

Aqui
tem
gente.

Aqui
tem
vida.

Aqui
tem
Unimed.

Boletim do Cooperado



Unimed 
Cerrado

ANS - nº 386596

Ano 01 | Edição 01 | Jan-Fev-Mar/2024

20 anos de Unimed Cerrado



Alcançar 20 anos de existência é um feito expressivo. No caso da Unimed Cerrado, é mais do que uma história de sucesso. Trata-se de um marco na jornada dedicada à saúde e ao cuidado com as pessoas.

Isso é ainda mais relevante em vista do desmembramento entre Federação Centro Brasileira e Unimed

Cerrado em 2018. Esse evento marcou em definitivo o envolvimento de cooperados do Norte goiano na gestão da cooperativa. Não por acaso, ano após ano vemos o nível de satisfação de nossos cooperados crescendo, nossa saúde financeira se solidificando, podendo assim alcançar voos ainda mais altos.

Queremos não só comemorar e ressaltar a importância desses 20 anos, mas também impactar positivamente nossos beneficiários e comunidade, fortalecendo ainda mais nossa posição. Que cada ação seja a expressão genuína do que representamos ao longo dos anos: cuidado, confiança e inovação.

GPTW



Em 2023, fomos eleitos como o 2º melhor ambiente de trabalho na categoria Planos de Saúde pelo segundo ano consecutivo pelo selo Great Place to Work (GPTW). O resultado foi fruto da dedicação do departamento de Desenvolvimento Humano aos colaboradores que nos

fazem ser referência em planos de saúde. Sabemos que ter um ambiente saudável é fundamental para termos colaboradores felizes, mais engajados e, consequentemente, sermos capazes de entregar resultados melhores e de maior qualidade.

Palavra da Diretoria



Dra. Shirley Gonçalves de Pádua e Dr. Fabrício Kafury Pereira

É uma satisfação enorme reunir nessa primeira edição do nosso Boletim do Cooperado cada uma das conquistas e desafios superados pelas pessoas que movem a Unimed Cerrado. Estamos iniciando um novo ano repleto de possibilidades e oportunidades alcançando a marca de duas décadas de trabalho árduo com um só foco: nosso cooperado.

A verdade é que somos movidos por um propósito essencial: cuidar da saúde das pessoas. Sabemos bem que nada seria possível sem o seu envolvimento e queremos expressar nossa gratidão.

O ano de 2023 foi de conquistas como o selo GPTW pelo segundo ano consecutivo, a criação da nossa área de Governança Corporativa, o estreitamento no relacionamento com nossos cooperados, e o investimento em estruturas de recursos próprios, dentre tantas outras. Agora estamos empenhados para que 2024 seja tão expressivo quanto os 20 anos de Unimed Cerrado merecem.

Muito obrigada a todos. Aqui tem gente. Aqui tem vida. Aqui tem Unimed.

Planejamento Estratégico de 2024



Em 2023, o planejamento estratégico foi crucial para a Unimed Cerrado consolidar seus resultados positivos e se destacar pela melhoria contínua em diversos aspectos. Enquanto outras Unimeds enfrentavam resultados negativos, a nossa cooperativa alcançava crescimento, aumentando valores de consulta e honorários médicos, e investindo em tecnologia.

O planejamento para 2024 visa manter a Unimed Cerrado firme nessa trajetória, usando os êxitos alcançados até aqui como inspiração. Buscamos evolução constante na gestão, estamos preparados para enfrentar desafios e perseguir os resultados almejados, nos mantendo resilientes diante das mudanças.

Programa de Relacionamento com o Cooperado

Para a área de Relacionamento com o Cooperado o ano de 2023 foi de muito trabalho conjunto com as demais áreas da Unimed Cerrado. Essa integração e parceria deram muitos frutos, a começar pelo foco na reestruturação do departamento, considerada estratégica pela atual gestão. A partir daí, pudemos atender melhor aos anseios de nossos cooperados com:

A Unimed Cerrado implementou diversas melhorias, incluindo reajuste nas tabelas de procedimentos, Governança para mais transparência, distribuição do termo da LGPD para segurança de dados, e campanhas informativas sobre benefício como o Plano do Cooperado, que inclui um subsídio de 40% nos planos de saúde para os cooperados e seus dependentes. Estabeleceu parceria com a Medicina Preventiva, participou de eventos valorizando seus cooperados e efetuou o pagamento da taxa do Conselho Regional de Medicina, demonstrando seu compromisso com aprimoramento e valorização de colaboradores.

Em 2024, a Unimed Cerrado adere ao Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com o Cooperado, buscando desenvolver pilares que, ao mesmo tempo, sustentam a cooperativa e valorizam seu cooperado.

O Boletim do Cooperado da Unimed Cerrado é um informativo trimestral especialmente elaborado para os médicos cooperados.

EXPEDIENTE

Diretoria Executiva

Dra. Shirley Gonçalves de Pádua
Dr. Fabrício Kafury Pereira

Jornalista Responsável

Karolina da Costa Vieira Marques
(SRTE/GO nº 2524-GO)

Projeto Gráfico

Colombini Consultoria Estratégica

Comunicação

Fernando Gomes
Isabela Dezem

comunicacao@unimedcerrado.coop.br
assessoria@unimedcerrado.coop.br
www.unimedcerrado.coop.br

Perspectivas do Conselho Técnico da Unimed Cerrado

Ao longo de 2023, o Conselho Técnico da Unimed Cerrado, constituído considerando a importância de todas as singulares e tendo um representante de cada uma, teve a responsabilidade de lidar com uma série de situações e consideramos que foi um ano bastante produtivo.

Cumprindo o propósito, fomos acionados para julgar o que deveria ser feito, mesmo em casos de emergência, conseguimos reunir os membros para deliberação, sem deixar nenhuma questão sem resposta. Afinal,

compartilhamos com a Unimed Cerrado e todas as gestões que estiveram à frente da cooperativa nesses 20 anos de história um arcabouço jurídico extenso, que norteia e valida as decisões do Conselho Técnico.

Encerramos mais um ano certos de termos feito nosso melhor. Temos a missão de fazer o cooperado perceber a importância e o valor de nossa Unimed Cerrado seguir crescendo. Para 2024, seguiremos agindo para fortalecer ainda mais a cooperativa e alcançar avanços ainda maiores.

Governança Corporativa para 2024

Em 2023, a Unimed Cerrado reforçou o seu compromisso com os princípios básicos de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa por meio da criação da área de Governança Corporativa.

Através da Governança Corporativa, a Unimed Cerrado aprimorou a gestão da cooperativa em conformidade com a primeira auditoria independente, validando o cumprimento dos requisitos da Resolução Normativa nº 518/2022 da ANS. Houve também a atualização do Código

de Conduta, com a participação de colaboradores, cooperados, prestadores e fornecedores. A cooperativa implementou a Política de Gestão de Riscos, além de atuar juntamente ao Conselho Técnico conduzindo investigações internas, apoiada pela Auditoria Técnica, aplicando medidas disciplinares aos cooperados e prestadores.

Em 2024, serão realizadas ações estratégicas específicas para consolidar nossa Governança e nos manter como referência em Goiás e no Brasil.

Recursos Próprios na verticalização da Unimed Cerrado

Outro grande desafio da Unimed Cerrado em 2023 foi o processo de verticalização de serviços de saúde oferecidos pelas operadoras diretamente relacionado e orientado por três pilares: a necessidade de redução de desperdícios, a busca por ganho de eficiência e a ampliação do acesso dos beneficiários a unidades de atendimentos.

Assim, o objetivo inicial seria a realização do projeto do laboratório próprio na cidade de Uruaçu. No entanto, ficou evidente a necessidade de termos postos de coleta e consultórios nas outras

singulares. Assim, iniciamos no segundo semestre o projeto para a criação de uma estrutura de recursos próprios para a infusão de medicamentos oncológicos e de alto custo, bem como um posto de coleta do laboratório na cidade de Ceres, e uma clínica para atendimentos TEA e um posto de coleta do laboratório em Goianésia.

Essas ações são um marco nos 20 anos dedicados a cuidar da população do Norte goiano. Para 2024, o ano da inauguração desses projetos, nos enchemos de expectativas com a nova fase da Unimed Cerrado.

O novo sistema de gestão: Top Saúde

A passagem de 2023 para 2024 marca a concretização de um projeto traçado ainda em 2019: a virada para o sistema Top Saúde. Sabíamos que essa era uma tarefa complexa e investimos tempo e dedicação para que tudo fosse desenvolvido da melhor forma possível.

Mantivemos canais abertos, incluindo um exclusivo via WhatsApp, para apoiar Cooperados e Prestadores durante a transição do Top Saúde, assegurando uma mudança de sistema tranquila. Este canal foi crucial para auxiliar usuários e profissionais em clínicas, hospitais e laboratórios, contando com o suporte integral de 21 colaboradores da Top Down. Internamente, continuamos mapeando riscos, elaborando planos e capacitando a equipe de plantão para oferecer suporte e soluções durante a virada, garantindo um processo fluido.

Até o dia 21 de janeiro de 2024 tivemos **33.634 autorizações realizadas**. São **872 chamados abertos e concluídos** pelo canal de suporte através do whatsapp. Entendemos que projetos dessa envergadura, podem apresentar desafios e imprevisto durante a transição até a plena estabilização do novo sistema, durante esses dias foram realizadas **52 atualizações com ajustes do sistema**. Contamos com **49 atualizações pendentes** que, ao serem implementadas, contribuirão significativamente para aprimorar a usabilidade do sistema.

Reconhecemos os desafios de se adaptar a um novo sistema, e continuamos atentos ajustando cada detalhe que se faz necessário para assegurar a funcionalidade total do Top Saúde. Estamos totalmente comprometidos em continuar com o mesmo nível de desempenho, e contentes com o resultado alcançado até aqui.

Projeto de Apoio à Judicialização

Sabemos que o excesso na judicialização é um obstáculo antigo na caminhada diária da Unimed Cerrado para a concretização de seu objetivo primordial para com os beneficiários: oferecer cuidados de saúde com qualidade e eficiência. Para superar este obstáculo, há muito temos buscado, por meio do nosso departamento jurídico, uma maior proximidade com o Poder Judiciário.

Em 2023, através de uma palestra ministrada pelo juiz Federal

Dr. Clenio Schulze, visualizamos exemplos bem-sucedidos em outras Comarcas. Após este evento, a Unimed Cerrado passou a adotar novas abordagens nas defesas judiciais da Cooperativa, com resultados expressivos. Assim, com o objetivo de qualificar constantemente o trabalho em prol dos médicos cooperados, dos prestadores e também dos beneficiários, a diretoria da Unimed Cerrado, decidiu realizar um circuito de palestras em 2024 nas comarcas

do judiciário, nas quais estão situadas nossas singulares (Ceres, Uruaçu, Porangatu e Goianésia), para promover o debate construtivo sobre novas perspectivas para a judicialização na Saúde Suplementar.

Nosso objetivo é, também, o de promover a aproximação entre a Unimed Cerrado e o Judiciário Goiano, abrindo espaço para o diálogo entre o Poder Judiciário e as operadoras de planos de saúde.

Unimed Cerrado recebe recertificação ISO 9001

A ISO 9001 é a coroação do trabalho dedicado à satisfação do cliente. Isso porque oferecer um serviço de qualidade ao longo dos anos sempre esteve diretamente ligado à manutenção de uma gestão organizada, com foco em resultado,

mas, principalmente, na qualidade de nossa entrega.

De fato, a Unimed Cerrado tem seguido com louvor o ciclo de três anos da certificação. Depois da chancela, passamos por auditorias de supervisão e vistorias periódicas que mantiveram o selo ISO 9001. Já

em novembro de 2023, a auditoria de supervisão também evoluiu a nota em gestão de qualidade - nossa área foco - de 3 para 4, não registrado nenhuma "não conformidade". Mais uma prova de que a satisfação de nosso cliente é a bússola certa e vai nos guiar também em 2024.

Singulares em evidência: iniciativas que fazem a diferença

Além de todo o trabalho desenvolvido pelas diversas áreas da Unimed Cerrado, nossas singulares também foram protagonistas de ações memoráveis em 2023. Para a Unimed Cerrado, poder estar presente e apoiar esses eventos foi motivo de muito orgulho.



Corrida TEApoio - conscientização ao Autismo | Ceres

Na singular Vale do São Patrício, em Ceres, apoiamos a 1ª Corrida e Caminhada em Conscientização ao Autismo TEApoio, a 9ª Corrida e Caminhada Ceres+Saúde e a 1ª Corrida e Caminhada Dezembro Laranja para promover a conscientização sobre o câncer de pele. Além de dar evidência aos cooperados que fazem parte da singular, os eventos também serviram para reforçar o envolvimento da cooperativa com a comunidade.

Na singular de Uruaçu, o ano foi marcado pela inauguração da nova sede. Além de homenagens a seus fundadores, o evento ressaltou a união entre os cooperados e os esforços em



Inauguração da nova sede de Uruaçu | Uruaçu

busca de crescimento coletivo. Outro evento importante realizado em Uruaçu foi a participação no Dia C, atuando ao lado de outras cooperativas locais e levando serviços gratuitos de saúde, como aferição de pressão e teste de glicemia, às mais de 2,5 mil pessoas que participaram do evento.

Na singular de Porangatu, o ano começou com a campanha de vacinação gratuita contra a influenza



Corrida outubro rosa novembro azul | Porangatu

para seus cooperados. Outro evento focado no estreitamento de laços com os profissionais de saúde que fazem parte da rede local foi o Jantar

dos Cooperados, um momento de integração e descontração com música ao vivo e distribuição de brindes. Antes do fim do ano, ainda foi realizada a Corrida Outubro Rosa e Novembro Azul, mais uma vez levando conscientização e cuidados à comunidade local.

Já na singular de Goianésia, 2023 foi marcado pela realização do Jantar dos Cooperados local e a primeira edição da ação Saúde nos Bairros, que reuniu os médicos cooperados locais para uma manhã com diversos atendimentos de



Ação saúde nos bairros | Goianésia

saúde e outros serviços básicos oferecidos de forma gratuita aos habitantes do Parque Araguaia e bairros vizinhos. E participou também do Dia C, em parceria com o SESCOOP. Olhando para o ano de 2023, é possível ver como os pilares do cooperativismo estão vivos e muito bem representados nas ações de cada singular e em 2024 sabemos que isso será ainda maior.