhão, a instituição gerou uma redução de gastos cinco vezes superior ao valor em apenas um ano. De acordo com o diretor médico do hospital, Fernando Cruz, o maior ganho é na segurança do beneficiário, que tem um monitoramento direto e ininterrupto e com menores falhas de histórico, exames, sinais vitais e medicações.

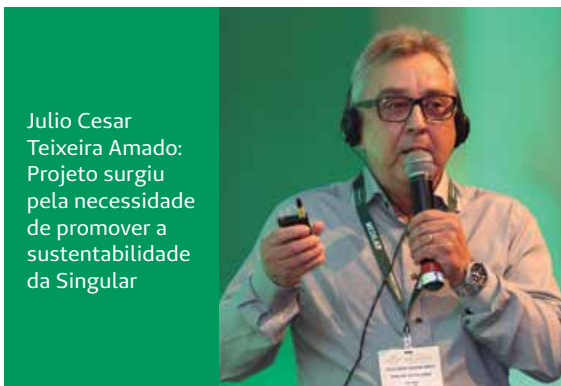


Paulo Webster destacou pontos fundamentais para diminuir o impacto da judicialização e causas do aumento de custos assistenciais e de insumos

INFLAÇÃO MÉDICO-ASSISTENCIAL na saúde suplementar

O diretor de Regulação, Monitoramento e Serviços da Unimed do Brasil, Paulo Webster, detalhou as causas do aumento da inflação médico-assistencial, como custos assistenciais e de insumos e serviços. Entre elas estão frequência na utilização pelo beneficiário, aumento de terapias, política de preços dos medicamentos e de remuneração dos tratamentos oncológicos, judicialização e novas coberturas obrigatórias a cada dois anos.

Como alternativas, pontuou a implementação de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) interligado ao Registro Eletrônico de Saúde (RES), elaboração de novos produtos com modelos alternativos para manutenção dos clientes e prospecção de mercado e conscientização dos médicos cooperados de sua condição de sócios, criando mecanismos que incentivem a utilização de recursos de forma adequada. Também mencionou, como ponto fundamental para diminuir o impacto da judicialização, o envolvimento de representantes do Sistema Unimed em comitês estaduais ligados ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ).



Julio Cesar Teixeira Amado: Projeto surgiu pela necessidade de promover a sustentabilidade da Singular

REESTRUTURAÇÃO DOS Parâmetros de remuneração assistencial

O presidente da Unimed São José dos Campos, Julio Cesar Teixeira Amado, expôs os resultados da reestruturação da forma de pagamento de alguns prestadores da cooperativa, dentre cooperados e rede credenciada. A implementação de um novo modelo de remuneração surgiu a partir da necessidade de garantir a sustentabilidade da Singular, promover melhorias na assistência e efetuar um pagamento justo pelos serviços.

CNU PREMIA AS MELHORES PRÁTICAS de atendimento do Sistema Unimed

Na 11ª edição do Prêmio Nacional de Atendimento, a Central Nacional Unimed (CNU) reconheceu o trabalho de mais de 120 cooperativas inscritas.

De acordo com o diretor Técnico Operacional da CNU, Paulo Cesar Januzzi de Carvalho, houve grande adesão, com aumento de 49% no número de Unimeds inscritas, e foi possível checar a evolução da qualidade do atendimento e o Jeito de Cuidar Unimed na prática. “Empatia pela fragilidade humana é sinônimo de cuidado à saúde. Na Unimed, são os donos que atendem os clientes e, por isso, carregam os valores da marca em seu discurso e tom de voz”, afirma.

O presidente da Central, Alexandre Ruschi, citou a excelência do modelo público de saúde português, o qual teve o prazer de conhecer pessoalmente e indicou como premiação aos ganhadores.

Já a diretora da empresa Enquet, Rita Abreu, responsável pelo processo de avaliação da premiação, relatou as

fases e critérios: inscrição, cliente oculto, satisfação do cliente real e Reclame Aqui.

Conheça as ganhadoras:

Pequeno Porte

- 1º Unimed Planalto Norte
- 2º Unimed Extremo Oeste Catarinense
- 3º Unimed Brusque

Médio Porte

- 1º Unimed Sul Capixaba
- 2º Unimed Cascavel
- 3º Unimed Guarulhos

Grande Porte

- 1º Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
- 2º Unimed São José do Rio Preto
- 3º Unimed Juiz de Fora

Federações Prestadoras de Serviços

- 1º Federação Rio Grande do Sul
- 2º Federação Paraná
- 3º Federação Santa Catarina



Prêmio Nacional de Atendimento permitiu checar a evolução da qualidade do atendimento e o Jeito de Cuidar Unimed na prática



Dez carros foram sorteados entre as Unimed's parceiras da Seguros Unimed

SORTEIO VIVA A VIDA

Como acontece todo ano, a Seguros Unimed sorteu dez carros para as Unimed's que contrataram seus serviços, sendo que três deles foram para as cooperativas que se mantêm fidelizadas. As Singulares premiadas foram: Unimed Maringá, Unimed Sorocaba, Unimed Nova Friburgo, Unimed Recife, Unimed Vitória, Unimed Divinópolis e Unimed Andradina.

MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM – SOLUÇÃO DE CONFLITOS internos no Sistema Unimed



Presidentes das Câmaras Arbitral e de Mediação abordaram as diferenças das instâncias

O Sistema Unimed conta com a possibilidade de acionar as Câmaras de Mediação e Arbitral sempre que houver situações de conflito. A diferença entre elas foi exemplificada na apresentação dos seus respectivos presidentes, João Batista Caetano e Gilson de Souza Lima. Na Câmara de Mediação, as partes são convidadas a participar voluntariamente, buscando um consenso por meio do diálogo e relação harmônica. A Câmara Arbitral, por sua vez, foi criada para resolver ocorrências internas, sempre com base na *Constituição Unimed*, nos Estatutos, nas Normas Derivadas do Fórum Unimed e na Lei de Arbitragem (Lei nº 9.307/96).

Quando uma parte aciona a Câmara Arbitral com algum questionamento contra outra parte, imediatamente se forma o Tribunal Arbitral, que agenda a primeira audiência, na qual se busca a conciliação. Esgotada a possibilidade, o Tribunal vai, então, julgar o conflito, terminando com a sentença arbitral. Desde a sua criação, já realizou 178 processos, dos quais 95 foram julgados, 23 conciliados e 60 estão em andamento.



Vencedores visitarão uma iniciativa de destaque internacional relacionada ao cooperativismo, em Paris

SEGUROS UNIMED DIVULGA RESULTADO DA PREMIAÇÃO Inova+ Saúde

Os participantes da Convenção acompanharam a entrega da 4ª edição do Prêmio Inova+Saúde, promovida pela Seguros Unimed. Ela contou com a inscrição de 213 projetos, divididos nas categorias Epidemiologia (49), Marketing (57), Sustentabilidade (57) e Gestão de Pessoas (50).

O objetivo é reconhecer estratégias no cuidado com a saúde dos pacientes, contribuindo para a sustentabilidade do Sistema Unimed. Em 2018, houve um aumento de 11,5% na quantidade de projetos em relação ao ano passado.

“Temos a convicção de que a inovação tem papel decisivo na sustentabilidade do Sistema. Promovemos uma rodada de experiências e tivemos a certeza de que estamos no caminho certo.

Os trabalhos representam a pluralidade e o futuro da marca Unimed. Parabéns de um modo especial a todos os inscritos!”, declarou o presidente da Seguros Unimed, Helton Freitas.

Em 25 de setembro, antes da abertura oficial do evento, os projetos foram apresentados para a banca julgadora. Os vencedores, anunciados na plenária de 27 de setembro, foram:

Trilha Marketing

Apoio Empresa Unimed – Unimed Nordeste Paulista

Trilha Epidemiologia

UTI Web – Monitoramento de Desempenho da Medicina Intensiva: Adulto, Pediátrica e Neonatal – Federação do Estado do Rio de Janeiro

Trilha Sustentabilidade

Saúde Ambiental: um Olhar Sustentável pela Vida – Unimed Fortaleza

Trilha Gestão de Pessoas

Como a Capacitação dos Cooperados Traz Resultados para a Cooperativa – Unimed Belo Horizonte

Os jurados escolheram como Case do Ano o projeto Como a Capacitação dos Cooperados Traz Resultados para a Cooperativa, da Unimed Belo Horizonte. Paralelamente, os convencionais elegeram o Case do Ano segundo o voto popular: UTI Web – Monitoramento de Desempenho da Medicina Intensiva: Adulto, Pediátrica e Neonatal, da Federação Rio de Janeiro. Os vencedores receberam um troféu e visitarão, em Paris, uma iniciativa de destaque internacional relacionada ao cooperativismo.

INTERCOOPERAÇÃO ESTRATÉGICA educacional da Intrafederativa Leste e Nordeste de Minas Gerais

A Unimed Intrafederativa Leste e Nordeste de Minas Gerais desenvolveu, nos últimos anos, uma estrutura administrativa estratégica com foco na construção do planejamento das cooperativas levando em consideração indicadores, controles e gestão de desempenho em diversas áreas, com destaque aos princípios cooperativistas de Educação, Formação e Informação, Intercoperação e Interesse pela Comunidade.

O gestor Danilo dos Santos Matos explicou os resultados obtidos com a adesão de todas as Unimeds ao modelo de Governança do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC), do Sescop. Elas tiveram uma melhoria de, em média, 7% no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS), devido a projeto em parceria com a Faculdade Unimed para pesquisa de satisfação do cliente. Houve mais de 220 horas de cursos rápidos, a promoção de ações sociais do Dia C em quatro cidades, com o envolvimento de mais de 5 mil pessoas e a oferta da Plataforma Coopera, com compras coletivas aos seus médicos.



Danilo dos Santos Matos destacou os benefícios obtidos com a adesão das Unimeds ao Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas

PARABÉNS A TODOS OS COOPERADOS UNIMED PELA 48ª CONVENÇÃO.

E como uma Instituição Financeira Cooperativa especialista na área da saúde, estivemos presentes neste grande evento, demonstrando que “Somos Assim, Premium como Você”.

Nosso propósito é criar um mundo próspero sem perdedores. Por isso, a Unicred está à disposição para apoiar você em seus projetos financeiros pessoais ou profissionais.

Se ainda não é Cooperado, baixe o aplicativo **Unicred Associe-se** e aproveite as vantagens exclusivas.



Portal Unimed é anfitrião de **arena de inovações**

**ARENA INOVA PORTAL SEDIA O LANÇAMENTO
DO GUIA MÉDICO NACIONAL E ESTIMULA O
COMPARTILHAMENTO DE EXPERIÊNCIAS EM
COMUNICAÇÃO DIGITAL E TECNOLOGIA DE
PONTA NO SETOR DE SAÚDE**

O Portal Unimed levou para a Convenção uma nova proposta ao Sistema e seus fornecedores: compartilhar cases, produtos e projetos sobre inovação na área da saúde. O local escolhido foi a Arena Inova Portal, que recebeu parceiros para a troca de experiências e construção de um discurso alinhado às necessidades do mercado. As apresentações foram realizadas por representantes de Unimed do Brasil, Central Nacional Unimed, Seguros Unimed, Faculdade Unimed, Santa Carga, Biotronik, Novartis e Softplan. O presidente do Portal Unimed e vice-presidente da Confederação, Alberto Gugelmin Neto, falou sobre as mudanças estratégicas do Portal e o propósito da Arena, além de lançar o Guia Médico Nacional, primeira

grande entrega da nova fase da unidade de negócios.

“Estamos totalmente focados na inovação digital do Sistema. A segunda grande entrega, que é o nosso aplicativo mobile, está programada para ainda este ano. Trata-se de um serviço que as Unimeds têm direito, no qual promoveremos a integração das boas práticas do Sistema para transformá-lo no melhor aplicativo que existe no País”, disse Gugelmin.

Mais intuitivo, ágil e com funcionalidades inéditas no mercado de saúde, “o Guia Médico Nacional reflete a nova fase do Portal e representa a evolução que queremos promover, a partir da experiência do usuário e da parceria com o Sistema”, comentou o gerente de Produtos e Serviços da Unimed do Brasil, Edson Cascaes.





Equipe do Portal Unimed (ao lado) recepcionou os palestrantes e convidados em programação marcada pelo dinamismo



A ferramenta estará disponível a partir de novembro e seu desenvolvimento contou com a parceria de algumas Unimeds, que trouxeram ideias, visões e novas perspectivas ao produto. “O Guia Médico se transformou em uma experiência única no mercado e vai mudar a usabilidade. O grande diferencial está em conseguir acessá-lo apenas com CPF, para quem é cliente, ou digitando palavras-chaves, ao estilo Google”, explica o gerente de Inovação do Portal Unimed, Alexandre Bernardes. Ao se tornar uma unidade de negócios da Confederação, o Portal passou a trabalhar para gerar a melhor experiência ao beneficiário. Foi para promover essa mudança estrutural e cultural que nasceu o Movimento Inova

Portal, que contempla ações para promover a mudança de cultura, fornecer conhecimento e agregar valor às Unimeds.

Bernardes detalhou esse intuito: “Foi um encontro muito produtivo, que reuniu nossos grandes parceiros. Tivemos a oportunidade de mostrar na prática o novo momento do Portal e como isso tudo beneficiará o Sistema a partir de agora”.

A Arena sediou ainda palestras sobre Pensando no Amanhã – Realizando Inovações, com Daniel Peixoto de Albuquerque, Como Melhorar a Jornada do Cliente, com Henrique João Dias, Microlearning – A Educação do Futuro, com Natália Chaves e Vinicius Borges, entre outras.

O espaço também recebeu os dirigentes da Federação Mato Grosso do Sul (MS), Unimed Metropolitana do Agreste (AL) e Unimed Porto Velho (RO), que receberam uma carta de agradecimento pelo início da parceria com o Portal e a migração para o site padrão. ■

Ponto de negócios e encontros

AS MAIORES EMPRESAS DO SETOR DE SAÚDE SE ENCONTRAM NA FEIRA DE NEGÓCIOS, O ESPAÇO DE OPORTUNIDADES DE MERCADO E RELACIONAMENTO DA CONVENÇÃO!

A habitual Feira de Negócios da Convenção Nacional Unimed, por mais um ano, recebeu grandes nomes da saúde e do cooperativismo, com alta adesão dos parceiros - 45 estandes e 19 balcões, número bastante representativo em comparação aos anos anteriores e 58% maior do que em 2017. Além de promover encontros e integração, a Feira apresentou novidades de mercado e sediou inúmeros sorteios. O resultado foi muito satisfatório para os participantes!



“A nossa participação tem caráter institucional, entretanto, este ano, trouxemos uma novidade: a reativação da Unimed Corretora. Tivemos uma participação muito ativa e qualificada dos convencionais, até porque, quando apresentamos o produto, abrimos espaço para que todos contribuíssem com críticas e sugestões. Estamos muito satisfeitos por toda a integração, troca e apresentação de ideias geradas nesses dias. Isso só enriquece o evento e ele se encerrou com chave de ouro.”

José Windson Angelo Rosa, diretor Administrativo-Financeiro da Unimed Participações





"A Convenção Nacional Unimed tem uma grande importância para o sistema cooperativista. Logo, foi de grande valia estarmos aqui. Neste ano, aproveitamos a oportunidade para lançar uma plataforma de rede integrada e tivemos uma procura considerável de outras Unimeds para saber mais informações sobre como operacionalizamos o modelo."

Dasayev Cordeiro, coordenadora de Custos Assistenciais da Unimed Mercosul





“É a primeira vez que a Oncoprod participa da Convenção Nacional Unimed. Após a presença no Congresso de Gestão em Saúde, vimos como positiva a possibilidade de também estarmos aqui. O evento é grandioso e trouxe oportunidades incríveis para o nosso negócio.”

Neife Hanze, coordenadora de Marketing da Oncoprod





“Agradeço, em nome do Sistema Unicred do Brasil, por este evento espetacular, realizado em um lugar muito importante, o nordeste do País. O cooperativismo traz o benefício de unir todos nós em um evento como este, no qual a Unicred pode mostrar sua marca e seu DNA. É de grande importância participarmos não para fechar negócio, mas para mostrar mais nossos produtos e serviços. Ficamos muito satisfeitos com essa parceria que já dura mais de dez anos. É um compromisso que fazemos questão de garantir, anualmente.”

Fernando Fagundes, diretor executivo da Unicred



“Estamos pela primeira vez na Convenção Nacional Unimed, uma grata experiência que possibilitou conhecer um pouco mais do Sistema Unimed. Esses dias foram bastante gratificantes pela força de interação e discussão de oportunidades oncológicas. Agradeço, em nome do grupo, a oportunidade de participar.”

Eduardo Alves, diretor de Relações Institucionais do Grupo Oncoclínicas





“Esta história vem sendo escrita a várias mãos. Não é obra de um, nem de poucos”, ressaltou Alexandre Ruschi

Central Nacional Unimed comemora 20 ANOS

**DURANTE A CONVENÇÃO,
PERSONALIDADES IMPORTANTES
PARA A HISTÓRIA DA CNU
HOMENAGEARAM AS
CONQUISTAS DE SUA TRAJETÓRIA**

Os convencionais participaram de um momento emblemático quando a Central Nacional Unimed (CNU) festejou os seus 20 anos de fundação, com a presença de dirigentes e outras personalidades importantes para a história da cooperativa.

O presidente da CNU, Alexandre Ruschi, convidou representantes das Unimeds nacionais para formar a mesa de abertura da solenidade: o presidente da Unimed do Brasil, Orestes Pullin; o presidente da Unimed Participações, Nilson Luiz May; o presidente da Seguros Unimed, Helton Freitas; e o diretor de Educação da Fundação Unimed, Ary Célio de Oliveira.

“Esta história vem sendo escrita a várias mãos. Não é obra de um, nem de poucos. O sucesso só tem sido possível porque sempre pudemos contar com nossas associadas, que nos energizaram com sua confiança, desde os primeiros dias, ajudando a corrigir os rumos e encontrando soluções no diálogo e na confiança mútua”, pontuou Ruschi, ressaltando a importância do apoio da Unimed do Brasil nesse processo.

Orestes relembrou a história desde antes de sua criação, em 20 de agosto de 1998. “Confesso que fui um ferrenho defensor de que a cooperativa não fosse criada. Felizmente, fui voto vencido e Mohammad Akl encabeçou o projeto. Hoje, estamos aqui, comemorando os 20 anos da CNU, e convictos da sua importância inquestionável para o Sistema



Dirigentes, cooperados e colaboradores que fizeram parte da fundação da CNU foram homenageados



Orestes Pullin presenteou o presidente da CNU com uma placa em nome da Unimed do Brasil (acima, à esquerda); ao lado, placa de homenagem

Unimed”, declarou, antes de ler uma mensagem de agradecimento enviada por Akl, primeiro presidente da Central, e entregar uma placa de homenagem em nome da Confederação.

O reconhecimento das pessoas que fazem parte da trajetória da cooperativa continuou com a exibição de um vídeo com depoimentos de dirigentes e colaboradores da Central. Ruschi fez questão de convidar ao palco os integrantes da atual Diretoria Executiva; Erika Garcia, em nome de todos os colaboradores; diretores das Unimeds que participaram da criação da CNU; Mohamad Akl, representado por Orestes Pullin por estar em uma viagem internacional; e os integrantes dos Conselhos Fiscal e Administrativo, Técnico e Operacional.

“Este momento é uma conquista para todo o Sistema Unimed, pois representa o perfil visionário, a força da nossa intercooperação e a capacidade que temos de nos reinventar. Saúdo a CNU pela sua excelência e parabênzo a todos”, disse Helton Freitas.

Em seu depoimento, Nilson Luiz May também relembrou os momentos que culminaram na fundação da CNU: “No decorrer do tempo, a Central vem demonstrando a cada dia a sua importância para a marca Unimed, por meio de uma atuação integrada com as associadas. Em um futuro próximo, tenho certeza que trará ainda mais alegrias com esse alinhamento entre as cooperativas nacionais promovido pela Unimed do Brasil”.

Após as homenagens e pronunciamentos, Alexandre Ruschi agradeceu a presença de todos e anunciou a apresentação dos cantores Jorge Aragão e Diogo Nogueira, que embalsaram este momento especial para o Sistema. ■

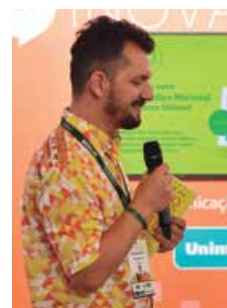
Jeito de Cuidar UNIMED

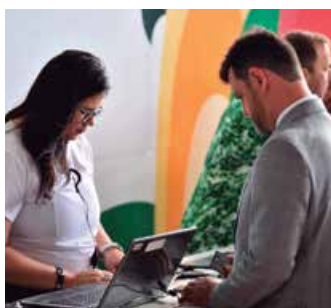
PRESENTE EM TODOS OS MOMENTOS

**COOPERATIVISMO E VOCAÇÃO PARA CUIDAR
DE PESSOAS ORIENTARAM A RECEPÇÃO DE
DIRETORES E COLABORADORES DA UNIMED DO
BRASIL A SEUS CONVIDADOS**

Foram quatro dias de evento. Tantos outros de dedicação dos mais de 30 profissionais envolvidos diretamente na realização da 48ª Convenção Nacional Unimed.

Foi impossível não sentir o Jeito de Cuidar Unimed! Dirigentes e colaboradores da Unimed do Brasil estiveram ao dispor dos convencionais e de seus acompanhantes para proporcionar um evento único.







VEJA MAIS FOTOS
EM UNIMED.ME/
EVENTOSUB

Momentos da **Convenção**







VEJA MAIS
FOTOS EM
[**UNIMED.ME/**](http://UNIMED.ME/)
[**EVENTOSUB**](http://EVENTOSUB)





VEJA MAIS
FOTOS EM
[UNIMED.ME/
EVENTOSUB](http://UNIMED.ME/EVENTOSUB)

CONTE COM O DIAGNÓSTICO DA MEDILAR PARA MELHORAR
O DESEMPENHO DO SOS UNIMED DA SUA COOPERATIVA.

G E S T Ã O
INTELIGENTE
MELHOR ADMINISTRAÇÃO DOS
RECURSOS E EQUIPES.

CAPILARIDADE
N A C I O N A L
MAIS DE 50 UNIMEDS
ATENDIDAS EM TODO O BRASIL.



P E R F O R M A N C E
SOLUÇÕES DE SOS COM FOCO
EM RESULTADOS PARA A COOPERATIVA.

MEDILAR.COM.BR



MEDILAR
25 anos
Gestão em Saúde

A vida não espera.

EM JANEIRO TEM MAIS

Foco no compartilhamento de ideias

Participe da edição 2019. Exponha suas ideias e, além de concorrer ao prêmio máximo, poderá ajudar no dia a dia das singulares Unimed.

Acesse o site para mais detalhes sobre a próxima edição:



► **Lembre-se:** um simples conceito pode se tornar uma grande inovação!

#compartilhe

Sempre buscando inovações para a área da saúde, a **Seguros Unimed** sabe a importância que a troca de pensamentos tem para o crescimento do sistema.

Para ajudar, todos os projetos das edições anteriores do **Inova+Saúde** estarão disponíveis para consulta no site do prêmio, dentro do Banco de Inovação.

Outra novidade é que o sistema do site agora permite a interação entre os autores dos projetos e os interessados.

Caso deseje, a singular poderá fazer o download do projeto para aplicar no cotidiano.

Esta troca de informações fortalecerá ainda mais o **Sistema Unimed**.

Não deixe de **compartilhar** suas ideias.
PRÊMIO INOVA+SAÚDE 2019!

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 

VOGÊ

já marcou uma hora com você hoje?

www.MUDEHABITO.com.br