

Relatório de  
Gestão 2013

20  
anos

**Unimed** |   
Cerrado

*Cooperando, acreditando no  
cooperativismo e trabalhando por você!*



Relatório de  
**Gestão 2013**

# SUMÁRIO

Unimed Cerrado .....	05
Sistema Unimed em GO, TO e DF .....	08
Mensagem da Diretoria .....	11
Aconteceu em 2013.....	12
A operadora Unimed Cerrado.....	24
Câmaras de Compensação e Departamento Financeiro .....	36
Medicina Preventiva .....	40
Fale com a Unimed Cerrado .....	44
Recursos Humanos.....	48
Sustentabilidade .....	58
Assessoria Jurídica .....	63
Tecnologia da Informação .....	66
Assessoria de Comunicação .....	70
Expediente.....	73

# UNIMED CERRADO

*“Com a força do cooperativismo, estamos construindo um mundo melhor para todos”*

## Federação das Unimed dos Estados de Goiás e Tocantins e do Distrito Federal

Fundada em 7 de julho de 1994, a Federação das Unimed dos Estados de Goiás e Tocantins e do Distrito Federal (Unimed Cerrado) é o órgão máximo do Sistema Unimed na região e representa as 18 Unimed Singulares dos Estados de Goiás, Tocantins e do Distrito Federal.

Em 2014, a Unimed Cerrado completa 20 anos. São duas décadas, trabalhando, cooperando, acreditando e colocando em prática os princípios cooperativistas, sempre visando proporcionar o melhor aos cooperados e à sociedade.

A Unimed Cerrado também trabalha para fortalecer o Sistema Unimed, promover o desenvolvimento das Singulares, estimular e orientar a criação de novas cooperativas de trabalho médico e para difundir a doutrina cooperativista na região.

Como operadora de planos de saúde, a Unimed Cerrado administra as carteiras das Unimed Goianésia, Porangatu, Norte Goiano (Uruaçu) e Vale do São Patrício (Ceres) e vem, a cada ano, conquistando a confiança de mais clientes.

## Missão

Ser um polo disseminador de ideias e um multiplicador de oportunidades para as Singulares federadas, dentro de um modelo cooperativo de excelência, sendo um referencial em atividades educacionais, bem como de apoio e desenvolvimento de diretrizes e ações estratégicas. Recursos próprios, recursos de mercado e o aporte das federadas darão sustentação ao negócio.

## Visão

Promover e apoiar a integração e o desenvolvimento das Singulares.

## Valores Organizacionais

Integridade  
Desafio  
Comunidade  
Competência

## Sistema Unimed em Goiás, Tocantins e Distrito Federal

### UNIMED ANÁPOLIS

Fundada: 05/03/1990  
Presidente: Dr. Danúbio Antonio de Oliveira  
Av. Fayad Hanna, qd. B, lts. 1/ 3,  
Cidade Jardim  
Anápolis (GO) - 75080-410  
Telefone: (62) 3333 3300

### UNIMED ARAGUAÍNA

Fundada: 06/06/1993  
Presidente: Dr. Luiz Carlos de Oliveira  
Av. Tocantins, 1232, Centro  
Araguaína (TO) - 77803-120  
Telefone: (63) 3411 8600

### UNIMED CALDAS NOVAS

Fundada: 21/11/1994  
Presidente: Dr. Otaviano Silva  
Rua Antônio Coelho de Godói, 154,  
Setor Oeste  
Caldas Novas (GO) -75690-000  
Telefone: (64) 3453 3370

### UNIMED CATALÃO

Fundada: 08/11/1984  
Presidente: Dr. Rogério José dos Reis  
Rua Dr. Pedro Ludovico, 180, Centro  
Catalão (GO) - 75701-030  
Telefone: (64) 3411 2020

### UNIMED GOIANÉSIA

Fundada: 27/01/1996  
Presidente: Dr. César Augusto  
Modesto de Sousa  
Av. Brasil, 336, Centro  
Goianésia (GO) - 76380-000  
Telefone: (62) 3353 3377

### UNIMED GOIÂNIA

Fundada: 21/02/1979  
Presidente: Dr. Sizenando da  
Silva Campos Junior  
Praça Gilson Alves Souza,  
Qd. 32 Lt. 08, 650, Setor Bueno  
Goiânia (GO) - 74210-250  
Telefone: (62) 3216 8000

### UNIMED GURUPI

Fundada: 02/04/1996  
Presidente: Dr. Mário Tadeu Kroeff  
Avenida Maranhão, 1925, Centro  
Gurupi (TO) - 77410-020  
Telefone: (63) 3301 2500

### UNIMED JATAÍ

Fundada: 03/03/1993  
Presidente: Dr. Adenauer Amaral  
Av. Dr. Dorival de Carvalho, 858  
salas 05 e 06, Galeria Cintra  
Jataí (GO) -75800-000  
Telefone: (64) 3631 2093

### UNIMED PLANALTO (LUZIÂNIA)

Fundada: 30/04/1992  
Presidente: Dr. Lucas Antônio Roriz de Moraes  
Praça Raimundo de Araújo Melo, s/n  
Luziânia (GO) – 78800-000  
Telefone: (61) 3622 1647

### UNIMED MINEIROS

Fundada: 23/09/1993  
Presidente: Dr. Carlos Dell Eugênio  
Av. Antônio Carlos Paniago, Qd. 03 Lt. 07, Centro  
Mineiros (GO) - 74830-000  
Telefone: (64) 3672 5600

### **UNIMED MORRINHOS**

Fundada: 19/04/1997  
Presidente: Dr. Francisco Martins da Silva  
Av. Couto Magalhães, 385 Centro  
Morrinhos (GO) - 74650-000  
Telefone: (64) 3413 1650

### **UNIMED NORTE GOIANO (URUAÇU)**

Fundada: 18/11/1992  
Presidente: Dr. José de Oliveira e Silva  
Rua Jacinto Silva Rocha Vidal, 18 A,  
St. Central  
Uruaçu (GO) - 76400-000  
Telefone: (62) 3357 2341

### **UNIMED PALMAS**

Fundada: 02/03/1992  
Presidente: Dr. Antônio Fagundes  
da Costa Júnior  
104 Norte ACNE – 1 conjunto 02 It.02  
Ed. Beatriz – salas 101 a 106, Centro  
Palmas (TO) - 77006-900  
Telefone: (63) 3223 5800

### **UNIMED PORANGATU**

Fundada: 26/10/1993  
Presidente: Dr. Liélcio Vieira Lessa  
Rua 14, 8, Qd. 32 Lt. 17 Centro  
Porangatu (GO) - 76550-000  
Telefone: (62) 3362 1118

### **UNIMED REGIONAL SUL DE GOIÁS (ITUMBIARA)**

Fundada: 20/04/1993  
Presidente: Dr. Osvaldo José Rodovalho  
Rua João Manoel de Souza, 899, Centro  
Itumbiara (GO) - 75526-030  
Telefone: (64) 3432 2000

### **UNIMED RIO VERDE**

Fundada: 29/04/1992  
Presidente: Dr. Martúlio Nunes Gomes  
Rua Costa Gomes, 208 Centro  
Rio Verde (GO) - 75901-050  
Telefone: (64) 2101 4967

### **UNIMED VALE DO CORUMBÁ (IPAMERI)**

Presidente: Dr. Carlos Roberto de  
Faria e Souza  
Rua 13 de Maio, 13, Setor Guanabara  
Ipameri (GO) - 75780-000  
Telefone: (64) 3491 1735

### **UNIMED VALE DO SÃO PATRÍCIO (CERES)**

Fundada: 28/11/1991  
Presidente: Dra. Rosiana Borges Campos Silva  
Avenida Bernardo Sayão, 67, Centro  
Ceres (GO) - 76300-000  
Telefone: (62) 3323 2298

## Diretoria Executiva 2010/2014



Diretor Presidente  
Dr. José Abel Ximenes



Diretor Administrativo-Financeiro  
Dr. Danúbio Antonio de Oliveira



Diretor de Mercado  
Dr. Luiz Antônio Fregonesi

## Conselho Fiscal 2013/2014

### Efetivos

Orsi Martins da Silva (Unimed Morrinhos)  
Sérgio Baiocchi Carneiro (Unimed Goiânia)  
Maurício Campos Souza Júnior (Unimed Araguaína)

### Suplentes

Carlos Souza Machado (Unimed Mineiros)  
Bráulio Campos Júnior (Unimed Goianésia)  
Wesley Vinhadelli (Unimed Regional Sul)

## Conselho de Administração

Dr. Danúbio Antonio de Oliveira (Unimed Anápolis), Dr. Luiz Carlos de Oliveira (Unimed Araguaína), Dr. Otaviano Silva (Unimed Caldas Novas), Dr. Rogério José dos Reis (Unimed Catalão), Dr. César Augusto Modesto de Sousa (Unimed Goianésia), Dr. Sizenando da Silva Campos Júnior (Unimed Goiânia), Dr. Mário Tadeu Kroeff (Unimed Gurupi), Dr. Adenauer Amaral (Unimed Jataí), Dr. Lucas Antônio Roriz de Moraes (Unimed Planalto/Luziânia), Dr. Carlos Dell Eugênio (Unimed Mineiros), Dr. Francisco Martins da Silva (Unimed Morrinhos), Dr. José de Oliveira e Silva (Unimed Norte Goiano/Uruaçu), Dr. Antônio Fagundes da Costa Júnior (Unimed Palmas), Dr. Liélcio Vieira Lessa (Unimed Porangatu), Dr. Osvaldo José Rodvalho (Unimed Regional Sul/Itumbiara), Dr. Martúlio Nunes Gomes (Unimed Rio Verde), Dr. Carlos Roberto de Faria e Souza (Unimed Vale do Corumbá/Ipameri) e Dra. Rosiana Borges Campos Silva (Unimed Vale do São Patrício/Ceres)

## Mensagem da Diretoria

# Uma história de união, trabalho, solidariedade e responsabilidade

É com a convicção de estarmos no caminho certo para a promoção do contínuo fortalecimento do cooperativismo de trabalho médico em nossa região, para a valorização de nossos cooperados e a satisfação de nossos clientes e colaboradores, que apresentamos o Relatório de Gestão 2013 da Unimed Cerrado.

A publicação traz uma síntese das principais ações da Unimed Cerrado em 2013, ressaltando o trabalho que desenvolvemos ao longo do ano nas áreas de mercado, educação, promoção da saúde, sustentabilidade, representatividade do setor cooperativista e outras tantas realizações que traduzem o nosso compromisso com o cooperativismo, o Sistema Unimed e a sociedade.

Na área de mercado, 2013 foi um ano de muito trabalho. Enfrentamos custos assistenciais crescentes aliados às nossas limitações, tais como área de ação de baixa renda per capita; ausência de grandes empresas e indústrias, exceto as mineradoras, que muitas vezes já chegam a nossa região com planos de operadoras nacionais; impossibilidade de comercializar planos pessoa física por decisão dos cooperados e com empresas com número médio de 6 colaboradores; fatores que tornaram o trabalho do departamento de mercado mais difícil que o usual.

Empreendemos grande esforço em campanhas de venda junto a prefeituras, sindicatos e associações comerciais, promovemos mudanças de característica de carteira priorizando planos em pré-pagamento.

Embora o resultado final de todo nosso esforço ainda esteja aquém do desejado, conseguimos resultado positivo, distribuimos renda aos cooperados e acreditamos que estamos no caminho que ainda renderá bons frutos com a continuidade das políticas adotadas.

As conquistas, os desafios vencidos, as metas cumpridas e os planos traçados nos estimulam a continuar construindo a história da Unimed Cerrado, que completa 20 anos em 2014. Uma história da qual muito nos orgulhamos e que sempre esteve focada na união, trabalho, solidariedade, equidade, igualdade e responsabilidade, princípios básicos do cooperativismo e da vida.

Boa leitura a todos (as) e que as realizações e aprendizados de 2013 nos fortaleçam para que possamos continuar crescendo e contribuindo, cada vez mais, para a disseminação da cultura cooperativista e para a solidez do Sistema Unimed.

Saudações cooperativistas,

José Abel Ximenes  
Presidente

Danúbio Antonio de Oliveira  
Diretor Administrativo-Financeiro

Luiz Antônio Fregonesi  
Diretor de Mercado

## ACONTECEU EM 2013...

*“Quando buscamos no dicionário o significado do verbo cooperar, nos deparamos com as palavras colaborar e contribuir. E cooperar é isso: é trabalhar em conjunto visando o mesmo objetivo, é cada um contribuindo para o bem de todos e todos colaborando solidariamente para o bem comum”.*

# Agenda cheia e resultados positivos em 2013

Uma série de eventos nacionais e internacionais de grande relevância para a Unimed Cerrado, o Sistema Unimed e todo o setor cooperativista marcou o ano de 2013. O resultado foi positivo com o debate de temas e a tomada de decisões que fortaleceram o cooperativismo. Confira neste capítulo do Relatório de Gestão 2013 os principais acontecimentos do ano.

## AGENDA DA DIRETORIA

### Assembleia Geral Ordinária

**15 de março** - Goiânia (GO)

Resultado: Aprovação das contas da Federação referentes ao exercício de 2012; análise do Relatório de Gestão; apresentação do plano de trabalho da Unimed Cerrado para 2013; eleição do Conselho Fiscal para a gestão 2013/2014.

### Assembleia Geral Extraordinária

**15 de março** – Goiânia (GO)

**13 de dezembro** – Goiânia (GO). Pauta: Alteração estatutária

### Reuniões do Conselho Fiscal

**26 de abril** – Goiânia (GO)

**28 de junho** – Goiânia (GO)

**30 de agosto** – Goiânia (GO)

**18 de outubro** – Goiânia (GO)

**13 de dezembro** – Goiânia (GO)



### Reuniões do Conselho Federativo

**15 de março** – Goiânia (GO)

**26 de abril** – Goiânia (GO)

**02 de agosto** – Goiânia (GO)

**18 de setembro** – Belo Horizonte (MG)

**13 de dezembro** – Goiânia (GO)

## Reuniões do Projeto Operadora/Prestadora

02 de agosto - Goiânia (GO)

14 de dezembro - Goiânia (GO)

### Reunião Funpac (Fundo para Procedimentos de Alto Custo)

22 de fevereiro - Goiânia (GO)

02 de agosto - Goiânia (GO)

22 de novembro - Goiânia (GO)

## AGENDA DA PRESIDÊNCIA

Reeleição para a coordenação do Conselho Consultivo Nacional do Ramo Saúde, ligado à Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB). José Abel Ximenes foi reeleito para mais dois anos de mandato: **dia 14 de março, em Brasília (DF)**

Eleição e posse da diretoria, que estará à frente da Unimed do Brasil no período de 2013 a 2017: **20 de março, em São Paulo (SP)**



O presidente da Unimed Cerrado, José Abel Ximenes, participou da reunião de assinatura do acordo entre a Unimed do Brasil e o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), que assegurou uma solução conciliatória para as demandas envolvendo cooperativas do Sistema Unimed em tramitação naquela autarquia: **21 de março – Brasília (DF)**

Posse de André Longo na presidência da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS): **21 de março, no Rio de Janeiro (RJ)**

Reunião com o prefeito de Goiânia, Paulo Garcia (PT): **5 de março, em Goiânia (GO)**

3º Fórum Político e 15º Conai: **15 a 17 de maio – Brasília (DF)**



IX Jornada de Desenvolvimento: **24 e 25 de maio – Campos do Jordão (SP)**

Intercâmbio Técnico Operacional das Cooperativas Médicas Unimed nos Estados Unidos. José Abel Ximenes e diretores do Sistema Unimed visitaram cidades, como Kansas City, São Francisco, Nova York, Washington e Boston, e conheceram experiências de sucesso nas áreas de tecnologia e inovações em saúde, atenção primária à saúde e qualidade dos serviços: **7 a 22 de abril.**

VI Fórum de Cooperativismo Médico promovido pelo Conselho Federal de Medicina, Associação Médica Brasileira e Federação Nacional dos Médicos, com o patrocínio da Unimed do Brasil: **25 e 26 de junho – Brasília (DF).**



Comemorações do Dia Internacional do Cooperativismo promovidas pelo Sistema OCB/Sescoop-GO: **5 de julho – Goiânia (GO).**

Sessão solene na Câmara dos Deputados em comemoração ao Dia Internacional do Cooperativismo e reunião com os deputados Arthur Lira (esq.), José Guimarães e André Vargas para tratar da importância da aprovação do Ato Cooperativo e seu Adequado Tratamento Tributário contemplando as cooperativas médicas e de saúde: **11 de julho – Brasília (DF)**.



Reunião Hospitais Verdes: **17 e 18 de julho na Fesp – São Paulo (SP)**

Simpósio Estruturas de Saúde- Programa de Qualificação de Recursos Próprios: **7 de agosto na Fesp – São Paulo (SP)**

25º Encontro Nacional dos Núcleos de Desenvolvimento Humano e Comitês Educativos: **15 e 16 de agosto – Guarulhos (SP)**

Comemoração dos 15 anos da Central Nacional Unimed: **21 de agosto – São Paulo (SP)**



Reunião com representantes dos prestadores de serviços de saúde do Norte Goiano; o diretor Administrativo-Financeiro, Danúbio Antonio de Oliveira; o diretor de Mercado, Luiz Antônio Fregonesi; técnicos da Federação e dirigentes das Singulares da região: **23 de agosto – Goiânia (GO)**.

XXV Convenção Norte/Nordeste: **28 a 30 de agosto – Maceió (AL)**

XLI Jornada Médica de Ceres e 4ª Jornada do Cremego: **13 e 14 de setembro – Ceres (GO)**

43ª Convenção Nacional Unimed: **17 a 21 de setembro – Belo Horizonte (MG)**

Seminário Conass Debate – Caminhos da Saúde no Brasil: **25 de setembro – Brasília (DF)**

XVIII Conferência Regional da ACI Américas (Aliança Cooperativa Internacional das Américas), que teve como tema central a “Década das Cooperativas: cenários e perspectivas”. O VIII Encontro de Parlamentares (foto) integrou a programação da conferência: **6 a 11 de outubro - Guarujá (SP)**.



Conferência Global e Assembleia Geral da Aliança Cooperativa Internacional: **28 de outubro a 7 de novembro - Cape Town (África do Sul)**

Entrega do Prêmio Sescop Excelência de Gestão: **19 de novembro – Brasília (DF)**

IV Simpósio da Unimed Cerrado:  
**12 a 14 de dezembro**  
**Goiânia (GO)**



## AGENDA DA UNIMED CERRADO

### Unimed Cerrado e UFG firmam parceria

O projeto de cooperação técnica firmado entre a Unimed Cerrado e a Universidade Federal de Goiás (UFG) foi oficialmente apresentado à sociedade no dia 26 de abril, marcando o começo de uma grande parceria, que prevê a promoção de cursos técnicos presenciais e à distância, cursos de pós-graduação nas áreas de saúde e gestão cooperativista e ações de telemedicina e tele-saúde. A apresentação simbolizou a concretização da parceria, que vinha sendo discutida desde 2009, quando o presidente da Unimed Cerrado, José Abel Ximenes, e o então reitor da UFG, Edward Madureira Brasil, assinaram um protocolo de intenções.



### Pós-graduação em Gestão de Cooperativas e Operadoras de Saúde teve início em abril



O primeiro curso de especialização, promovido pela Unimed Cerrado em parceria com a Universidade Federal de Goiás/ Faculdade de Administração e Ciências Econômicas (Face), teve início no dia 26 de abril e segue até maio de 2015. O curso está sendo ministrado no Centro de Desenvolvimento Humano da Federação e conta com uma turma eclética, formada por graduados nas áreas de saúde, finanças e administração, vindos de várias Unimed.

### Conselheiros fiscais participam de curso

Nos dias 26 e 27 de abril, a Unimed Cerrado promoveu mais uma turma do curso voltado para os conselheiros fiscais da Federação e das Singulares de Goiás e do Tocantins. A promoção deste curso, em parceria com a Unimed do Brasil, já faz parte do calendário anual de eventos educacionais da Federação e visa a atualização profissional de quem já atua nos conselhos fiscais das cooperativas e a capacitação dos conselheiros recém-eleitos. O curso foi ministrado no Centro de Desenvolvimento Humano da Unimed Cerrado.

## V Seminário de Intercâmbio debate a versão Tiss 3.0



O V Seminário de Intercâmbio da Unimed Cerrado aconteceu nos dias 21 e 22 de maio e debateu temas, como a nova versão do sistema de Troca de Informações em Saúde Suplementar (Tiss) 3.0, o Sistema Ajius (Ajuste de Intercâmbio entre Unimed) e o Manual de Intercâmbio Nacional. Mais de cem colaboradores das Singulares de Goiás e Tocantins assistiram as palestras ministradas por técnicos da Unimed do Brasil. Metade do público acompanhou o evento no Centro de Desenvolvimento Humano e o restante através das salas de videoconferência do projeto Sinal (Sistema de Integração Nacional) instaladas em 12 Singulares.

**Na avaliação feita pelos organizadores, 95,83% dos participantes classificaram o seminário como bom ou ótimo.**

## Workshop reúne prestadores de serviços

No dia 23 de agosto, a Unimed Cerrado promoveu o Workshop da Rede de Prestadores de Serviços, que reuniu diretores da Federação, presidentes e técnicos de Singulares federadas e representantes dos prestadores de serviços de saúde do Norte Goiano. O encontro aconteceu no Centro de Desenvolvimento Humano da Unimed Cerrado e teve como palestrantes o especialista em Regulação de Relação com Prestadores de Serviços da Diretoria de Desenvolvimento Setorial da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Eduardo Vieira Neto; Fábio José de Souza, da Central Nacional Unimed, e o diretor do Instituto de Acreditação e Gestão em Saúde (IAG) e consultor da Fundação Unimed, Renato Couto, que alertaram sobre a importância da qualidade na prestação de serviços de saúde.





## Dia do Cliente é comemorado com festa

Os clientes que passaram pela sede da Unimed Cerrado (foto), pelas Unimeds Goianésia, Porangatu, Norte Goiano (Uruaçu) e Vale do São Patrício (Ceres) e pelos escritórios de apoio da Federação em Campinorte e Minaçu foram recebidos com brindes e festa no dia 13 de setembro. Tudo para comemorar o Dia do Cliente, celebrado em 15 de setembro, e que já integra o calendário de eventos do Sistema Unimed em Goiás e no Tocantins. O tema da festa antecipada foi “A vida pode ser simples, alegre, cheia de planos. E só dar corda”.

## Feliz aniversário, cooperado!

A Unimed Cerrado fez questão de celebrar os aniversários de seus cooperados, que são a base do sucesso do Sistema Unimed. Por isso, na data de seu aniversário, cada cooperado recebeu um cartão assinado pela diretoria da Federação.



## Workshop de Atendimento celebra o Dia da Secretária



Antecipando as comemorações do Dia da Secretária, celebrado em 30 de setembro, a Unimed Cerrado promoveu, entre os dias 25 e 28 de setembro, o 6º Workshop de Atendimento do Norte Goiano. A programação incluiu a palestra motivacional “Qualidade no atendimento – Você faz a diferença”, lanche e distribuição de brindes. Realizado em Ceres (25/09), Goianésia (26/09), Uruaçu (27/09) e Porangatu (28/09), o workshop reuniu secretárias e secretários das Singulares, dos escritórios de apoio localizados em Campinorte e Minaçu e dos prestadores de serviços credenciados no Norte Goiano.

## Dia do Médico

Em comemoração ao Dia do Médico, 18 de outubro, a Unimed Cerrado enviou um cartão aos médicos, reproduzindo o cartaz da campanha institucional do Sistema Unimed, que ressaltava os dizeres “Cooperados, pioneiros, orgulhosos e brasileiros”. A campanha fez referência às manifestações populares de 2013, enfatizando que os médicos devem ter orgulho da medicina, de serem brasileiros e de serem Unimed. O cartaz também foi divulgado no site, nas redes sociais e na sede da Unimed Cerrado e das Singulares.



## Comitês Técnicos reúnem-se durante o ano



Ao longo de 2013, a Unimed Cerrado promoveu dez reuniões dos Comitês Técnicos Regionais de Médicos Auditores (CTRMA) e de Enfermeiros Auditores (CTRENFA). Formados por representantes da Federação e das Singulares, o CTRMA e o CTRENFA visam o aperfeiçoamento da gestão, a melhoria do trabalho desenvolvido pela Federação e pelas Unimeds federadas e a uniformização da atuação, respectivamente, dos médicos e dos enfermeiros auditores no Intercâmbio Nacional. As reuniões presenciais e virtuais aconteceram nos dias 17 de maio, 21 de junho, 18 de agosto, 20 de setembro e 18 de outubro. Já os membros do Comitê Técnico Regional de Produtos Médicos (CTRPM) reuniram-se nos dias 22 de março, 21 de julho e 20 de setembro.

## GPA Regional promove três encontros

O Grupo Permanente de Atendimento Regional Goiás, Tocantins e Distrito Federal (GPA), criado em 2007, teve três reuniões em 2013, todas pautadas pela busca contínua da melhoria do atendimento aos clientes. Os três encontros aconteceram em Goiânia, tendo com anfitriãs as Unimeds Cerrado (5 de março), Morrinhos (21 de junho) e Goiânia (8 de novembro), e foram transmitidos ao vivo através do Projeto Sinal.



## IV Simpósio da Unimed Cerrado: sucesso consolidado



O IV Simpósio da Unimed Cerrado foi realizado em Goiânia, de 12 a 14 de dezembro, e reuniu cerca de 300 pessoas entre dirigentes, cooperados, colaboradores e parceiros do Sistema Unimed em Goiás, Tocantins e outros Estados. A edição deste ano teve como tema “Intercooperação, Integração e Inovação” e consolidou o sucesso do simpósio realizado desde 2008.

A programação contou com cinco mesas-redondas sobre os temas “Unimed do Brasil - Prestando Contas”; o “Panorama das Unimeds do Centro-Oeste e Tocantins na visão da ANS e da Unimed do Brasil”; “A Atenção Integral à Saúde”; “Visão Panorâmica do Cooperativismo no Mundo e no Brasil” e “O Papel da Educação no Sistema de Cooperativismo de Saúde”.



## Programação Paralela

Além das mesas-redondas, a programação do IV Simpósio da Unimed Cerrado incluiu:

- V Seminário de Mercado da Unimed Cerrado
- I Seminário de Recursos Próprios
- Workshop de Auditoria
- Feira de Negócios



- Oficinas nas áreas Contábil, Jurídica, de Regulação e de Tecnologia da Informação
- Homenagem a grandes lideranças cooperativistas: o médico José Mário de Freitas, um dos fundadores da Unimed Goiânia; o ex-presidente da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) Goiás, Antonio Chavaglia, e um dos maiores nomes do cooperativismo brasileiro e mundial, o advogado Américo Utumi.

## Parceria com a Fundação Unimed oferece curso com desconto a médicos

Em parceria com a Unimed Cerrado, a Fundação Unimed está ministrando em Goiânia um curso de pós-graduação em Urgência, Emergência Médica e Terapia Intensiva. As aulas tiveram início em novembro de 2013 e estão sendo ministradas no centro de Desenvolvimento Humano da Unimed Cerrado com a participação de 35 alunos. Esse é o décimo curso promovido em parceria pela Unimed Cerrado e Fundação Unimed e os médicos cooperados, além de um ensino de qualidade, estão tendo descontos de 23% nas mensalidades.

## A OPERADORA UNIMED CERRADO

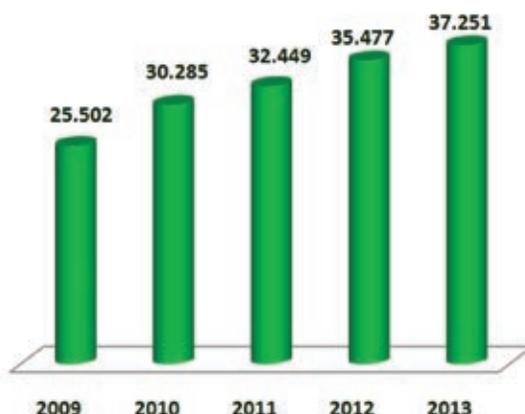
*“Colaboração, cooperação e solidariedade são princípios fundamentais do cooperativismo. São a base e a força que movimentam nossas cooperativas”*

# BENEFICIÁRIOS DA UNIMED CERRADO

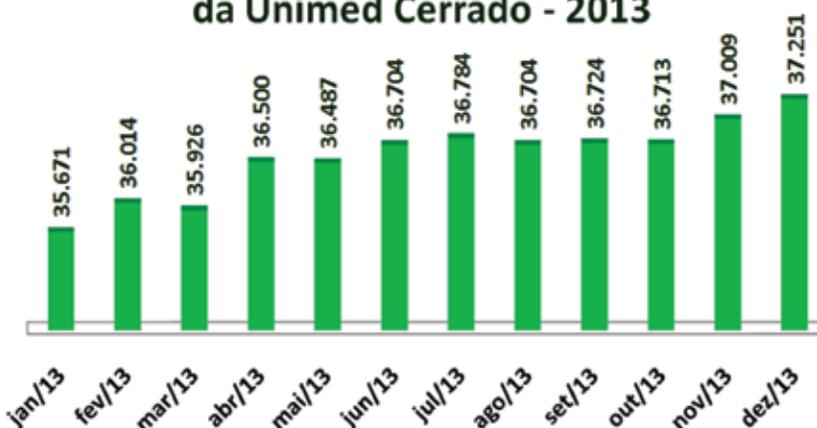
## A Operadora Unimed Cerrado encerrou 2013 com mais de 37 mil clientes

Responsável pela gestão das carteiras de clientes das Unimeds Goianésia, Porangantu, Norte Goiano (Uruaçu) e Vale do São Patrício (Ceres), a operadora Unimed Cerrado fechou 2013 com 37.251 beneficiários. Esse número supera em cerca de 5% o total registrado em 2012, representa um crescimento de quase 50% em relação a 2009 e revela os bons resultados das ações da Diretoria de Mercado e o crescimento, ano a ano, da confiança da população na marca Unimed.

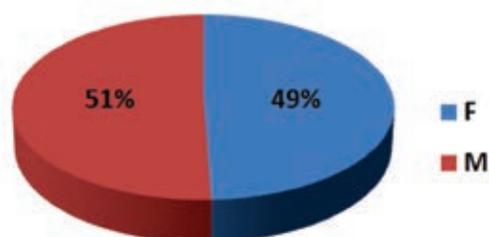
Carteira de Beneficiários da Unimed Cerrado 2009/2013



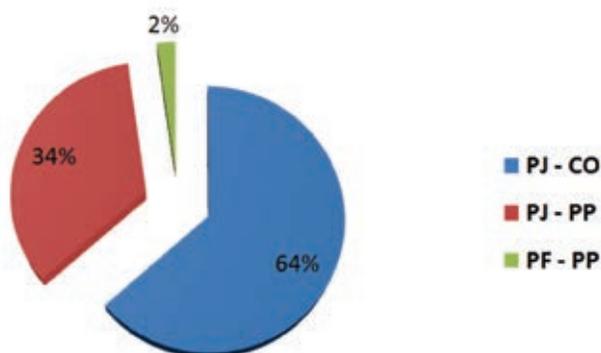
Carteira de Beneficiários da Unimed Cerrado - 2013



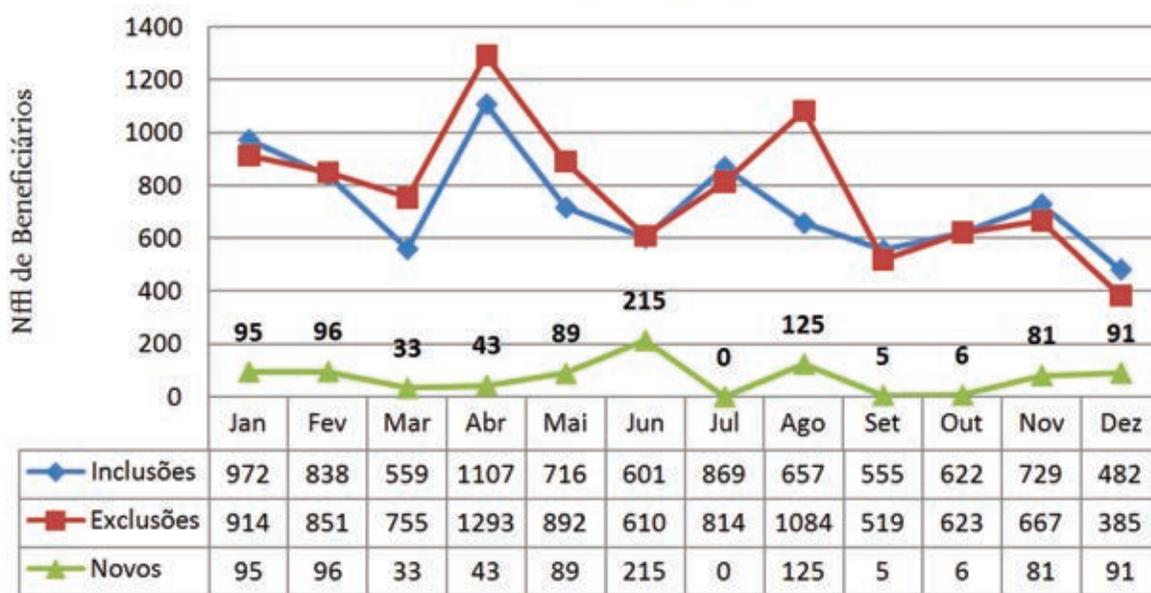
### Sexo



### Modalidade da carteira



### MOVIMENTAÇÃO



## ENTRE AS MELHORES

### IDSS coloca a Unimed Cerrado entre as melhores operadoras

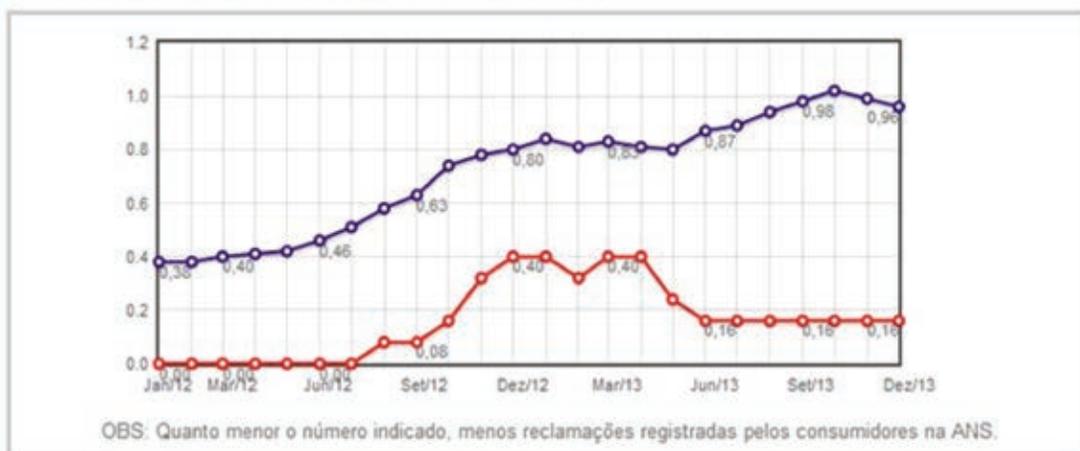
A Unimed Cerrado está entre as melhores operadoras de planos de saúde do País, de acordo com o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no dia 2 de dezembro. Operadora das carteiras de clientes das Unimed Goianésia, Porangatu, Norte Goiano (Uruaçu) e Vale do São Patrício (Ceres), a Unimed Cerrado novamente foi classificada como boa e muito boa, as maiores classificações do índice, em todos os quesitos avaliados pela ANS. Em uma pontuação que vai de zero a 1, o IDSS da Unimed Cerrado alcançou 0,7963. Confira os índices:

- Índice de Desempenho de Atenção à Saúde (Idas): 0,6999
- Índice de Desempenho de Estrutura e Operação (Ideo): 0,8135
- Índice de Desempenho de Satisfação dos Beneficiários (Idsb): 0,8053
- Índice de Desempenho Econômico-Financeiro: 0,9628

### Operadora tem baixo índice de queixas na ANS

As reclamações contra a Unimed Cerrado registradas por consumidores na ANS ficaram bem abaixo da média de outras operadoras do mesmo porte.

Índice de Reclamações - Janeiro/2012 - Dezembro/2013



Legenda:

■ Índice da Operadora | ■ Índice médio das operadoras do mesmo porte

## NOVA POLÍTICA DE VENDAS

### Vendas de contratos em pré-pagamento batem recorde

Em 2013, a Diretoria de Mercado e a Coordenação de Vendas definiram as diretrizes de vendas de planos de saúde da Unimed Cerrado com o foco no crescimento da base de clientes em pré-pagamento. O resultado agradou bastante: um aumento de quase 70% no número novos de clientes nesta modalidade em relação a 2012. Quando comparado a 2011, o aumento corresponde a mais que o dobro.

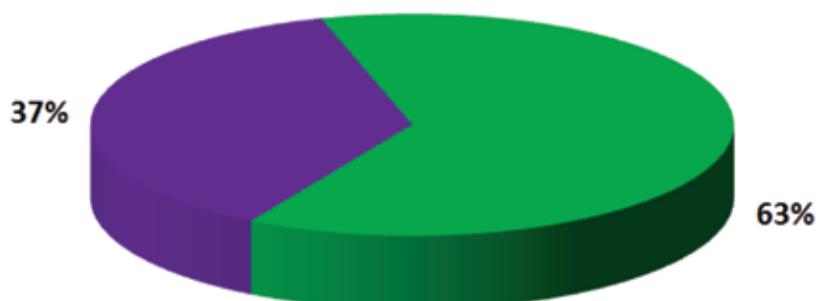
	2011	2012	2013
CONTRATOS	90	75	34
VIDAS	1.885	2.112	879

CONTRATOS CUSTO OPERACIONAL	72	67	4
VIDAS CUSTO OPERACIONAL	1.578	1.632	65

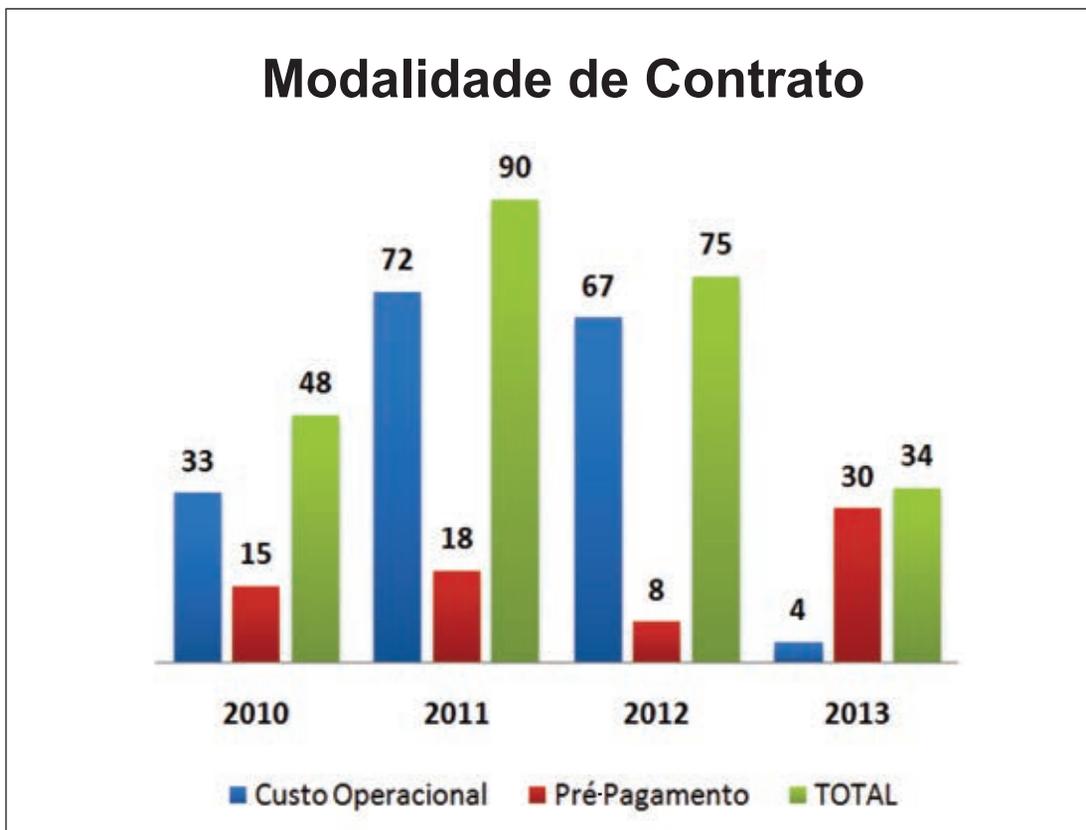
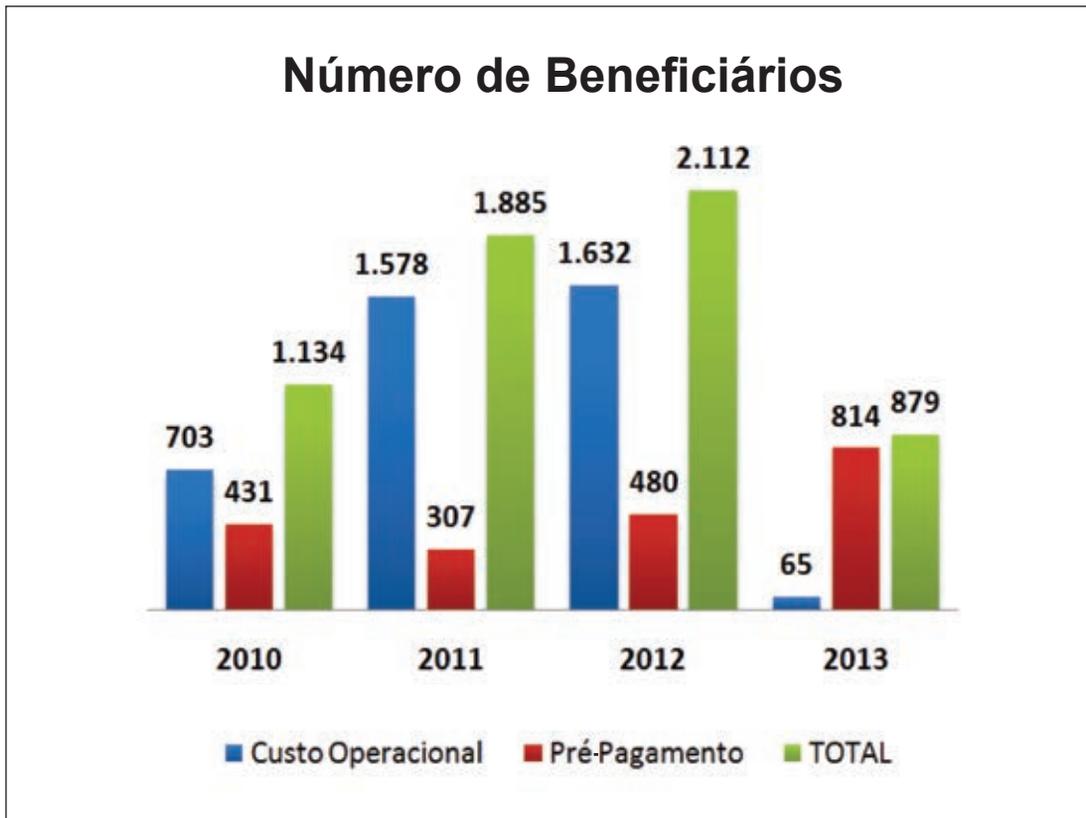
CONTRATOS PRÉ-PAGAMENTO	18	8	30
VIDAS PRÉ-PAGAMENTO	307	480	814

#### Distribuição dos Planos

- Usuários Pré-Pagamento
- Usuários Custo Operacional



## DEMONSTRATIVO DE VENDAS



## PARCERIAS

### Parceria com Associações Comerciais: novo projeto, novos clientes

Para atender a comunidade empresarial do Norte Goiano, a Unimed Cerrado formatou um projeto de vendas com foco nas empresas vinculadas às instituições classistas empresariais. O novo projeto incluiu a liberação de carência, a redução de preços e do número inicial de vidas no contrato.

Incluiu também benefícios, como assistência com transporte aeromédico (remoção de hospital para hospital em UTI Aérea); plano de remissão benefício família (em caso de falecimento do titular, os beneficiários cadastrados poderão usufruir do plano por até 2 anos sem qualquer custo); seguro de vida e auxílio-funeral.

A equipe de vendas, em conjunto com o seu gestor, percorreu todo o Norte Goiano se reunindo com os dirigentes das Associações Comerciais e Câmaras de Dirigentes Lojistas (CDL) e apresentando o novo projeto, o que resultou na perspectiva de grandes negócios para 2014.

A Associação Comercial e Industrial de Uruaçu (Aciau), a Associação Comercial e Industrial de Ceres e Rialma (Acicer), a CDL de Itapuranga e a Associação Comercial de Itapaci foram algumas das instituições que receberam a visita da Unimed Cerrado.



### Parceria com os beneficiários: reunião em mineradoras do Norte Goiano

Uma estratégia que teve bons resultados em 2013 foi a Ação Comercial com foco nos prestadores de serviços das mineradoras do Norte Goiano. Durante visitas às empresas, a equipe de vendas da Unimed Cerrado e seu coordenador apresentavam aos prestadores de serviços condições especiais para a contratação do plano. Uma das visitas aconteceu na Mineração Yamana Gold, onde todos os prestadores de serviços foram convidados a tomar um café da manhã com a Unimed Cerrado e a conhecer a nova proposta comercial.



## Parceria Unimed Cerrado, OCB-GO e Sescoop/GO: censo e negócios



A Unimed Cerrado foi parceira da Organização das Cooperativas Brasileira (OCB) e do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop) Goiás em mais uma edição do Censo do Cooperativismo Goiano. Técnicos da Unimed Cerrado acompanharam as equipes da OCB-GO e Sescoop/GO nas visitas às cooperativas da região Norte de Goiás (Ceres, Goianésia, Porangatu e Uruaçu) para a conclusão do censo 2012, que foi divulgado em 2013. O projeto teve visão institucional e comercial e a Unimed Cerrado aproveitou as visitas para apresentar sua equipe de vendas e coletar dados para possíveis negociações com as cooperativas que não possuíam plano de assistência médica.

## Parceria Unimed Cerrado e Unimed Aeromédica: crescimento

A parceria entre a Unimed Aeromédica e a Unimed Cerrado cresceu em 2013 com a adesão de mais Singulares. Visando oferecer ainda mais vantagens a seus clientes, as Unimed Jataí e Vale do Corumbá (Ipameri) aderiram ao contrato de prestação de serviço aéreo através da parceria da Unimed Cerrado e Unimed Aeromédica, ampliando a lista das Singulares que oferecem esse benefício, como as Unimed Anápolis, Araguaína, Caldas Novas, Mineiros e Morrinhos. A adesão fortalece os princípios cooperativistas e aumenta o portfólio de benefícios das Singulares.

## Parceria Unimed Cerrado e Credify Marketing & Concept: atualização de dados

Visando reduzir e acelerar o processo de atualização do número do Cadastro Nacional de Saúde de beneficiários das operadoras e a redução dos custos das Singulares, a Unimed Cerrado negociou, em 2013, uma proposta de atualização e enriquecimento de dados com a Empresa Credify Marketing & Concept. O novo serviço auxilia as Singulares nesta atualização, as eximindo de penalidades e multas. Já aderiram ao contrato as Unimed Anápolis, Jataí e Planalto (Luziânia).

## EQUIPE MOTIVADA

### Equipe de vendas comemora o sucesso de 2013

“Tenho uma enorme satisfação profissional e porque não dizer também pessoal quando vejo os resultados que a equipe vem atingindo. O crescimento da base total de vidas beneficiadas pela Operadora Unimed Cerrado reflete a seriedade do trabalho que é realizado por todos os profissionais que sustentam esta marca.

A economia brasileira cresceu 2,28% em 2013 e o crescimento de nossa carteira superou este índice. Apesar de ter sido um ano difícil, com muitas mudanças nas diretrizes de vendas,

nos hábitos de abordagem ao cliente e também de atuarmos em uma região onde predominam pequenas empresas, ainda assim conseguimos trazer, através de 34 contratos, 879 novas vidas à base. Vale também ressaltar que dentre estas, 814 foram oriundas de contratos de pré-pagamento, alinhando assim as ações comerciais com as novas regras de comercialização.”



**Luciano Seabra, coordenador de vendas da Unimed Cerrado**



“Foi um ano de muitos desafios e também de busca de aprimoramento. Aprendi bastante ao realizar o meu planejamento de vendas e ao colocá-lo em prática. Considero que as ferramentas disponibilizadas, como o simulador de vendas, ajudaram bastante quem está em campo, junto ao cliente. Em 2014, tenho certeza que a equipe terá um resultado mais vitorioso ainda.”

**Luana Veloso Godoy – vendedora lotada na Unimed Norte Goiano (Uruaçu)**



“Em 2013, após grande trabalho realizado junto aos clientes me sinto privilegiada em contribuir com o crescimento da Unimed Cerrado. Para mim, o resultado obtido pela equipe ao aumentar o número de vendas de contratos de pessoa jurídica em 70% foi como o romper de uma barreira, resultado de uma luta constante com muita perseverança e dedicação. Para 2014, espero que seja maior o percentual de vidas implantadas na Operadora, pois estou com grandes expectativas de negociações.”

**Galdina Rabelo – Representante da Unimed Cerrado e proprietária da GS Vendas (Ceres)**



“Desde o início de 2012, estamos estudando como chegar ao mercado do Norte Goiano. As empresas locais, a maioria de pequeno e médio porte, ignoravam os benefícios da oferta de um plano de saúde aos colaboradores. Mas, a Unimed Cerrado acreditou no potencial da região, trabalhou e hoje temos nossos clientes procurando plano de saúde pré-pago. Com a visão da nossa diretoria em abrir as portas para pequenas empresas, estamos vencendo as barreiras da concorrência, do preconceito, conquistando espaço e abraçando as oportunidades que o mercado oferece.”

**Renata Gleide Resende - representante Comercial da Unimed Cerrado e proprietária da Renata Representações (Goianésia)**

## GUIA MÉDICO

### Novo Guia: padronização e valorização da marca



<p>União, Barro Alto, Campinoro, Carmo do Rio Verde, Goiás</p> <p><b>FISIOLÓGICA - CLÍNICA DE FISIOTERAPIA UIRACUI</b> Rua Cel. João Luís S/N Carmo 062 3353-9022</p> <p><b>HOSPITAL ORTOPÉDICO DE UIRACUI E PESQUISAS</b> Rua Adolfo Fernandes S/N Carmo 062 3353-0376</p> <p><b>PSIQUE - CLÍNICA DE PSICOLOGIA E CONSELHEIRO</b> Av. Transbairrada Nº 170 Carmo 062 3353-2922</p> <p><b>BARRO ALTO</b></p> <p><b>LABORATÓRIO SANTA MARTA</b> Av. Goiás Nº 6000 Carmo 062 3347-4707</p> <p><b>CAMPINORTE</b></p> <p><b>BICALBOR - LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS LTDA</b> Avenida central Nº 22 Carmo 062 3395-5640</p> <p><b>CARMO DO RIO VERDE</b></p> <p><b>BIO CARMO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b> Av. General José Teodoro Nº 69 Carmo 062 3337-6342</p>	<p><b>CERES</b></p> <p><b>CITOPREV - LABORATÓRIO DE CITOLOGIA</b> Rua 11 Nº 192 Ceres 062 3307-0336</p> <p><b>LABORATÓRIO ALFA</b> Rua 02 Nº 39 - Ceres 062 3329-4244</p> <p><b>LABORATÓRIO BARRETO</b> Rua Barro Alto Nº 251 - Carmo 062 3323-3075</p> <p><b>LABORATÓRIO BICENTRO</b> Rua São Rocco S/N - Carmo 062 3323-8645</p> <p><b>LABORATÓRIO BRASIL ANÁLISES CLÍNICAS</b> Rua São Patrício Nº 81 - Carmo 062 3323-5965</p> <p><b>LABORATÓRIO PADRÃO</b> Rua 05 Nº 78 - Carmo 062 3307-0584</p> <p><b>LABORATÓRIO SANTA MÔNICA</b> Rua São Rocco Nº 81 - Carmo 062 3307-1733</p> <p><b>LAC - LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b> Rua 01 Nº 81 - Carmo 062 3323-2255</p> <p><b>NÚCLEO LABORATÓRIO CLÍNICO</b> Rua Marcha Nº 90 - Carmo 062 3307-1900</p>	<p><b>Unidades Padrão</b> Várias unidades no Estado de Goiás. Uma mais perto de você.</p> <p>O Padrão Laboratório Clínico oferece aos usuários para estar mais perto de você. São várias unidades no Estado de Goiás com sempre diferenciadas para seu conforto e praticidade. O Padrão Laboratório Clínico é Certificado ISO 9001 e PALS. Essa unidade reconhece a qualidade no atendimento e garante serviços seguros. Em caso de emergência ou qualquer uma das unidades Padrão, contate conosco: <b>Padrão de Qualidade</b>.</p> <p><b>Unidades Padrão</b> LABORATÓRIO CLÍNICO MÉDICA LABORATORIAL O Padrão que você merece.</p> <p>www.padrao.com.br ☎ 3224-9000</p>
---	---	---

O Guia Médico, publicação que traz informações sobre médicos, clínicas, laboratórios, hospitais e parceiros comerciais da Unimed, é um importante canal de comunicação entre as cooperativas e seus clientes e deve disseminar os atributos da marca. Ter um Guia Médico padronizado e reconhecível em qualquer parte do País potencializa estes atributos e confere maior credibilidade à marca Unimed. Por isso, para melhor se adequar ao padrão de reconhecimento e credibilidade da marca, a Unimed Cerrado atualizou o seu Guia Médico seguindo as regras do Comitê Nacional de Intercâmbio e as definições da área de Marketing da Unimed do Brasil. O resultado foi positivo.

## CENTRO DE ATENDIMENTO: BENEFÍCIO PARA CLIENTES E COOPERADOS

### Campinorte ganhou Centro de Atendimento da Unimed

No dia 15 de janeiro, a Unimed Cerrado e a Unimed Norte Goiano (Uruaçu) inauguraram (foto) o Centro de Atendimento Unimed em Campinorte. A instalação desta unidade no município faz parte dos projetos da operadora Unimed Cerrado de ampliação e melhoria da assistência aos usuários do Sistema Unimed na região. A unidade de atendimento, localizada em um espaço dentro da clínica Mettra-Cort Segurança e Medicina do Trabalho, oferece consultas aos usuários do Sistema Unimed na área de clínica médica. Os cooperados também passaram a contar com novos postos de trabalho.



## PATROCÍNIOS

### Unimed Cerrado patrocina torneio e jornada

*Em 2013, a Unimed Cerrado deu sequência às ações de apoio e patrocínio de eventos esportivos, culturais e científicos*



**Torneio de Tênis do Rio Quente Resorts - II Rio Quente ATP – Challenger Tour** – Disputado no Rio Quente Resorts (Rio Quente/GO) de 4 a 12 de maio, o torneio de tênis mais uma vez teve o patrocínio da Unimed Cerrado.

**XLI Jornada Médica de Ceres e 4ª Jornada do Cremego** – O evento, que reuniu médicos de todo o Vale do São Patrício e palestrantes convidados para o debate de temas relacionados à ética médica e às novidades no diagnóstico e tratamentos em várias especialidades, foi realizado em Ceres (GO) nos dias 13 e 14 de setembro de 2013 com o patrocínio da Unimed Cerrado



## V SEMINÁRIO DE MERCADO

### V Seminário de Mercado da Unimed Cerrado foi realizado no dia 12 de dezembro

A Diretoria de Mercado da Unimed Cerrado promoveu, no dia 12 de dezembro de 2013, o V Seminário de Mercado. O evento fez parte da programação do IV Simpósio da Unimed Cerrado e teve como tema “Tendências, oportunidades e potencialidades do mercado”. Confira a programação:

#### **Sistema Unimed em Números**

Palestrante: Dr. Valdmário Rodrigues Júnior – Diretor de Integração Cooperativista e Mercado da Unimed do Brasil



#### **Mercado da Saúde no Brasil**

Palestrante: Cíntia Martins

Gestora Comercial & Produtos da Unimed do Brasil

#### **Mercado de Saúde Ocupacional**

Palestrante: – Cíntia Martins - Gestora Comercial e Produtos da Unimed do Brasil

Case de Sucesso: Dr. Tabajara Trindade - Coordenador de Saúde Ocupacional da Unimed Bauru

#### **Importância da Atenção as Mídias Digitais**

Palestrante: Leonardo Diogo - Diretor da Abradi-GO

Expositor: Ana Patrícia Lima – Unimed do Brasil

#### **Autogestão e Órgãos Públicos**

Expositor: Dr. Francisco Taveira Neto – Presidente do Ipasgo

Expositor: Sr. Berto Carlos – Diretor Técnico Unidas-GO

#### **Viabilidade de comercialização de Pessoa Física**

Expositor: Dr. Sérgio Baiocchi – Diretor de Mercado da Unimed Goiânia

Expositor: Jordan Lima – Gerente Comercial da Unimed Norte Capixaba

Expositor: Saulo Lacerda – Superintendente Atuarial da Unimed do Brasil

#### **Atualização e Enriquecimento Computacional de Dados Cadastrais**

Palestrante: Richard Balbachan – Diretor Executivo da Empresa Credify Marketing & Concept

#### **Produtos que Agregam Valor**

Palestrante: Dr. Arcênio Coelho Mendonça

#### **Impactos Financeiros da RN Nº 338**

Palestrante: Saulo Lacerda – Superintendente Atuarial da Unimed do Brasil

## CÂMARAS DE COMPENSAÇÃO E DEPARTAMENTO FINANCEIRO

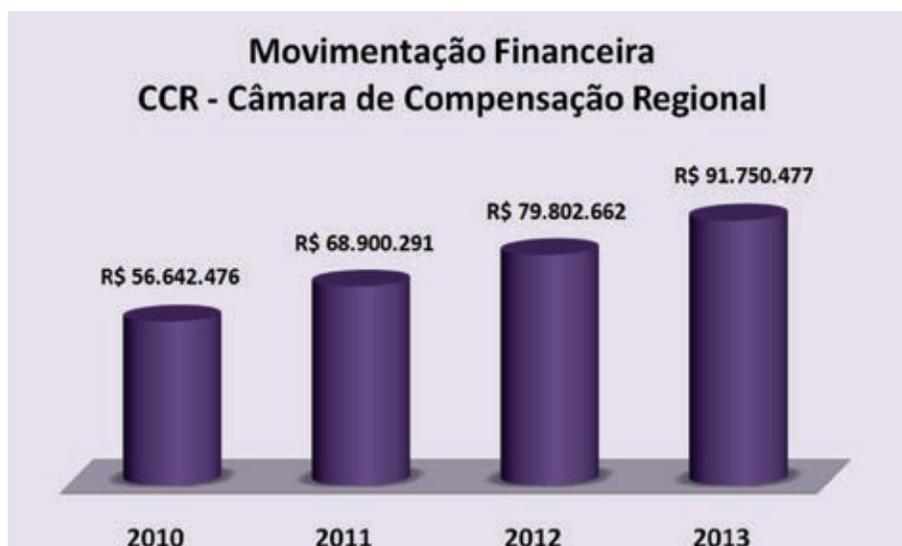
*“A colaboração, a cooperação e a solidariedade nunca podem ficar restritas ao cooperativismo. Precisamos aplicar esses princípios em nosso dia a dia, em nossas relações de trabalho, no convívio com a família, na vida em sociedade”*

## Câmaras de Compensação movimentaram quase R\$ 10 milhões mensais em 2013

A Unimed Cerrado (Federação das Unimeds dos Estados de Goiás e Tocantins e do Distrito Federal) administra duas Câmaras de Compensação: a Regional e a Nacional. Juntas, elas movimentaram, mensalmente, quase R\$ 10 milhões em 2013.

Na Câmara de Compensação Regional (CCR), o movimento médio mensal realizado entre as Unimeds foi de R\$ 6,6 milhões, registrando um crescimento de 14,9% em relação ao exercício de 2012.

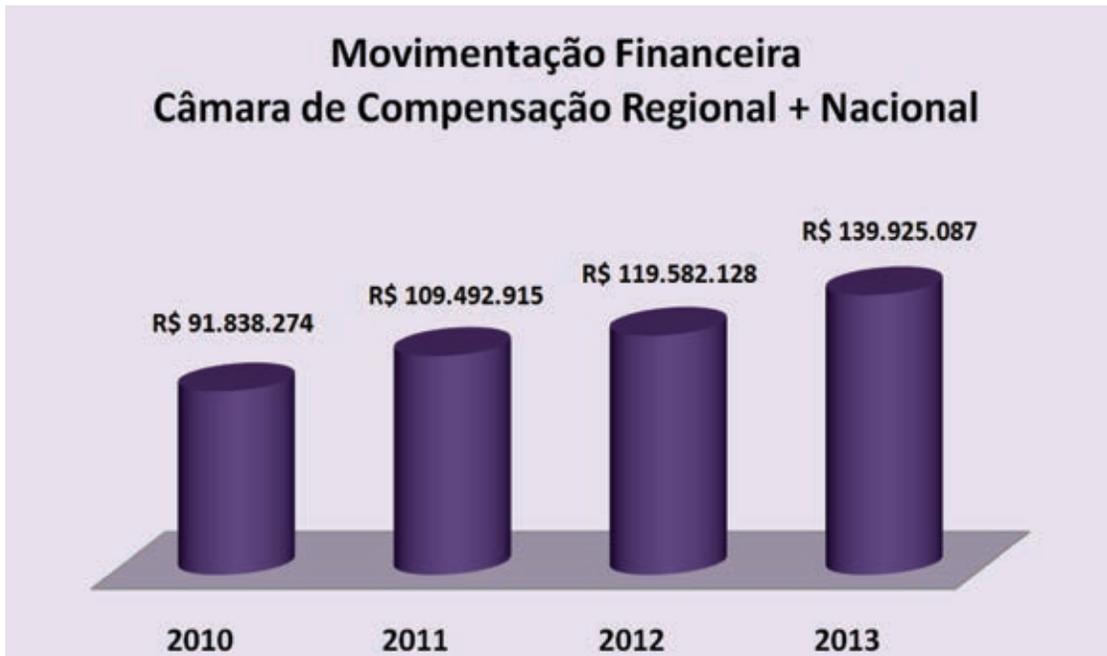
Já na Câmara de Compensação Nacional (CCN), a movimentação média mensal foi de R\$ 3,3 milhões, registrando um crescimento de 21,1% em relação a 2012.



Aumento de 61,9% entre 2010 e 2013

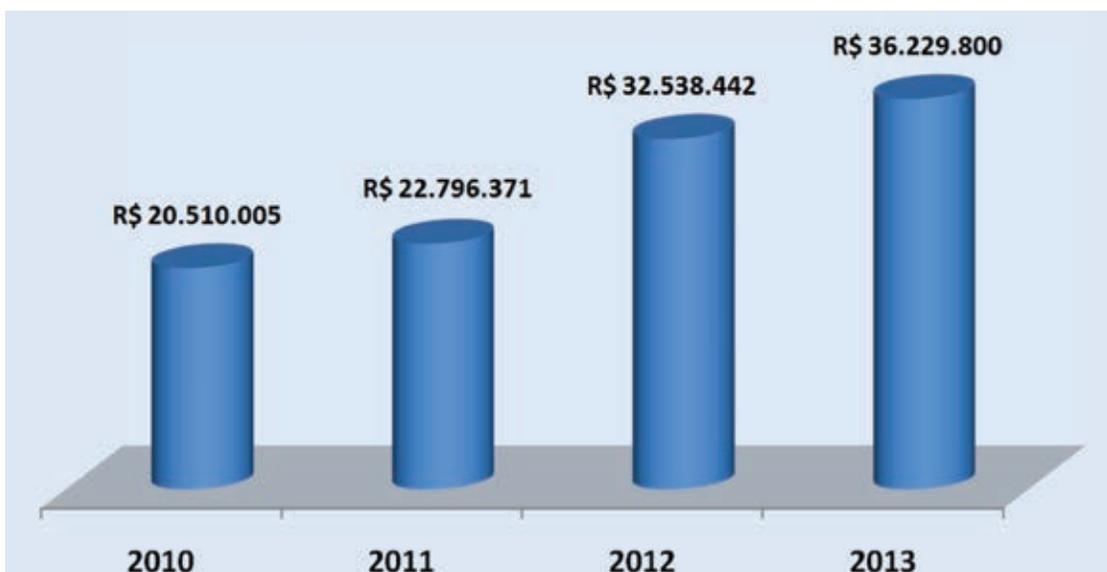


Aumento de 36,8% entre 2010 e 2013



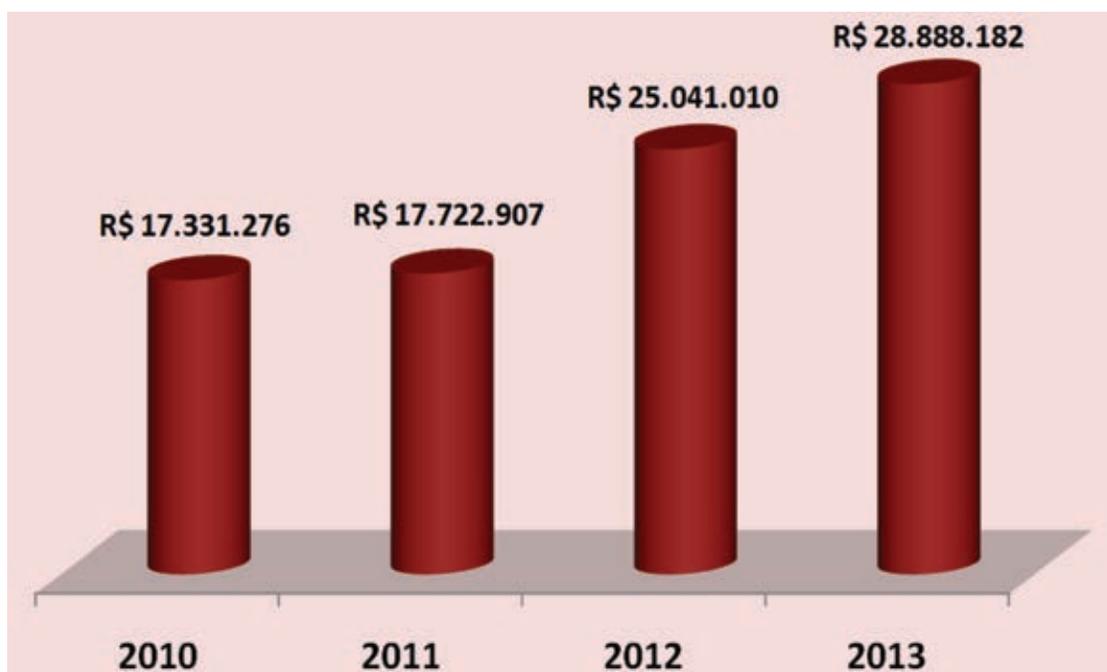
Aumento de 52,3% de 2010 a 2013

## Evolução das contraprestações líquidas



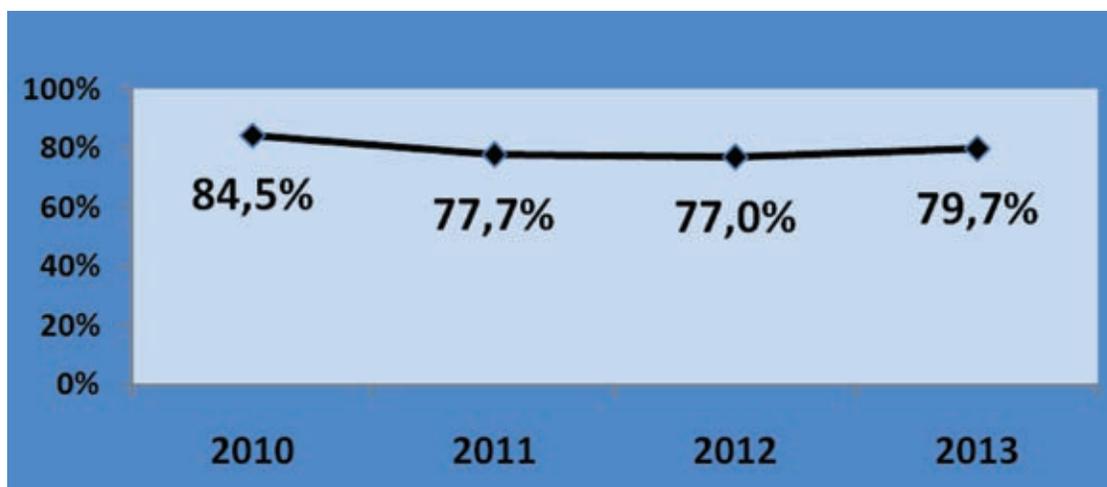
Aumento de 76% no período de 2010 a 2013

## Evolução dos eventos indenizáveis



Aumento de 66% no período de 2010 a 2013

## Evolução da sinistralidade



## MEDICINA PREVENTIVA

*“Precisamos caminhar juntos em prol da realização de nossos sonhos, da conquista de nossos objetivos, da concretização de nossos projetos de construção de uma sociedade cada vez mais justa”*

## PROMOVENDO A SAÚDE

### Medicina Preventiva da Unimed Cerrado é reestruturada

A reestruturação do Setor de Medicina Preventiva da Unimed Cerrado deu um novo fôlego às ações de promoção da saúde desenvolvidas pela Federação e voltadas para os colaboradores e para os clientes Unimed. A cada semana, uma novidade para ajudar a turma a cuidar da saúde, a prevenir doenças e a melhorar sua qualidade de vida.

#### Atendimento preventivo em Pilar de Goiás



Pelo quinto ano consecutivo, a Unimed Cerrado participou, no dia 26 de outubro, do Dia Integrar, um programa de responsabilidade social do Instituto Yamana de Desenvolvimento Socioambiental. O evento foi realizado em Pilar de Goiás e as equipes da Unimed Cerrado foram responsáveis pela realização de 160 atendimentos, como testes de glicemia e triglicérides, avaliação e orientação postural, aferição de pressão arterial, avaliação de peso, altura e Índice de

Massa Corporal (IMC), orientações e distribuição de folders informativos sobre tabagismo, obesidade, hipertensão e ergonomia.

#### Unimed Cerrado na Sipat do Rio Quente Resorts

Nos dias 27 e 28 de novembro, Unimed Cerrado, através de seu Setor de Medicina Preventiva, participou de mais uma edição da Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (Sipat) do Rio Quente Resorts, um dos maiores complexos turísticos do País, localizado no município de Rio Quente (GO). As ações, que beneficiaram cerca de 2 mil pessoas, contaram com a parceria da Unimed Caldas Novas e incluíram testes de bioimpedância, glicemia, avaliação de peso e altura, aferição de pressão arterial e outros. O médico Júlio César ministrou uma palestra sobre a Saúde do Homem, com orientações sobre a prevenção de doenças, como o câncer de próstata, e o Grupo de Teatro do Sesi fez uma apresentação sobre alcoolismo e tabagismo. O público também recebeu panfletos com dicas de saúde e de prevenção de doenças e ganhou brindes.



## Mais de 200 atendimentos na Tenda da Saúde em Morrinhos



Duzentas e onze pessoas foram atendidas na Tenda da Saúde instalada em Morrinhos (GO), no dia 18 de dezembro, dentro do Programa de Medicina Preventiva e Atenção Integral à Saúde da Unimed Cerrado. A ação foi desenvolvida em parceria com a Unimed Morrinhos, Prefeitura Municipal da cidade e Usimed e apoio do grupo Rio Quente Resorts, cliente da Unimed Cerrado. O público recebeu panfletos com dicas de saúde e de prevenção de doenças, ganhou brindes e pôde verificar como estava a pressão arterial, glicemia e peso.

## COLABORADORES DA UNIMED CERRADO

### Adesão ao Movimento Outubro Rosa



A Unimed Cerrado aderiu à campanha mundial batizada de Outubro Rosa, que visa alertar a população sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama. Durante o mês, os colaboradores usaram um laço rosa, símbolo da campanha. No dia 29, participaram de uma palestra com a médica Fernanda Rassi Alvarenga e de um lanche temático.

### Adesão à campanha Novembro Azul

Em novembro, foi a vez da Unimed Cerrado aderir à campanha Novembro Azul, mobilização mundial voltada para a prevenção do câncer de próstata. A Unimed Cerrado aproveitou o dia 19 de novembro, Dia Internacional do Homem, e presenteou os colaboradores com um laço azul, símbolo da campanha, e um cartão alertando sobre a importância de se informar e conhecer os sintomas e formas de prevenção da doença. As colaboradoras também aderiram à campanha, apoiando os colegas.



## Prevenção de diabetes



No dia 13 de novembro, véspera do Dia de Combate a Diabetes, os colaboradores da Unimed Cerrado puderam se submeter ao exame de bioimpedância, teste que identifica importantes indicadores, como os índices de massa muscular e massa de gordura, e identifica quem realmente está acima do peso, o que aumenta o risco de doenças, como diabetes. O atendimento fez parte da campanha educativa e de combate a diabetes, iniciada semanas antes com a divulgação de orientações sobre a doença.

## Palestra orienta sobre alimentação saudável

Um grupo de 35 colaboradores da Unimed Cerrado participou, nos dias 16 e 17 de dezembro, de uma atividade diferente. Sob a coordenação da nutricionista Cecília Stefan Gebrim, eles foram para a cozinha e puderam colocar em prática as orientações recebidas antes, em uma palestra sobre alimentação saudável promovida pelo Setor de Medicina Preventiva dentro do projeto Cozinha Brasil – Alimentação Inteligente.



## O combate às DSTs e aids



Uma palestra sobre DST/Aids marcou as celebrações do Dia Mundial de Luta contra a Aids, comemorado em 1º de dezembro. A palestra foi ministrada no dia 17 de dezembro, no Centro de Desenvolvimento Humano da Unimed Cerrado, pela enfermeira Ana Cecília Coelho Melo e contou com a participação de 22 colaboradores.

## FALE COM A UNIMED CERRADO

*“Há 20 anos, a Unimed Cerrado vem fazendo parte desta caminhada solidária do cooperativismo, contribuindo para tornar o mundo melhor”*

# Call Center e Ouvidoria ampliam a comunicação com a sociedade

Dois importantes canais de comunicação entre a Unimed Cerrado, seus beneficiários e a sociedade foram criados em 2013: o Call Center/Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e a Ouvidoria. Os novos serviços atendem às necessidades da Federação e estão disponíveis para todas as Singulares federadas.

## Call Center

Criado em março de 2013, o Call Center da Unimed Cerrado funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, com modernos equipamentos e 16 atendentes se revezando no atendimento pelo telefone 0800 642 1560. Em 2013, o serviço realizou, em média, 2.400 atendimentos mensais.



Em maio, foi implantado o sistema de telefonia Dígitro, que permite obter relatórios das chamadas DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e suas respectivas gravações. Em setembro, teve início a implantação do Sistema de Gestão CRM da empresa Plusoft, com atendimento multicanal a clientes e gestão de processos e workflow (SAC e Ouvidoria), uma poderosa ferramenta para a gestão de relacionamento com o cliente tanto no âmbito operacional quanto analítico.

**A ligação para o Call Center é gratuita e o usuário pode solicitar serviços, como:**

- Autorizações Emergenciais (SADT/consultas);
- Informações referentes aos atendimentos, área de abrangência, carência, remoções;
- Sugestões;
- Reclamações;
- Emissão de 2ª via de boleto bancário;
- Solicitação de 2ª via de carteirinha, alteração de endereço, cadastro de pessoa física e declaração de permanência no plano / portabilidade;
- Agendamento de Consultas.

## Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Cerrado entrou em funcionamento em abril de 2013. O serviço atende a todos os requisitos legais exigidos, conta com ouvidora certificada pela Associação Brasileira de Ouvidores, possui livre acesso às informações dos departamentos da Operadora; protocolo específico para as demandas, bem como atende o prazo máximo de sete dias úteis para a solução destas.

Esse serviço tem como objetivo principal atender as demandas das Singulares federadas, acolher as manifestações dos beneficiários, como elogios, sugestões, consultas e reclamações, de modo a tentar resolver internamente conflitos que surjam no atendimento ao público, visando melhorar a prestação de serviços em busca da qualidade e excelência.

A Ouvidoria contribui para a melhoria do desempenho e da imagem das Cooperativas; para o aprimoramento dos serviços prestados; para facilitar ao cliente o acesso às informações; para viabilizar o bom relacionamento do cliente com a operadora; sensibilizar os gestores a fim de aperfeiçoarem processos em prol da boa prestação dos serviços e para reduzir o número de Notificação de Investigação Preliminar (NIP) e de demandas junto ao Procon, ANS e Judiciário.



Para ouvir o cliente, a Ouvidora disponibiliza os telefones (62) 3221 5138 e 0800 642 1660, o e-mail [ouvidoria@unimedcerrado.com.br](mailto:ouvidoria@unimedcerrado.com.br), além de atendimento presencial e por carta na sede da Federação Rua 8-A, número, 111, Setor Aeroporto, Goiânia (GO).

## Singulares atendidas pelo Call Center e Ouvidoria

Unimed Anápolis  
Unimed Araguaína  
Unimed Caldas Novas  
Unimed Catalão  
Unimed Cerrado

Para o início de 2014, estão previstas as adesões das  
Unimed Jataí, Mineiros e Morrinhos

*O Call Center e a Ouvidoria têm capacidade  
para atender até 120 mil beneficiários,  
sendo que hoje já atendem 78 mil vidas.*

## RECURSOS HUMANOS

*“Trabalhamos pelo desenvolvimento econômico com justiça social, pela valorização do cooperado e pelo fortalecimento das comunidades nas quais estamos inseridos”*

# Colaboradores satisfeitos e comprometidos com a Unimed Cerrado

Uma pesquisa realizada em fevereiro de 2013 revelou a satisfação dos colaboradores da Unimed Cerrado em trabalhar na Federação. De acordo com a pesquisa, 50% dos entrevistados afirmaram se sentir inteiramente incentivados a se envolver com o planejamento e a implantação de melhorias na organização.

E mais: 83% dos colaboradores concordam que a Unimed Cerrado transmite uma imagem positiva ao mercado e 70% acreditam que o bom atendimento ao cliente externo é uma proposta contínua da organização, que, na opinião de 71% dos entrevistados, é uma organização sólida, confiável e em constante crescimento.

O resultado da pesquisa é um reflexo direto do clima organizacional de confiança, compromisso e respeito entre a diretoria e os trabalhadores. Um clima que faz parte do dia a dia da Unimed Cerrado e vem, a cada ano, contribuindo para o fortalecimento do cooperativismo e do Sistema Unimed em Goiás, Tocantins e Distrito Federal.

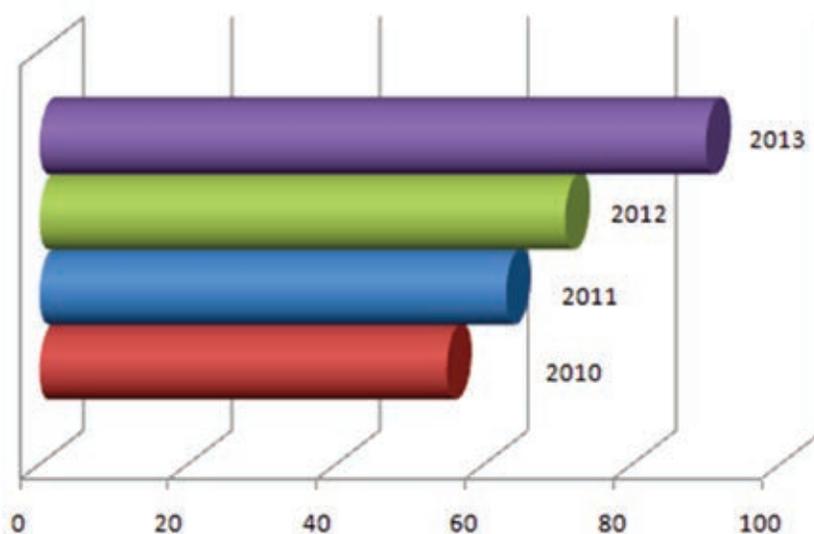
## Benefícios oferecidos

Os diretores José Abel Ximenes (presidente), Danúbio Antonio de Oliveira (Administrativo-financeiro) e Luiz Antônio Fregonesi (Mercado) ressaltam que a valorização salarial é uma das vertentes da política de recursos humanos da Unimed Cerrado, que investe também no desenvolvimento, na educação continuada, no crescimento profissional dos trabalhadores e na integração da equipe. Confira alguns benefícios oferecidos aos colaboradores:

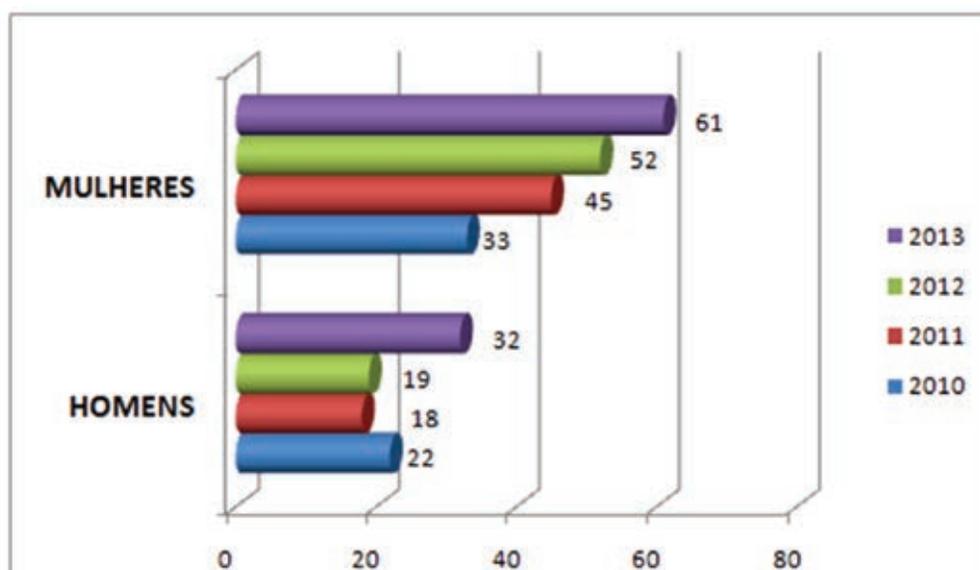
- Plano de saúde gratuito e extensivo a dependentes;
- Plano odontológico;
- Bolsa-educação para graduação e pós-graduação;
- Auxílio-creche para colaboradoras mães a contar do 120º dia de nascimento ou adoção e pelo período de 12 meses;
- Garantia de emprego pré-aposentadoria por um ano;
- Auxílio-funeral;
- Vale-alimentação;
- Vale-combustível;
- Seguro de vida.

## PERFIL DOS COLABORADORES

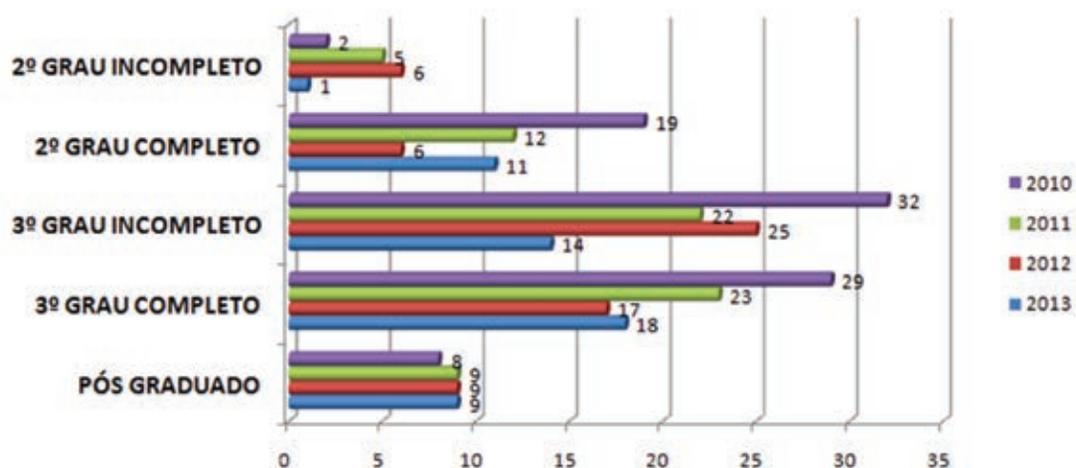
TOTAL DE FUNCIONÁRIOS				
ANO	EFETIVOS	ESTAGIÁRIOS	APRENDIZES	TOTAL
2010	48	3	4	55
2011	58	2	3	63
2012	66	2	3	71
2013	84	2	4	90



FUNCIONÁRIOS POR SEXO			
ANO	HOMENS	MULHERES	TOTAL
2010	22	33	55
2011	18	45	63
2012	19	52	71
2013	29	61	90



ESCOLARIDADE					
ANO	PÓS GRADUADO	3º GRAU COMPLETO	3º GRAU INCOMPLETO	2º GRAU COMPLETO	2º GRAU INCOMPLETO
2010	9	18	14	11	1
2011	9	17	25	6	6
2012	9	23	22	12	5
2013	8	29	32	19	2



## Manifesto Verde para agradecer reajuste

O resultado das negociações salariais de 2013 foi recebido de uma forma criativa pelos colaboradores da Unimed Cerrado. No dia 17 de junho, após o anúncio do reajuste salarial de 8% (retroativo a maio/13) e do aumento de 10% no valor do vale-alimentação e 8% no vale-combustível, os cooperadores - denominação dos trabalhadores do setor cooperativista – foram trabalhar usando pulseiras verdes, uma das cores do cooperativismo e cor símbolo do Sistema Unimed. O uso do adereço foi a forma que a equipe encontrou para agradecer a diretoria pela valorização e reconhecimento do trabalho do grupo.



## Equipe apresenta bom desempenho

Nos meses de maio e setembro, os colaboradores da Unimed Cerrado participaram da segunda e da terceira etapas da avaliação de desempenho, um trabalho realizado pela primeira vez em outubro de 2012. Nas novas avaliações, 85% dos colaboradores atingiram a nota mínima estabelecida pela diretoria e 48 % deles subiram um degrau no plano de cargos e salários, implantado em 2011 e que privilegia as competências profissionais necessárias ao crescimento da organização. Esse sistema de avaliação é aliado a um programa contínuo de treinamento e desenvolvimento profissional dos colaboradores.

## TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Ao longo de 2013, os cursos, palestras e treinamentos promovidos em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo/ Goiás (Sescoop/GO) contaram com 202 participantes e os promovidos pela Unimed Cerrado tiveram 82 participações. Veja alguns eventos realizados:

**14 e 15 de fevereiro - Cine Pipoca: 47 participantes**

A partir da exibição de filmes, que enfocam temas como ética, valores pessoais e persistência, o projeto Cine Pipoca, lançado pela Unimed Cerrado, buscou estimular a reflexão, o aprendizado e o desenvolvimento de competências entre os colaboradores. Na primeira sessão, foi exibido o filme “A luta pela esperança”.



**20 de março** - Curso – Desenvolvimento de Equipes de Alta Performance (1): 26 participantes

**10 a 12 de abril** - Curso – Redação Empresarial – turma I: 20 alunos

**26 e 27/4/13** - Curso – Conselheiros Fiscais: 13 participantes

**15 e 16 de maio** - Curso – Relacionamento e Atendimento ao Cliente: 45 alunos

**21 a 23 de maio** - Curso – Redação Empresarial – turma II: 19 alunos

**11 a 14 de junho** - Curso de Gerenciamento de Projetos: 17 alunos

Com 32 horas de duração, o curso ministrado no Centro de Desenvolvimento Humano da Federação, em Goiânia, abordou os principais conceitos, a visão das áreas afins do conhecimento e os ciclos do gerenciamento de projetos. Foram realizadas duas oficinas para a elaboração de projetos que foram apresentados ao final do curso.

**13 de setembro** - Curso – Comunicação e Relacionamento: 23 alunos

**20 de novembro** - Curso – Desenvolvimento de Equipes de Alta Performance (2) 26 alunos

**4 de dezembro** - Workshop Liderança: 13 participantes

## Unimed Cerrado participa de grupo de gestão por competências

A gerente Recursos Humanos da Unimed Cerrado, Fabiana Daniel Neves, está participando do grupo de discussões para a elaboração de um modelo único e nacional de gestão por competências para o Sistema Unimed. Os estudos começaram em outubro de 2013, quando foi realizado o primeiro dos cinco workshops programados pela Unimed do Brasil para a elaboração da proposta. A Unimed Cerrado, que participa também do Comitê de Sustentabilidade da Unimed do Brasil, está representando as Unimeds dos Estados de Goiás, Tocantins e Distrito Federal no projeto, que será apresentado em abril de 2014 e vai definir, por exemplo, as competências necessárias, formas de capacitação e de avaliação de desempenho dos colaboradores do Sistema Unimed.



## NOVOS PROGRAMAS

### Gestores participam de Programa de Desenvolvimento de Lideranças



Os gestores da Unimed Cerrado foram convidados a participar de um Programa de Desenvolvimento de Lideranças, voltado para a promoção da reflexão, do aprendizado, da melhoria do clima organizacional e do crescimento profissional a partir do debate de diversos temas abordados em livros e/ou artigos. As obras adotadas no primeiro ano do projeto enfocaram ética e valores (livro: Madre Teresa, CEO), trabalho em equipe e administração de conflitos (livro: A direção do vento) e liderança e feedback (livro: Qual é a tua obra).

CEO), trabalho em equipe e administração de conflitos (livro: A direção do vento) e liderança e feedback (livro: Qual é a tua obra).

### Programa compartilha livros, cultura e conhecimento



Através do Programa Compartilhe, que teve início em 12 de março, os colaboradores da Unimed Cerrado têm a chance de compartilhar, por tempo determinado, algum material de seu acervo pessoal, como livros, CDs e vídeos. O projeto, coordenado pela Biblioteca Buriti da Unimed Cerrado (BiBUC), busca estimular a leitura, a troca de informações e de conhecimento entre os colaboradores da Federação e valorizar a diversidade de ideais e a cultura da cooperação.

## DATAS FESTIVAS

### Comemorações promovem maior integração entre os colaboradores

As datas comemorativas do calendário são motivos de festa na Unimed Cerrado, que aproveita as celebrações, como o Dia das Mães, festejos juninos, Dia dos Pais e Natal, para proporcionar momentos de lazer e diversão e promover a confraternização entre a diretoria e os colaboradores. O resultado tem sido a maior satisfação, parceria, união e motivação da equipe. Confira:

## Colaboradoras comemoram a Semana da Mulher



Uma ampla programação, que incluiu palestra sobre qualidade de vida, orientações sobre saúde e cuidados com o corpo, demonstração de produtos de beleza, aula de maquiagem e sessões de massagem, marcou a comemoração da Semana da Mulher na Unimed Cerrado. A programação começou no dia 5 de março e se estendeu até 8 de março, Dia Internacional da Mulher, quando as colaboradoras foram recebidas com um café da manhã especial.

## Dia das Mães

A Unimed Cerrado antecipou as comemorações do Dia das Mães, neste ano celebrado em 12 de maio, e recebeu as colaboradoras mães com um café da manhã no dia 10. Durante a homenagem, as mães foram presenteadas com produtos de O Boticário.



## Sorteio de livros no Dia Internacional da Literatura Infantil

Em comemoração ao Dia Internacional da Literatura Infantil, celebrado em 2 de abril, a Biblioteca Buriti da Unimed Cerrado sorteou nove livros infantis entre os colaboradores da Federação. Mais do que celebrar a data dedicada, o sorteio, organizado pela Gerência de Recursos Humanos e a Biblioteca Buriti, buscou estimular o interesse dos colaboradores pela leitura e, principalmente, incentivá-los a compartilhar esse hábito com as crianças.

## Festa Junina e aniversários



Aproveitando os festejos juninos e a véspera do Dia de São Pedro, a Unimed Cerrado comemorou os aniversários dos colaboradores nascidos no mês de junho com um animado arraial. A festa foi realizada no dia 28 de junho e os colaboradores entraram no clima, trocando os uniformes e roupas sociais pelos coloridos trajes típicos juninos e incorporando um pouco da alegria dos autênticos caipiras. Não faltaram dança, boa música, comidas típicas e muita diversão. As celebrações dos aniversários se repetiram todos os meses.

## Dia dos Pais



A comemoração do Dia dos Pais, celebrado no segundo domingo de agosto, foi o motivo de um café da manhã especial promovido pela Unimed Cerrado no dia 8 de agosto. O presidente José Abel Ximenes, o diretor Administrativo-Financeiro, Danúbio Antonio de Oliveira, gerentes e colaboradores, todos pais, começaram o expediente em clima de festa, confraternização e homenagens. Os colegas de trabalho aproveitaram para antecipar os cumprimentos aos papais da Unimed Cerrado.

## Dia do Voluntariado

A data, celebrada em 5 de dezembro, foi comemorada com uma homenagem aos colaboradores voluntários dos projetos sociais desenvolvidos e apoiados pela Federação. Os voluntários foram presenteados com camisetas alusivas à data e cartões de agradecimento



## Café da manhã com o presidente

No dia 22 de novembro, o presidente da Unimed Cerrado, José Abel Ximenes, reuniu-se com todos os colaboradores para conversar sobre os trabalhos executados no ano de 2013 e para agradecer o empenho de cada um nas ações realizadas. Após a reunião, foi servido um café da manhã.

## Confraternização dos colaboradores

A já tradicional festa de confraternização dos colaboradores da Unimed Cerrado aconteceu no dia 6 de dezembro, em Goiânia, e não faltou o brinde individual no valor de R\$ 150,00.



## Festa de fim de ano

No dia 14 de dezembro, a Unimed Cerrado reuniu dirigentes, cooperados, colaboradores do Sistema Unimed nos Estados de Goiás, Tocantins e Distrito Federal e convidados em sua festa anual de confraternização. A festa, realizada na Mansão Cristal, em Goiânia, marcou o encerramento de mais um ano de trabalho, superação de desafios e muitas conquistas.



## SUSTENTABILIDADE

*“Ao longo destas duas décadas, a atuação da Unimed Cerrado sempre esteve focada na união, trabalho, solidariedade, equidade, igualdade e responsabilidade, princípios básicos do cooperativismo”*

## Unimed Cerrado conquista Selo de Responsabilidade Social 2013

Pelo segundo ano consecutivo, em 2013, a Unimed Cerrado conquistou o Selo de Responsabilidade Social concedido pela Unimed do Brasil a Federações e Singulares como um reconhecimento do desenvolvimento de ações de sustentabilidade e de responsabilidade social. Ao conferir o selo, que foi criado em 2003, a Unimed do Brasil observou que a Unimed Cerrado já tem clareza em relação à importância de a responsabilidade social fazer parte de sua gestão estratégica e que os projetos desenvolvidos pela Federação nesta área estão evoluindo. Para o presidente da Unimed Cerrado, José Abel Ximenes, a conquista do Selo de Responsabilidade Social 2013 mostra que a Federação está no caminho certo da prática de uma gestão socialmente responsável e cumprimento de seu compromisso com o desenvolvimento da comunidade na qual está inserida, que é um dos princípios do cooperativismo.



### O trabalho voluntário dos colaboradores

Para a realização de ações de sustentabilidade e de responsabilidade social, a Unimed Cerrado conta com importantes aliados: seus colaboradores. Essa participação voluntária em projetos sociais desenvolvidos beneficia a comunidade, os próprios trabalhadores e a Federação. “Através destas ações, os colaboradores conseguem reforçar os conceitos de cooperativismo, respeito ao próximo, interesse pela comunidade. Além de contribuir para o desenvolvimento da comunidade em que estamos inseridos”, diz a gerente de Recursos Humanos da Unimed Cerrado, Fabiana Daniel Neves.

### O que dizem os voluntários...



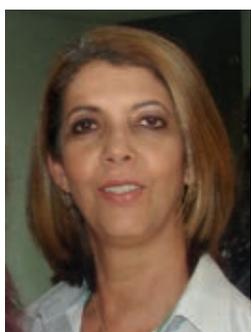
“Particpei de campanhas, como a de doação de sangue e da ginca- na com prova de arrecadação de livros infantis. Foram ações importantes dentro da cooperativa e que mobilizaram os colaboradores e nos motivaram a praticar uma ação solidária. Vejo como benefícios a união do grupo, o exercício da boa vontade e a reflexão pessoal sobre temas delicados, como doação, ajuda ao próximo, cidadania, ética, empatia, etc. Em minha opinião, ações como essas são importantes no ambiente de trabalho por facilitar a adesão de voluntários a programas que já existem e muitas vezes são ca- rentes de apoio.”

**Carlos Silva, analista de Tecnologia da Informação/Unimed Cerrado**



“É gratificante poder participar de ações sociais promovidas pela Federação. Sempre quis realizar trabalhos voluntários, já visitei algumas instituições, mas minha jornada de trabalho nem sempre permite uma dedicação maior. Tive a oportunidade de participar da gincana de arrecadação de livros e fiquei muito emocionada em poder ajudar crianças que necessitam de apoio, que estão em situação vulnerável. Quero participar de muitas outras ações”.

**Joelma Dias , secretária da Diretoria/Unimed Cerrado**



“Essas ações são importantes para os colaboradores, pois são um meio de integração entre as equipes. Interagimos com colaboradores de outros departamentos, seja na organização ou na realização da ação. Para mim, a participação nestes projetos é muito importante, pois é um momento em que deixo minha rotina e conheço as histórias de outras pessoas e isso é um momento único na vida de qualquer ser humano”.

**Irene de Souza, analista de Treinamento/Unimed Cerrado**

## Gincana para a doação de livros e brinquedos

Dentro de sua estratégia de gestão responsável, a Unimed Cerrado promoveu, em 2013, uma gincana focada no reforço dos conceitos do cooperativismo, respeito ao próximo, organização e convivência em ambientes comuns. A gincana começou de forma lúdica, com os colaboradores escolhendo as equipes batizadas de arara, onça, falcão e lobo.

Formados os grupos, foi lançado o primeiro desafio da Gincana do Cerrado: arrecadar o maior número de livros infantis para doação a crianças em situação de vulnerabilidade social. Cerca de 1,5 mil livros foram arrecadados e doados durante as comemorações do Dia das Crianças, beneficiando meninos e meninas das instituições Pestalozzi de Goiânia, Abrigo Provisório Dom Fernando e Comunidade Terra Fértil.

O outro desafio foi a arrecadação de brinquedos para doação no Natal. Resultado: 715 brinquedos doados a crianças da Acevedida Missão Resgate, Instituição Pestalozzi de Goiânia, Abrigo Provisório Dom Fernando e Paróquia Nossa Senhora Aparecida.



## Parceria com a Jr. Achievement beneficia 233 estudantes

Colaboradores da Unimed Cerrado, voluntários da parceria firmada entre a Federação e a organização Junior Achievement para o desenvolvimento de ações voltadas para crianças e adolescentes, participaram, em 2013, de três projetos educativos, que beneficiaram 233 estudantes. Firmada em 2012, a parceria inclui os programas “Nosso Mundo”, que apresenta a estudantes do 7º ano do ensino fundamental noções do comércio global; “As vantagens de se permanecer na escola”, que mostra a alunos a importância dos estudos em uma carreira de sucesso, e o “Vamos falar de ética”, que estimula os estudantes a refletirem sobre os benefícios de uma conduta ética em sua formação como cidadãos e em suas vidas pessoal e profissional.



## Doação de Sangue e cadastro de medula



Por duas vezes, nos meses de fevereiro e agosto, os colaboradores da Unimed Cerrado deram mais um exemplo de solidariedade e de responsabilidade social, participando de uma campanha de doação de sangue. As coletas foram feitas no Hemocentro de Goiânia (GO) e os doadores também foram cadastrados para a doação de medula óssea. Mais de 20 colaboradores participaram da campanha, que teve como slogan “Independentemente de quem seja, doar sangue sempre nos aproxima”.

## RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

### Luzes apagadas na Hora do Planeta

Em 2013, a Unimed Cerrado voltou a participar da Hora do Planeta. No dia 23 de março, das 20h30 às 21h30, todas as luzes da sede da Unimed Cerrado, em Goiânia, foram apagadas, fortalecendo o movimento mundial promovido pela organização não-governamental WWF desde 2007 e marcado por um gesto simples, mas que simboliza a preocupação da sociedade, das empresas e de governos de todo o mundo com a preservação ambiental e o apoio ao combate ao aquecimento global.

## Consumo consciente na Federação

Desde 1º de outubro, a Unimed Cerrado participa da campanha Consumo Consciente. O primeiro passo para conscientizar os colaboradores sobre a importância do uso racional de recursos foi a distribuição de canecas individuais a fim de que evitem o uso de copos descartáveis. Também foram afixados adesivos em torneiras e interruptores com alertas sobre a necessidade de economia de água e energia elétrica e dadas orientações para a reciclagem e coleta seletiva dos resíduos gerados na sede. Com esta campanha, o consumo mensal de copos descartáveis na Unimed Cerrado caiu de 2,5 caixas para 1 caixa.

**Parabéns!**  
Você acaba de ganhar uma caneca.

Apesar de simples, o hábito de usar caneca no ambiente de trabalho é um grande passo.

Se você usa dois copos descartáveis em um dia de trabalho, são 10 por semana, 40 por mês! Cada copo leva 100 anos para se decompor.

**Dica para o uso**  
Deixe a caneca na mesa onde você trabalha e tome água nela toda vez que tiver vontade.

Cuide bem da sua saúde e do meio ambiente!



## INTERCOOPERAÇÃO

### Apoio à Bordana Cooperativa de Artesanato Têxtil



Com o patrocínio da Unimed Cerrado, a Bordana – Cooperativa de Artesanato Têxtil lançou, no dia 28 de maio, sua nova coleção de roupas, intitulada “Nas asas do bem-te-vi” e inspirada na música “Jardim da Fantasia” do cantor e compositor mineiro Paulinho Pedra Azul. A apresentação aconteceu durante um desfile no Shopping Bougainville, em Goiânia, seguido da abertura da exposição fotográfica “Bordando a Rede da Vida”, da fotógrafa Lú Barcelos, e de um show com Paulinho Pedra Azul e banda.

O apoio à Bordana fez parte das ações de intercooperação desenvolvidas pela Unimed Cerrado. Em mensagem à Unimed Cerrado, a presidente da Bordana, Celma Grace, agradeceu o patrocínio, ressaltando que a visão cooperativista e apoio do presidente José Abel Ximenes foram muito importantes para a realização do evento, que foi um sucesso e já vem proporcionando muitos benefícios à cooperativa criada em 2009.

# ASSESSORIA JURÍDICA

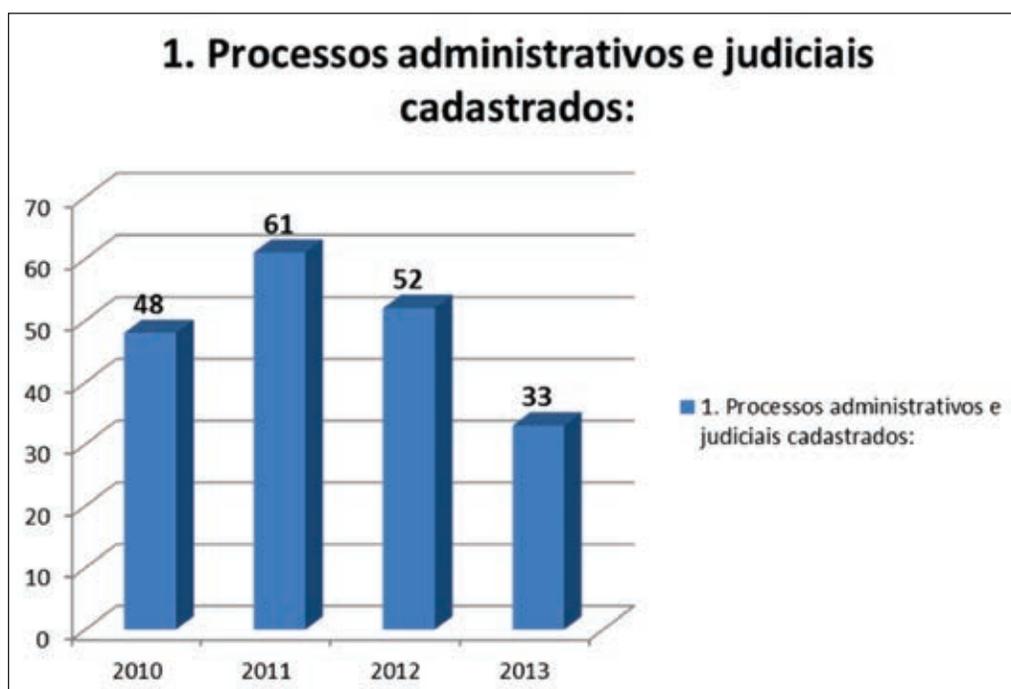
*“Os princípios cooperativistas foram muito importantes para a construção coletiva da história de sucesso da Unimed Cerrado, mas um deles foi fundamental: a união”*

## Destaques das ações da Assessoria Jurídica da Unimed Cerrado em 2013

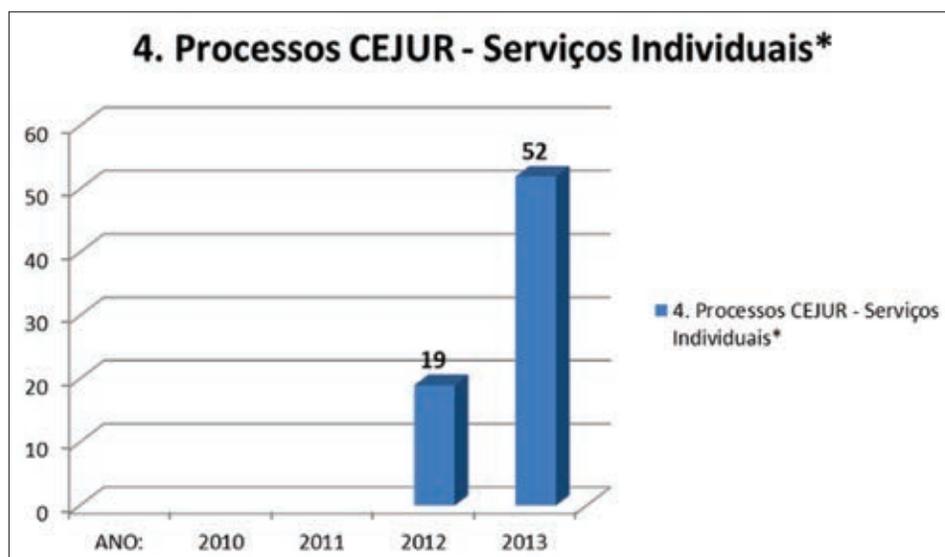
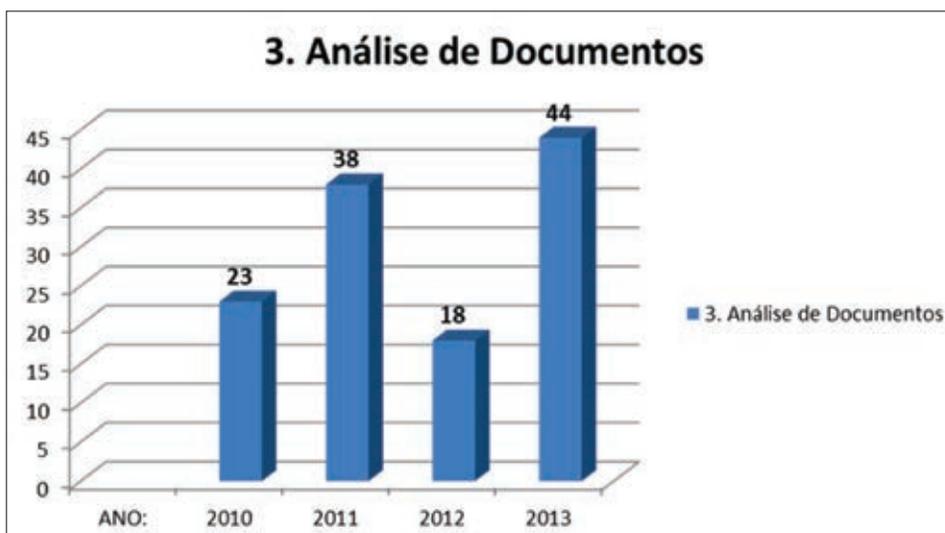
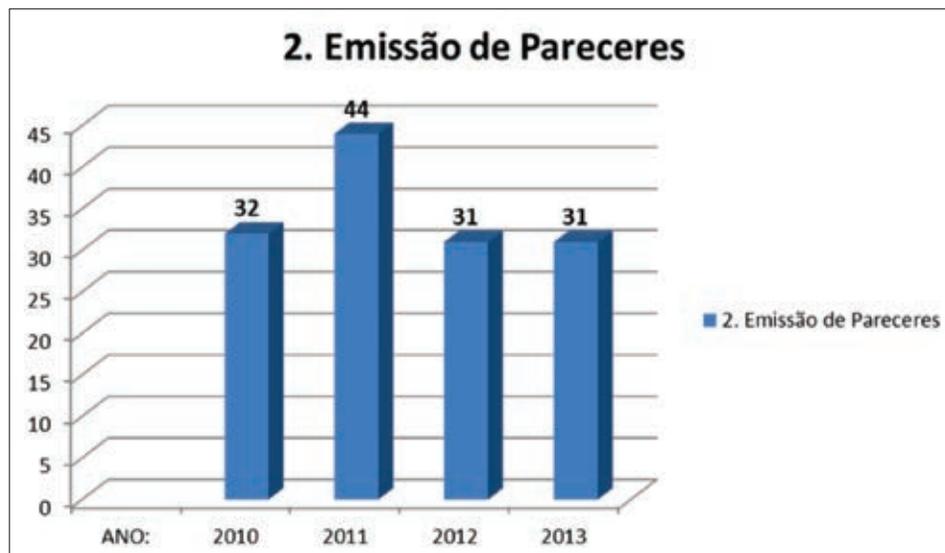
A Unimed Cerrado conta com a Assessoria Jurídica do escritório Assumpção Faria Advogados Associados. Veja os destaques do trabalho deste departamento em 2013:

- Acompanhamento do Contencioso Administrativo e Judicial da Federação;
- Registros de produtos e adequação de contratos;
- Regulamentação das operações entre Federação e Singulares Prestadoras;
- Acompanhamento das alterações normativas da ANS;
- Continuidade das reuniões do Comitê Jurídico da Unimed Cerrado;
- Acompanhamento das Assembleias Gerais da Federação e reuniões pertinentes;
- Assessoria às Unimed Singulares federadas à Unimed Cerrado;
- Visita às Unimed Singulares quando solicitada;
- Desenvolvimento do Centro Jurídico Compartilhado (Cejur) criado em 2011.

### REGISTROS DE SISTEMA



Observação: Processos administrativos e judiciais ativos....249



Observação: Os serviços individuais do Cejur tiveram início em 2012.

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

*“Foi graças à união dos que acreditaram no cooperativismo e no Sistema Unimed que construímos a Unimed Cerrado”*

# Atualização profissional e assessoria às Singulares marcam o trabalho da TI em 2013

Em 2013, o trabalho da Gerência de Tecnologia da Informação (TI) da Unimed Cerrado foi marcado por ações voltadas para a atualização e o aperfeiçoamento profissional dos colaboradores, o atendimento das demandas da Federação e a assessoria às Singulares.

## Suporte de TI (Help Desk)

Atendimento interno em 2013 - Registro de solicitações(TOP 10). Demanda por área:

Categoria	Quantidade	%
Novo Usuário/Reativação - SAW	220	35,66%
Solicitação de Material - Logística	94	15,24%
Faturamento Eletrônico - SAW	53	8,59%
Relatórios - Infomed	42	6,81%
Falha Encerramento Auditoria - SAW	41	6,65%
XML/TISS - Infomed	41	6,65%
Leitor Biométrico - SAW	32	5,19%
SAW CALL - SAW	32	5,19%
Produção Médica - Infomed	31	5,02%
PTU - Infomed	31	5,02%
<b>Total Geral: 10</b>	<b>617</b>	<b>100,00%</b>

## Atividades nas prestadoras

- Melhorias nas prestadoras;
- Manutenção;
- Suporte;
- Apoio técnico em tecnologia.

## Melhorias internas

- Sistema de Telefonia;
- Substituição do sistema de telefonia por um mais moderno visando atender às necessidades do Call Center e às demandas internas;
- Contingenciamento e segurança;
- Aquisição de um novo nobreak buscando garantir maior autonomia em caso de falta ou rápidas interrupções de energia;
- Melhoria de processos;
- Treinamentos voltados aos setores de Contas Médicas, Call Center e Financeiro (Sistemas Infomed, SAW Call e SAW);
- Início de implantação do projeto CRM.

## Videoconferências

Transmissão do IV Simpósio da Unimed Cerrado para o Sistema Unimed. Toda a transmissão do evento, realizado em Goiânia de 12 a 14 de dezembro de 2013, foi produzida pela equipe de TI da Unimed Cerrado.

## DESENVOLVIMENTO HUMANO

### Troca de experiências operacionais entre a Unimed Cerrado e a Unicorp



No dia 8 de maio de 2013, o gerente de Tecnologia da Informação (TI) da Unimed Cerrado, Inácio de Aquino Neto; a coordenadora do Call Center, Marcela Borghi, e Acássia de Borja, visitaram a Unimed Centro Oeste Paulista (Unicop), em Bauru (SP), onde se reuniram com o coordenador da área de TI, Demerval Benedetti, e técnicos da Singular para a troca de experiências nas áreas de atendimento (SAC) e de Tecnologia da Informação. O objetivo da visita técnica à Unicop foi conhecer o trabalho desenvolvido e o sistema operacional usado na Singular e agregar informações e experiências bem sucedidas para serem aplicadas na Unimed Cerrado.

### Roadshow Infomed com o tema “Boas práticas para o processo de produção”

No dia 28 de janeiro de 2013, a Unimed Cerrado sediou o workshop “Boas práticas para o processo de produção”, que fez parte da programação do Roadshow Infomed, que também foi ministrado na sede da Federação, no dia seguinte. Os eventos foram promovidos pela Infomed Tecnologia, a unidade de negócios da Confederação das Unimeds do Norte/Nordeste, e abertos a profissionais da área de produção médica e TI de Unimeds que trabalham com o Infomed.



## 9º Fórum de Tecnologia Infomed

Participação no 9º Fórum de Tecnologia Infomed, realizado em João Pessoa (PB) nos dias 10 e 11 de outubro. O evento reuniu mais de 200 usuários de produtos Infomed e debateu soluções de tecnologia para as cooperativas Unimed. Os participantes puderam compartilhar ideias e soluções de tecnologia a serviço das operadoras de planos de saúde.

### Curso para coordenador e suplente TISS

Representantes da Unimed Cerrado participaram do curso realizado em João Pessoa (PB), nos dias 18 a 20 de dezembro de 2013, que abordou temas, como as obrigações do coordenador TISS. Desde agosto de 2009, a ANS exige a identificação de um coordenador TISS e seu respectivo suplente para atuarem como intermediários entre a operadora de planos privados de assistência à saúde e seus prestadores de serviços a fim de garantir a correta e completa utilização do padrão TISS. A atualização destes profissionais contribui para a melhoria do serviço prestado.

### Pós-Graduação em Gestão de Cooperativas e curso de Gerenciamento de Projetos

Ministrado pela Unimed Cerrado, em parceria com a Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas (Face) da Universidade Federal de Goiás (UFG), o curso de pós-graduação em Gestão de Cooperativas teve a participação do gerente de TI da Unimed Cerrado, Inácio de Aquino Neto. Também ministrado na Unimed Cerrado, com duração de 32 horas, o curso de Gerenciamento de Projetos contou com a participação do gerente de TI e da colaboradora Acássia de Borja.

### Oficinas no IV Simpósio da Unimed Cerrado

No dia 12 de dezembro de 2013, a Gerência de TI promoveu seis apresentações durante o IV Simpósio da Unimed Cerrado:

- O novo momento do atendimento – As redes sociais e o SAC 2.0 – Plusoft;
- SMB (Sistema de Movimentação de Beneficiário) – Unimed Anápolis;
- Soluções de Atenção à Saúde - Infomed Tecnologia;
- Novos Projetos de TI do Sistema Unimed - Unimed do Brasil;
- Social Business – A colaboração e a mídia social a seu favor/ Plusoft;
- TISS 3.0: Abordagem tecnológica – Trix Tecnologia.



## ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

*“Conclamamos todos a se unirem em prol dos seus ideais, em defesa de seus objetivos, na busca de seus sonhos. A vida pode ser bem melhor quando nos unimos e cooperamos”*

# Jornais impressos, comunicação eletrônica e o Projeto Memória do Cooperativismo

Divulgar as ações da Federação, contribuir para o fortalecimento da cultura cooperativista e para a melhoria diária da comunicação entre a Unimed Cerrado e as Singulares, os cooperados, colaboradores e beneficiários. Essas são as principais metas da Assessoria de Comunicação. Confira um pouco do que foi feito em 2013 para atingir esses objetivos.

## Unimed Cerrado em Foco



Com 16 páginas, uma tiragem de 5 mil exemplares e periodicidade trimestral, o jornal Unimed Cerrado em Foco é distribuído nas versões impressa e eletrônica, sendo disponibilizado no site da Federação e na plataforma Issuu. Editado pela Assessoria de Comunicação da Unimed Cerrado, o informativo foi um dos finalistas do 9º Prêmio Alberto Urquiza Wanderley de Comunicação, em 2013, concorrendo na categoria jornal.

## Relatório de Gestão 2012

Em 74 páginas, a publicação faz uma síntese das principais ações e eventos promovidos pela Federação em 2012 e o desempenho da Operadora Unimed Cerrado. O Relatório de Gestão 2012 foi apresentado na Assembleia Geral Ordinária da Federação, realizada no dia 15 de março, e disponibilizado nas versões impressa e eletrônica.



## Portal Unimed Cerrado



O portal [www.unimedcerrado.com.br](http://www.unimedcerrado.com.br) é atualizado periodicamente com informações sobre as ações da Unimed Cerrado, notícias de interesse do setor cooperativista e da área da saúde. Em 2013, foram feitas 320 inserções de notícias. Mas, o portal é mais que uma fonte de informação. É um canal de prestação de serviços e de interação entre a Unimed Cerrado, as Singulares, os beneficiários, prestadores e a sociedade.

## Unimed Cerrado Online

O informativo eletrônico da Unimed Cerrado teve 61 edições em 2013, incluindo as 48 edições semanais regulares, enviadas toda terça-feira, e 13 extras. Entre os assuntos divulgados nas edições extras estava o IV Simpósio da Unimed Cerrado.

## Uma página no Facebook

Em janeiro de 2012, a Unimed Cerrado aderiu às redes sociais e foi um sucesso. O perfil da Unimed Cerrado no facebook ampliou a comunicação entre a Federação e seu público. Os acessos aumentaram e a Unimed Cerrado criou uma página para melhorar sua comunicação com os internautas.

## Unimed Cerrado na mídia



Em 2013, ações da Unimed Cerrado conquistaram maior espaço na imprensa, com a inserção, durante o ano, de notas jornalísticas em grandes veículos e matérias em jornais, revistas e sites especializados nas áreas de cooperativismo e de saúde. As veiculações foram espontâneas e sempre com enfoques positivos, reforçando a boa imagem da Unimed Cerrado.

## Clipping Saúde

Diariamente, os dirigentes e colaboradores da Unimed Cerrado recebem por e-mail o Clipping Saúde, que reproduz as principais notícias das áreas da saúde e do cooperativismo veiculadas no dia pela imprensa goiana e sites nacionais. O Clipping Saúde também é disponibilizado no site da Unimed Cerrado.

## Projeto Memória do Cooperativismo

Idealizado pela presidência da Unimed Cerrado e executado pela Assessoria de Comunicação, o Projeto Memória do Cooperativismo visa contar um pouco da história do setor cooperativista a partir de relatos dos pioneiros do Sistema Unimed na região. Os dois primeiros entrevistados do projeto foram os médicos Philemon Xavier de Oliveira e Joffre Marcondes de Rezende.



# EXPEDIENTE

*“Muito fizemos em 2013 e mais vamos fazer em 2014, com o trabalho sempre focado nos princípios cooperativistas”*

Relatório de  
**Gestão 2013**

**Unimed Cerrado**

(Federação das Unimeds dos Estados de Goiás e Tocantins e do Distrito Federal)

Rua 8-A, número 111, Setor Aeroporto, Goiânia –GO

CEP 74075-240

Fonefax (62) 3221 5100

[www.unimedcerrado.com.br](http://www.unimedcerrado.com.br)

**Edição**

Santa Inteligência Comunicação

Rosane Rodrigues da Cunha

MTb 764/JP

[santainteligencia@terra.com.br](mailto:santainteligencia@terra.com.br)

(62) 9903 0935

**Arte e Impressão**

Cir Gráfica

**Fotos**

Unimed Cerrado, AllissonHugo



Relatório de  
**Gestão 2013**



[www.unimedcerrado.com.br](http://www.unimedcerrado.com.br)

Rua 8-4, 111, Setor Aeroporto, Goiânia-GO, CEP 74075-240