

A close-up photograph of two hands shaking, symbolizing agreement or partnership. The hands are positioned in the upper half of the frame, with the background showing a blurred outdoor setting with trees and a dirt path.

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2016

Unimed Cerrado, há mais de 20 anos trabalhando pelo cooperativismo, apoiando a criação e o funcionamento e zelando pelo crescimento sustentável das cooperativas do Sistema Unimed em Goiás, no Tocantins e no Distrito Federal.

Sobre o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2016

O objetivo do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2016 da Unimed Cerrado é apresentar ao Conselho Federativo, ao Sistema Unimed, aos clientes, aos cooperados, a entidades parceiras e às principais instituições das áreas de saúde e do cooperativismo uma síntese dos projetos e realizações da Federação das Unimed dos Estados de Goiás e Tocantins e do Distrito Federal (Unimed Cerrado) em 2016.

Essa publicação foi elaborada com a colaboração de todos os setores da Unimed Cerrado, a partir de relatórios de cada área, que destacaram as principais atividades desenvolvidas pela Federação e pela Operadora Unimed Cerrado entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2016.

Comentários, críticas e sugestões para o aperfeiçoamento deste relatório elaborado anualmente podem ser enviados para o e-mail: imprensa@unimedcerrado.com.br.

Boa leitura a todos (as)!

EXPEDIENTE

Unimed Cerrado

(Federação das Unimed dos Estados de Goiás e Tocantins e do Distrito Federal)
Rua 8-A, número 111, Setor Aeroporto, Goiânia – GO
CEP 74075-240
Fone/fax (62) 3221 5100
www.unimedcerrado.com.br

Supervisão do Projeto

Diretor-Presidente
Dr. José Abel Ximenes

Diretor Administrativo-Financeiro e de Regulação
Dr. Danúbio Antonio de Oliveira

Diretor de Mercado
Dr. José de Oliveira e Silva

Diretor de Integração Cooperativista
Dr. Walter Cherubim Bueno

Edição e Projeto Gráfico

Santa Inteligência Comunicação
Rosane Rodrigues da Cunha
Jornalista MTb-GO 764/JP
sainteligencia@terra.com.br
(62) 9 9903 0935

Fotos

Unimed Cerrado, Unimed do Brasil e Cristiano Borges

2	Sobre o relatório	Saúde Econômica e Financeira	12
15	Saúde Social	Atenção Integral À Saúde	24
27	Apoio Institucional	Conquistas e Reconhecimentos	32
34	Agenda 2016	Canais de Comunicação	39

A Federação e a Operadora Unimed Cerrado

Criada em 7 de julho de 1994, a **Federação das Unimeds dos Estados de Goiás e Tocantins e do Distrito Federal** (Unimed Cerrado) nasceu para unir, integrar, estimular o desenvolvimento e representar as Unimeds da região e, ainda, incentivar e apoiar a criação de novas cooperativas de trabalho médico em sua área de atuação, contribuindo para o fortalecimento de todo o Sistema Unimed.

Com sua sede própria na Rua 8-A, número 111, no Setor Aeroporto, em Goiânia (GO), a **Unimed Cerrado é uma cooperativa de segundo grau e o órgão máximo do Sistema Unimed em Goiás, no Tocantins e no Distrito Federal**, representando 12 Unimeds singulares goianas e 3 tocantinsenses, às quais presta serviços institucionais em diversas áreas.

A Federação também atua, desde 2004, como operadora de planos de saúde (registro ANS nº 386596), administrando as carteiras das Unimeds Goianésia, Norte Goiano, Porangatu e Vale do São Patrício e comercializando planos coletivos empresariais nas modalidades custo operacional, pré-pagamento e parcerias com autogestão (caixas de

assistência), todos registrados e em conformidade com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A Operadora Unimed Cerrado, que fechou 2016 com 37.853 clientes, é uma das pioneiras na adesão ao projeto Operadora-Prestadora do Sistema Unimed e segue à risca o regulamento deste projeto. Assim, **não há riscos para as Unimeds que não participam do projeto Operadora-Prestadora e para garantir a segurança financeira das Unimeds prestadoras, 90% das sobras são destinadas ao fundo de contingência e investimento.**

Visão

- Ser reconhecida como Federação de excelência e como provedora de integração e desenvolvimento das Unimed filiadas.

Missão

- Representar política e institucionalmente as singulares filiadas, promovendo a integração e o fortalecimento do cooperativismo, e atender com excelência seus clientes.

Valores Organizacionais

- Ética
- Sustentabilidade
- Foco no cliente
- Cooperativismo
- Integração

Política da Qualidade

- A Política da Qualidade da Unimed Cerrado visa desenvolver a melhoria contínua dos processos de comercialização e operacionalização da operadora de planos de saúde, buscando a satisfação dos clientes internos e externos e oferecendo serviços com qualidade que contribuam para o fortalecimento da cultura cooperativista do Sistema Unimed.

Objetivos da Qualidade

Satisfação do Cliente

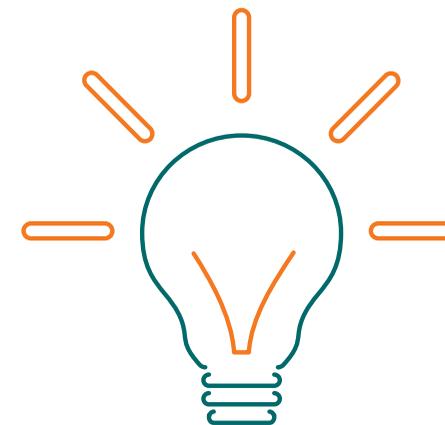
- Beneficiários
- Colaboradores
- Empresas contratantes
- Rede prestadora

Desenvolvimento da Operadora

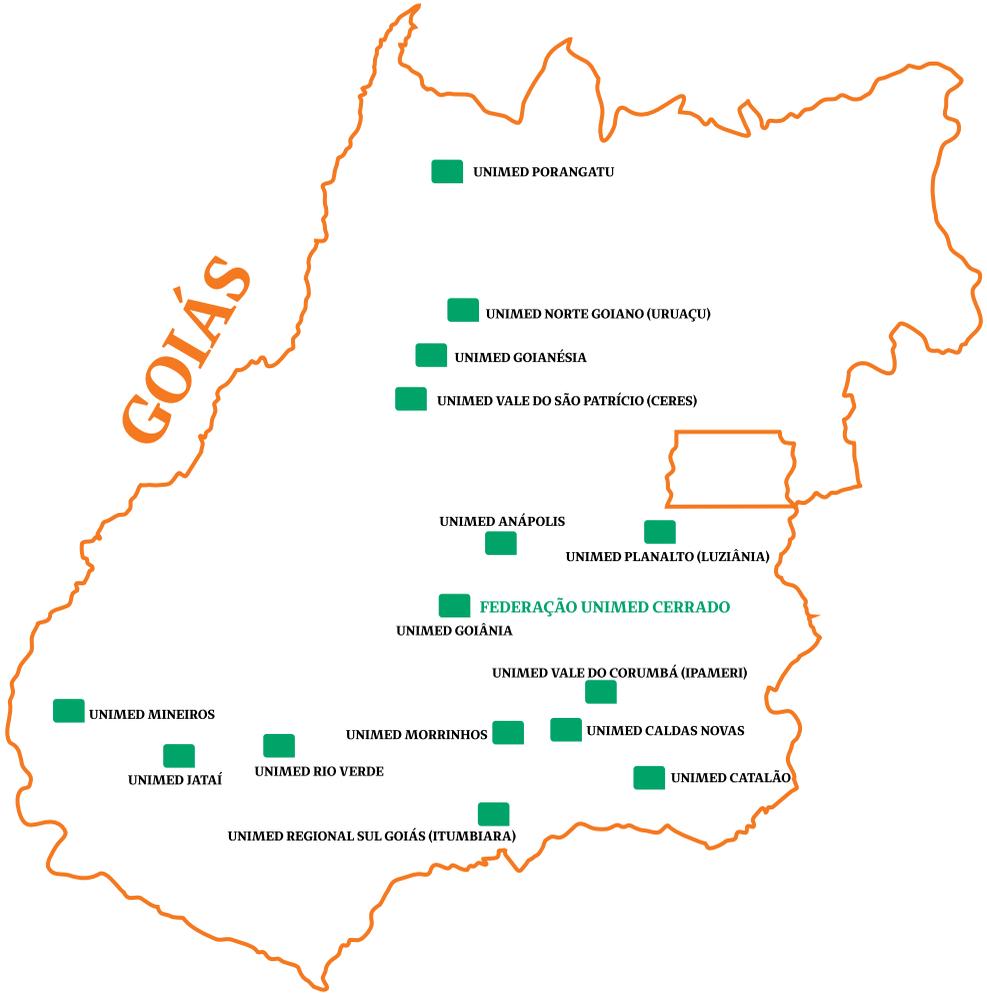
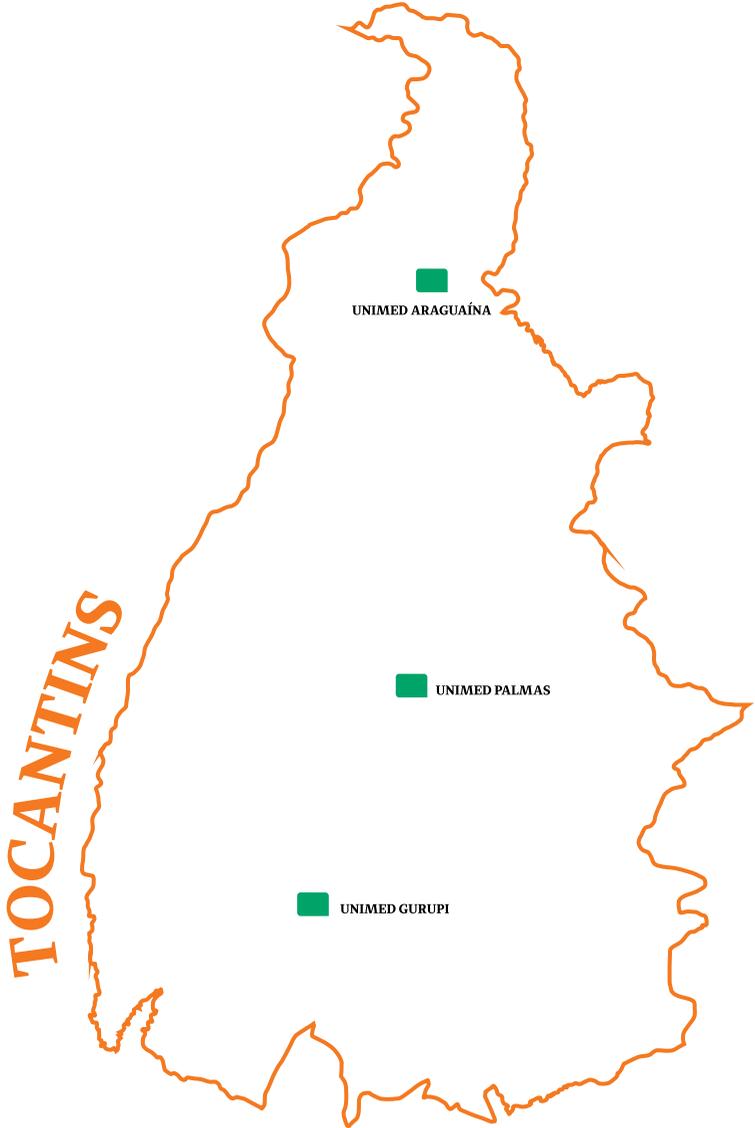
- Crescimento sustentável da carteira de beneficiários
- Redução da sinistralidade

Sustentabilidade

- Atendimento à ANS
- Desenvolvimento Humano
- Gestão de Risco



Sistema Unimed em Goiás, Tocantins e Distrito Federal



Unimeds Filiadas à Unimed Cerrado

UNIMED ANÁPOLIS

Fundada: 05/03/1990
Av. Fayad Hanna, quadra B, lotes 1/ 3, Cidade Jardim
Anápolis (GO) - 75080-410
Telefone: (62) 3333 3300

UNIMED ARAGUAÍNA

Fundada: 26/03/1992
Av. Tocantins, 1232, Centro
Araguaína (TO) - 77803-120
Telefone: (63) 3411 8600

UNIMED CALDAS NOVAS

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

UNIMED CATALÃO

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

UNIMED GOIANÉSIA*

Fundada: 27/01/1996
Av. Brasil, 336, Centro
Goianésia (GO) - 76380-000
Telefone: (62) 3353 3377

UNIMED GURUPI

Fundada: 02/04/1996
Avenida Maranhão, 1925, Centro
Gurupi (TO) - 77410-020
Telefone: (63) 3301 2500

UNIMED JATAÍ

Fundada: 03/03/1993
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
Praça Raimundo de Araújo Melo, s/n
Luziânia (GO) - 78800-000
Telefone: (61) 3622 1647

UNIMED MINEIROS

Fundada: 23/09/1993
Av. Antônio Carlos Paniago, quadra 3, lote 7, Centro
Mineiros (GO) - 74830-000
Telefone: (64) 3672 5600

UNIMED MORRINHOS

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

UNIMED NORTE GOIANO (URUAÇU)*

Fundada: 18/11/1992
Rua Jacinto Silva Rocha Vidal, 18-A, Setor Central
Uruaçu (GO) - 76400-000
Telefone: (62) 3357 2341

UNIMED PALMAS

Fundada: 02/03/1992
104 Norte ACNE - 1 conjunto 02, lote 02, Ed. Beatriz, salas 101 a 106, Centro
Palmas (TO) - 77006-900
Telefone: (63) 3223 5800

UNIMED PORANGATU*

Fundada: 26/10/1993
Rua 14, 8, quadra 32, lote 17, Centro
Porangatu (GO) - 76550-000
Telefone: (62) 3362 1118

UNIMED VALE DO CORUMBÁ (IPAMERI)

Fundada: 08/05/1995
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
Avenida Goiás, 715, Centro
Ceres (GO) - 76300-000
Telefone: (62) 3323 2298

*Unimeds Prestadoras

Estrutura Administrativa

Diretoria Executiva 2014/2018

Diretor-Presidente
Dr. José Abel Ximenes

Diretor Administrativo-Financeiro e de Regulação
Dr. Danúbio Antonio de Oliveira

Diretor de Mercado
Dr. José de Oliveira e Silva

Diretor de Integração Cooperativista
Dr. Walter Cherubim Bueno

Conselho Fiscal 2016/2017

Efetivos

Dr. Olímpio Leite (Unimed Planalto)
Dr. Mário de Souza Netto (Unimed Gurupi)
Dr. Sérgio Godoy Mendes (Unimed Anápolis)

Suplentes

Dr. Renato Luciano Lima (Unimed Mineiros)
Dr. Paulo Afonso Figueiredo (Unimed Caldas Novas)
Dr. William Santos Vinhadelli (Unimed Regional Sul Goiás)

Conselho Federativo

Dr. Jonas Ubirajara Husni (Unimed Anápolis),
Dr. Luiz Carlos de Oliveira (Unimed Araguaína)
Dr. Otaviano Silva (Unimed Caldas Novas)
Dr. Rogério José dos Reis (Unimed Catalão)
Dr. Oscar Rodolfo Guzman Salvatierra (Unimed Goianésia)
Dr. Luiz Paulo da Silveira (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. Ricardo do Val do Souto (Unimed Palmas)
Dr. Liélvio Vieira Lessa (Unimed Porangatu)
Dr. Alessandro de Souza Rosa (Unimed Vale do Corumbá/
Ipameri)
Dra. Shirley Gonçalves de Pádua Miguel (Unimed Vale do
São Patrício/Ceres)

Mensagem da Diretoria

Ações, determinação e mudanças

É com grande satisfação que apresentamos a todos (as) o nosso Relatório de Gestão e Sustentabilidade referente a 2016, um ano marcado por muito trabalho na Federação das Unimed dos Estados de Goiás e Tocantins e do Distrito Federal (Unimed Cerrado) em prol das Unimed federadas. Buscando contribuir para o fortalecimento e assegurar a sustentabilidade do Sistema Unimed em nossa região, ampliamos as ações e o apoio institucional às singulares.

O trabalho dos comitês técnicos foi reforçado com a criação do Comitê Técnico Regional de Atenção Integral à Saúde, do Comitê de Intercâmbio e do Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH), que se reuniram pela primeira vez neste ano e já vêm colaborando para a melhoria da gestão e fomentando mudanças significativas nas Unimed.

O Comitê de NDH tem contribuído para orientar as singulares na implementação de seus Núcleos de Desenvolvimento Humano, cuja criação faz parte da Política Nacional de Desenvolvimento Humano do Sistema Unimed, que tem seu foco no cooperado, colaborador, clientes/beneficiários e comunidade.

A mudança do modelo assistencial é um dos pilares do trabalho do Comitê Técnico Regional de Atenção Integral à Saúde e foi tema também do VII Simpósio da Unimed Cerrado realizado em dezembro, encerrando o calendário oficial de eventos da Federação com chave de ouro e mostrando ao público os bons resultados alcançados por países europeus que já implantaram um novo sistema assistencial e por cooperativas do Sistema Unimed que estão iniciando esse processo.

A Operadora Unimed Cerrado encerrou 2016 com a aprovação dos clientes, que, em uma pesquisa realizada, manifestaram sua satisfação com o plano de saúde Unimed. Esse balanço das ações da Federação e da Operadora nos mostra que com determinação, trabalho e a participação das federadas é possível vencer desafios, alcançar metas, planejar e lutar por mudanças e pelo aperfeiçoamento contínuo do sistema cooperativista e da assistência à saúde.

Saudações cooperativistas



Dr. José Abel Ximenes
Diretor-Presidente



Dr. Danúbio Antonio de Oliveira
Diretor Administrativo-
Financeiro e de Regulação



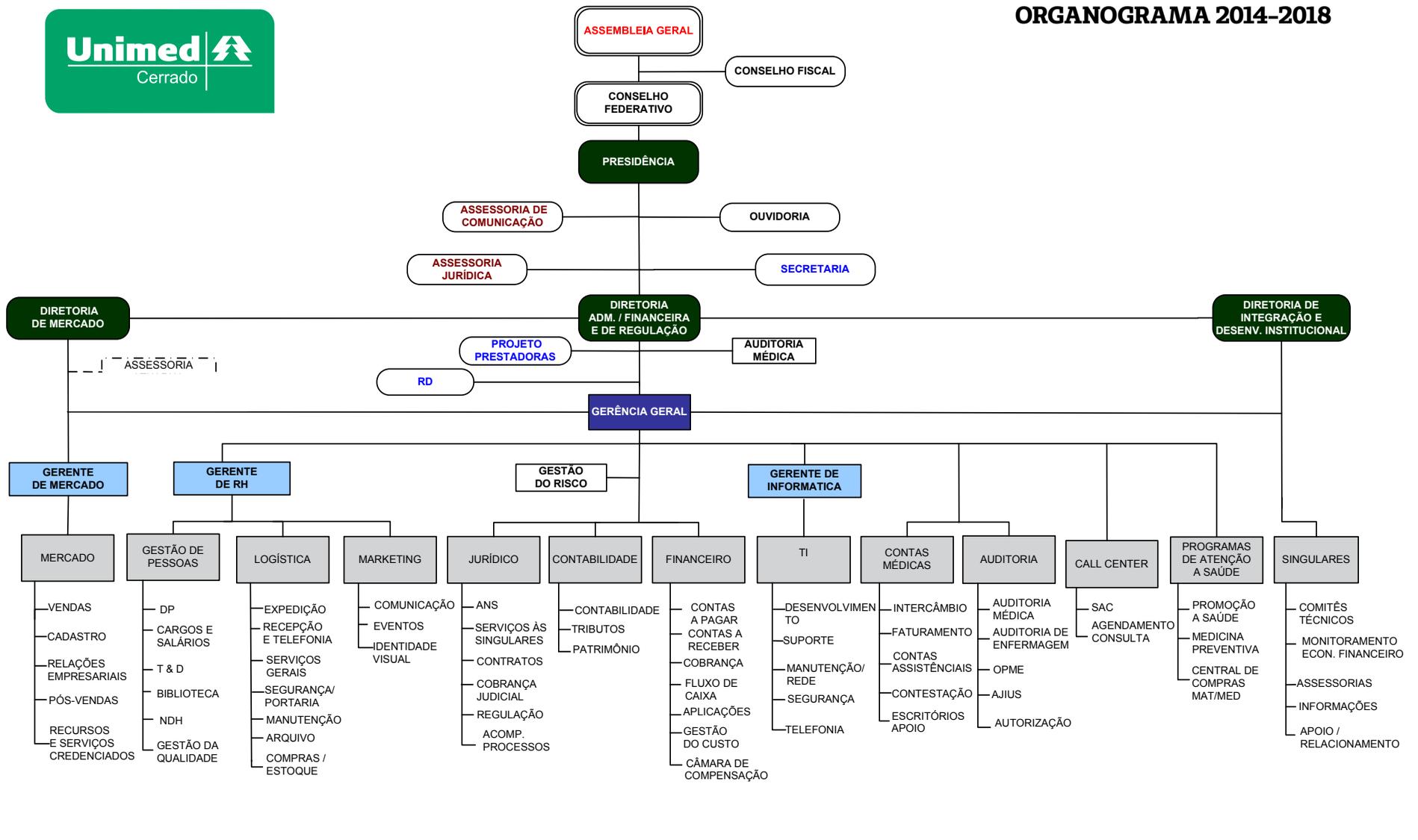
Dr. José de Oliveira e Silva
Diretor de Mercado



Dr. Walter Cherubim Bueno
Diretor de Integração Cooperativista



ORGANOGRAMA 2014-2018



Dr. José Abel Ximenes
Diretor-Presidente

» Números da Federação Unimed Cerrado

15 Unimed federadas, **4** delas prestadoras

4.602 médicos cooperados na área de atuação da Federação

2.568 colaboradores na área de atuação da Federação

103 colaboradores diretos da Federação

1 milhão, aproximadamente, de beneficiários atendidos área de atuação da Federação

» Números da Operadora Unimed Cerrado

4 Unimed prestadoras

201 médicos cooperados das Unimed prestadoras

150 hospitais, clínicas e laboratórios credenciados pelas Unimed prestadoras

37.853 clientes próprios da Unimed Cerrado

Mais de 500 clientes e colaboradores atendidos em programas educativos e em ações desenvolvidas, em 2016, pelo Setor de Medicina Preventiva da Unimed Cerrado

» Números do Sistema Unimed

Presente em **84%** do território nacional

18 milhões de clientes em todo País

Detém **31%** do mercado nacional de planos de saúde

O Sistema é composto por **349** cooperativas médicas

Os clientes Unimed contam com mais de **114 mil** médicos cooperados

114 hospitais próprios, além de **14** hospitais-dia, unidades de pronto atendimento, centros de diagnóstico, laboratórios, ambulâncias e hospitais credenciados

94 mil empregos direto

24 vezes consecutivas Top of Mind e **15** vezes consecutiva na pesquisa Marcas de Confiança quando o assunto é plano de saúde

2,817 bilhões de reais é o valor da marca Unimed

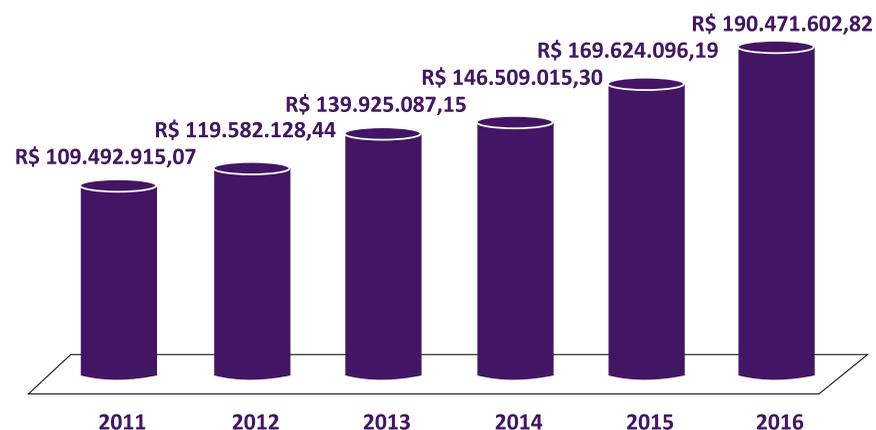


**SAÚDE ECONÔMICA
E FINANCEIRA**

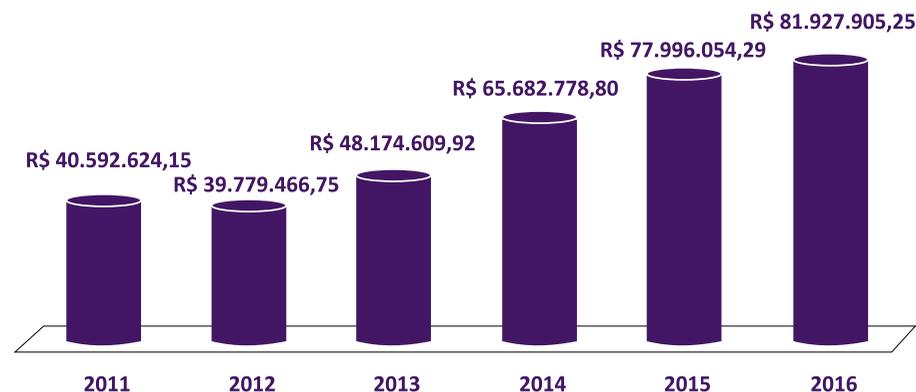


Câmara de Compensação

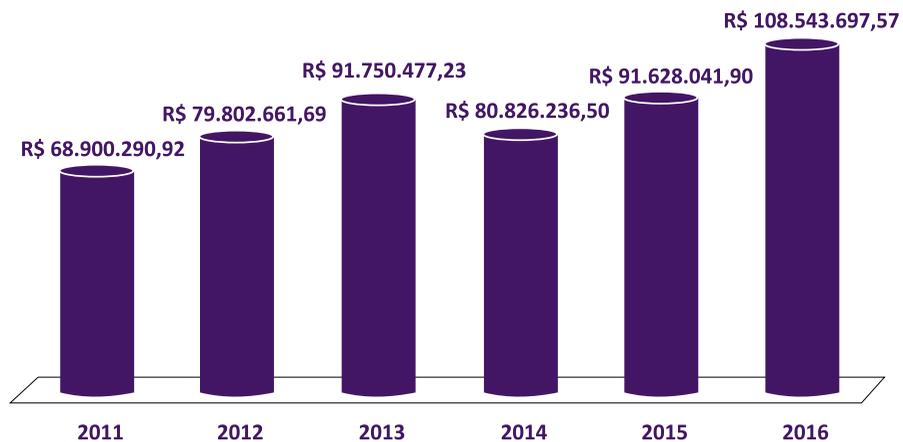
Movimentação Financeira Total Intercâmbio Nacional/Regional



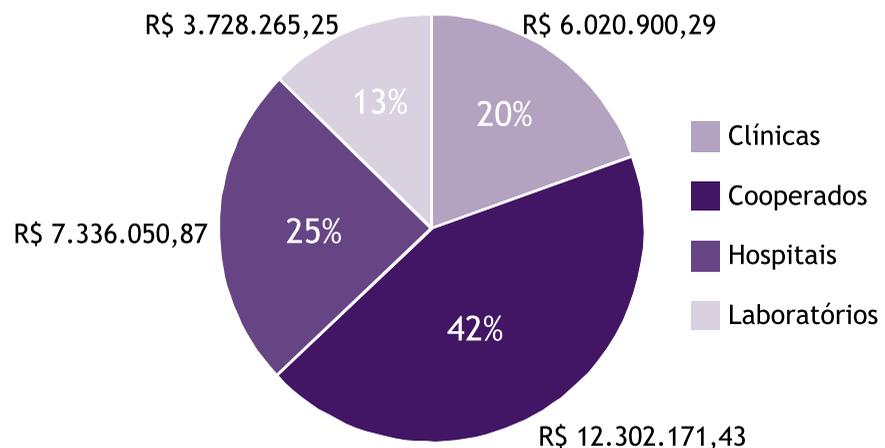
Movimentação Financeira Intercâmbio Nacional



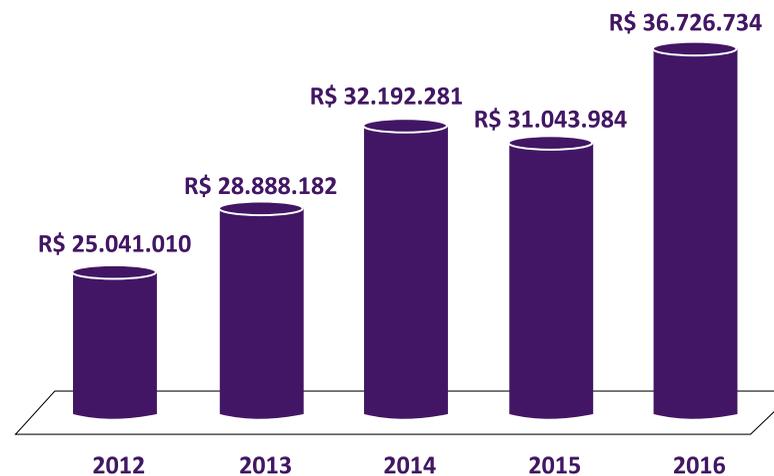
Movimentação Financeira Intercâmbio Regional



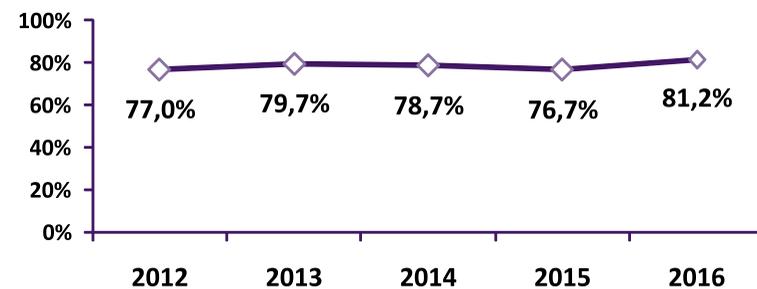
Total Pago a Prestadores e Cooperados R\$ 29.387.387,84



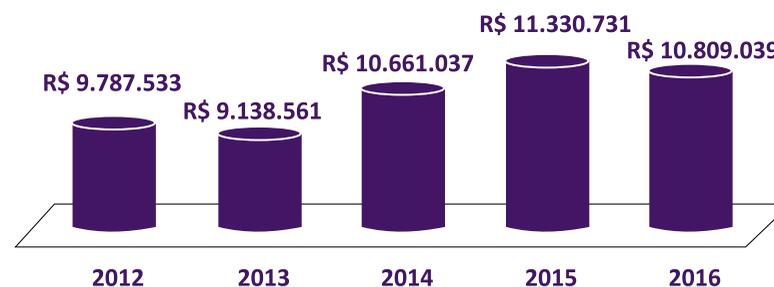
Evolução dos Eventos Indenizáveis



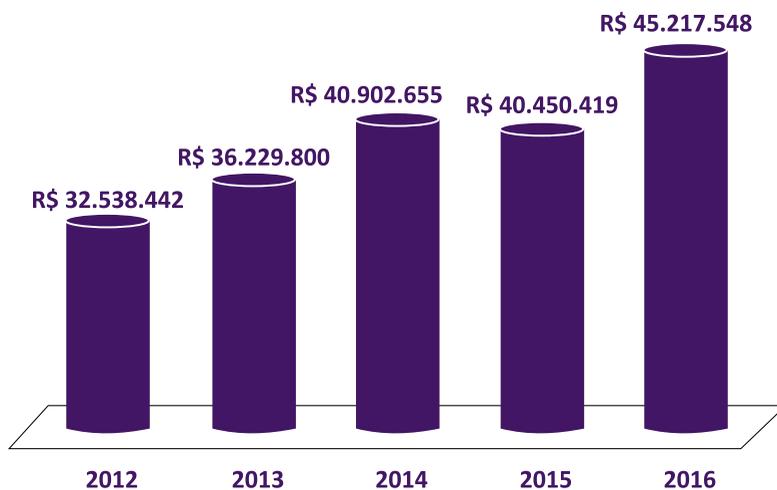
Evolução da Sinistralidade



Evolução do PL - Patrimônio Líquido



Evolução dos Ingressos - Plano de Saúde



SAÚDE SOCIAL



Operadora Unimed Cerrado: mais de 37 mil vidas e presente em 60 municípios goianos

No dia 29 de março de 2016, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou a concessão da autorização de funcionamento da Federação das Unimed dos Estados de Goiás e Tocantins e do Distrito Federal (Unimed Cerrado) como operadora de planos de saúde. A autorização veio após a conclusão das análises feitas pela Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (Diopre) e pela Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (Dipro), que atestaram que a **Operadora Unimed Cerrado cumpre as exigências previstas na Resolução Normativa (RN) Nº 85**, de 7 de dezembro de 2004, que dispõe sobre a concessão de autorização de funcionamento das operadoras de planos de assistência à saúde e dá outras providências.

A concessão do registro número 38659-6 representa uma importante conquista para Unimed Cerrado que, em 2000, começou a desenvolver o Projeto Operadora-Prestadora e, quatro anos depois, assumiu as carteiras de quatro singulares federadas: Unimed Goianésia, Unimed Norte Goiano (Uruaçu), Unimed Porangatu e Unimed Vale do São Patrício (Ceres), encerrando 2016 com **37.853 clientes**.

A área de atuação da Operadora inclui 60 cidades goianas da área de abrangência das prestadoras **Unimed Goianésia** (Barro Alto, Goianésia, Jaraguá, Santa Rita do Novo Destino e Vila Propício); **Unimed Norte Goiano** (Alto Horizonte, Amaralina, Campinorte, Campos Verdes, Colinas do Sul, Guarinos, Mara Rosa, Niquelândia, Nova Crixás, Nova Iguaçu de Goiás, Pilar de Goiás, Uirapuru e Uruaçu); **Unimed Porangatu** (Araguaçu, Campinaçu, Estrela do Norte, Formoso, Minaçu, Montividiu do Norte, Mundo Novo de Goiás, Mutunópolis, Novo Planalto, Porangatu, Santa Teresa de Goiás, São Miguel do Araguaia e Trombas) e **Unimed Vale do São Patrício** (Araguapaz, Aruanã, Carmo do Rio Verde, Ceres, Crixás, Faina, Guaraíta, Heitorai, Hidrolina, Itaberaí, Itaguari, Itaguaru, Itapaci, Itapuranga, Jesópolis, Morro Agudo de Goiás, Mozarlândia, Nova América, Nova Glória, Rialma, Rainópolis, Rubiataba, Santa Izabel, Santa Rosa de Goiás, Santa Terezinha de Goiás, São Luiz do Norte, São Patrício, Taquaral e Uruana).

Modalidade	Clientes	%
Caixas de Assistência	14.740	39%
Coletivo Pré-Pagamento	13.739	36%
Coletivo Custo Operacional	8.598	23%
Individual/ Familiar	776	2%
Total	37.853	100%



Acomodação	Clientes	%
Apartamento	13.379	35%
Enfermaria	20.586	54%
Ambulatorial	3.888	10%
TOTAL	37.853	100%



Total de Clientes por Sexo e Faixa Etária

Faixa etária	Feminino	Masculino	Total	
0 a 18	4.559	4.679	9.238	40%
19 a 23	1.978	1.910	3.888	17%
24 a 28	1.852	1.856	3.708	16%
29 a 33	1.880	1.571	3.451	15%
34 a 38	1.604	1.434	3.038	13%
39 a 43	1.333	1.285	2.618	11%
44 a 48	1.316	1.215	2.531	11%
49 a 53	1300	1136	2.436	11%
54 a 58	1.177	1.209	2.386	10%
59 ou +	2.070	2.489	4.559	20%
Total Geral	19.069	18.784	37.853	100%

Idade Média

Feminino: 31 anos
 Masculino: 33 anos
 Geral: 32 anos

Índice de Rotatividade

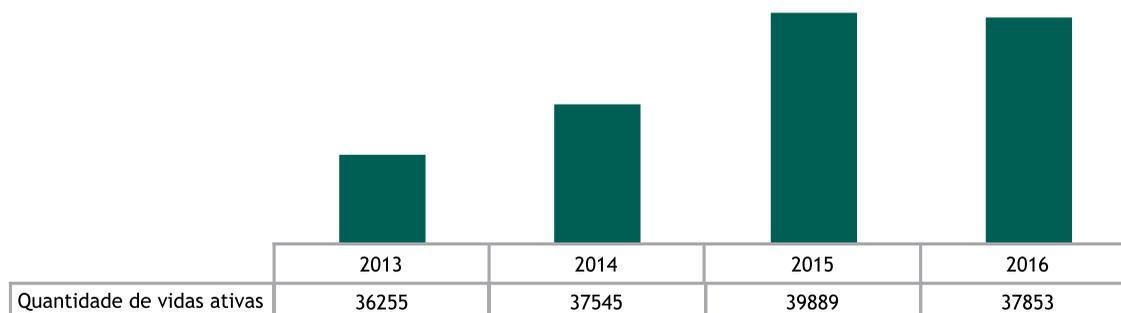


	2013	2014	2015	2016
Taxa de exclusão	0,296703903	0,400735988	0,462729254	0,334001022
Taxa de inclusão	0,27278996	0,264209823	0,298199397	0,169263391
Taxa de rotatividade	0,284746931	0,332472905	0,380464325	0,251632207

● Taxa de inclusão
 ● Taxa de exclusão
 ● Taxa de rotatividade

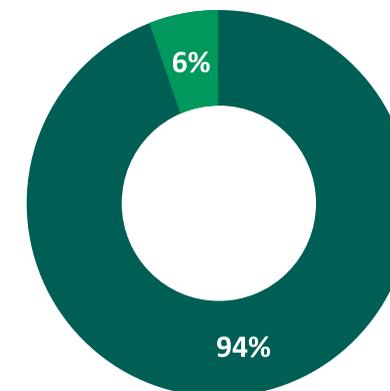
Taxa de rotatividade = média (taxa de exclusão, taxa de inclusão)
 Taxa de inclusão = novos usuários / total de vidas no início de cada período
 Taxa de exclusão = usuários que excluíram / total de vidas no início de cada período

Quantidade de vidas ativas



Pool de Risco

Quantidade de vidas - Contratos com mais de 30 vidas e Pool de Risco



- > 30 vidas - 44 contratos - 13.713 vidas
- pool de risco - 113 contratos - 831 vidas

De acordo com a Resolução Normativa nº 309 de 24 de outubro de 2012, da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, a sinistralidade apurada nos 105 contratos do agrupamento coletivo apresentava um percentual de 76,76%, totalizando 829 beneficiários. O percentual aprovado para reajuste foi de 15,78% aplicados de maio/2016 a abril/2017.

Pesquisa constata a aprovação da Unimed Cerrado pelos clientes

Em busca de informações e subsídios para o aperfeiçoamento constante dos serviços prestados ao público, a Operadora Unimed Cerrado realizou uma pesquisa de satisfação com os clientes das Unimed prestadoras em oito municípios do Norte de Goiás. Na pesquisa encomendada pela Diretoria de Mercado da Unimed Cerrado, foram ouvidos mais de 800 clientes em Barro Alto, Ceres, Goianésia, Minaçu, Niquelândia, Porangatu, Rubiataba e Uruaçu e o **resultado foi um índice de aprovação de quase 90%**.

- » **87%** dos clientes estão satisfeitos com o plano de saúde Unimed
- » **59%** consideraram a cobertura como boa e ótima
- » **79%** dos entrevistados classificaram o atendimento prestado como bom e ótimo
- » **71%** definiram como boa e ótima a estrutura da rede de hospitais, clínicas e laboratórios credenciados
- » **78%** dos entrevistados consideraram o atendimento médico como bom e ótimo
- » **76%** dos clientes ouvidos pelos pesquisadores afirmam que os serviços prestados são bons e ótimos



Colaboradores: o capital humano da Unimed Cerrado

103 Colaboradores

Feminino: 78
Masculino: 25

- Dados de dezembro/2016

Faixa Etária

Idade	Colaboradores	
De 18 anos	05.....	5%
De 19 a 24 anos	16.....	16%
De 25 a 29 anos.....	25.....	25%
De 30 a 45 anos.....	46	46%
De 46 a 59 anos.....	11	11%

Grau de Escolaridade

Ensino Fundamental Incompleto	1.....	(1%)
Ensino Fundamental Completo	49	(49%)
Ensino Superior Completo	42	(42%)
Pós-graduação.....	11.....	(11%)

Benefício oferecido

- Vale-Alimentação

2014 - R\$ 635,00

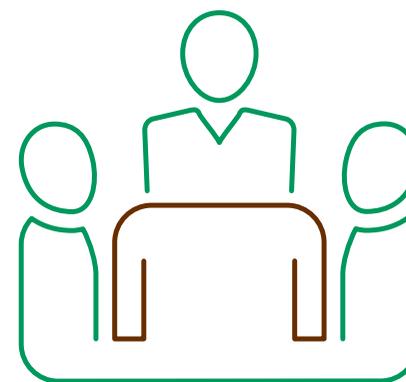
2015 - R\$ 712,00

2016 - R\$ 780,00



Ações estimulam o desenvolvimento de competências dos colaboradores

Em março de 2016, a Unimed Cerrado iniciou um conjunto de ações voltadas para o desenvolvimento de competências e da liderança dos colaboradores, gerentes e coordenadores. O trabalho faz parte do novo modelo de gestão de pessoas por competências, criado pela Unimed do Brasil em parceria com Unimed de todo País, dentre elas a Unimed Cerrado, e implantado em 2015 na Federação. As ações incluíram a capacitação da equipe por meio de sessões de coaching, cursos e treinamentos com foco no desenvolvimento de competências.



Desenvolvimento das Competências



Brincando e aprendendo sobre o cooperativismo



Os colaboradores da Unimed Cerrado participaram, no dia 31 de março, de um curso diferente, que testou os conhecimentos e estimulou bastante o raciocínio e a intercooperação da turma. Promovido pela Unimed Cerrado, o curso “Organizações Cooperativistas” utilizou a metodologia de jogos de empresa para ensinar sobre a história do cooperativismo.

Grupo de cumbuca debate a inteligência emocional



No início de julho, o grupo de cumbuca formado por colaboradores da Unimed Cerrado iniciou uma série de reuniões para debates voltados para o desenvolvimento de competências. Na primeira reunião, a leitura do livro *Inteligência Emocional no Trabalho* serviu de aporte teórico para o debate desta competência.

Colaboradores da Unimed Cerrado participam de curso de regulação

Regulação foi o tema central do curso ministrado na sede da Unimed Cerrado, no dia 9 de agosto, para um grupo de colaboradores da área de atendimento, que atua nos setores de autorização, call center, ouvidoria e mercado. O assessor jurídico da Federação, Daniel Rodrigues de Faria, abordou temas, como o prazo de atendimento, procedimentos de urgência/emergência, beneficiários em carência, planos ambulatoriais, junta médica e as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Código de Conduta do Sistema Unimed é apresentado aos colaboradores

No dia 23 de setembro, colaboradores da Unimed Cerrado receberam o novo exemplar do “Código de Conduta do Sistema Unimed”, que apresenta diretrizes para a manutenção de padrões de comportamentos éticos. A entrega aconteceu durante uma palestra sobre ética, condutas e valores.

“O que a Unimed Cerrado representa para a minha vida profissional”

Por meio de um concurso de redação promovido no início do ano, colaboradores da Unimed Cerrado responderam, em forma de texto dissertativo, o que a Federação representa na vida profissional de cada um. Com a promoção deste concurso cultural, a Unimed Cerrado buscou incentivar a expressão dos colaboradores através da escrita, oportunizando o reconhecimento de talentos da cooperativa. Catorze colaboradores participaram do concurso.

Voluntários em ação e fazendo o bem

Sempre dispostos a fazer o bem, ajudando a comunidade, colaboradores da Unimed Cerrado participaram, em 2016, de mais uma edição do projeto Miniempresa, desenvolvido pela Junior Achievement em parceria com a Federação. Também foram voluntários em duas campanhas de doação de sangue, organizadas pelos Departamentos de RH e de Medicina Preventiva da Federação.

Desafio: 21 Dias Sem Reclamar



Nada de queixas ou qualquer reclamação durante 21 dias. Esse foi o desafio lançado a um grupo de 40 colaboradores da Unimed Cerrado pelo palestrante Bruno Miranda, durante a palestra “21 Dias Sem Reclamar”, ministrada em 12 de agosto, na Federação. Objetivo: estimular o desenvolvimento da inteligência emocional dos colaboradores, trabalhada também em outras palestras e projetos realizados pela Unimed Cerrado.

Homenagens, parabéns e comemorações

Para celebrar o Dia das Mães, no dia 6 de maio, a Unimed Cerrado homenageou as colaboradoras mães com presentes, um lanche especial e a palestra “Vivendo bem com você, o trabalho e a família”. No dia 24 de junho, a homenagem foi para os colaboradores aniversariantes dos meses de maio e junho e para celebrar os festejos juninos.



ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE

Atenção à saúde e ao bem-estar

A mudança do modelo assistencial, defendida pela Unimed Cerrado e que se mostra cada vez mais necessária, passa pela implementação de ações focadas na promoção da saúde, com a adoção de hábitos saudáveis de vida e de medidas que possam prevenir doenças. A Unimed Cerrado, por meio do Setor de Medicina Preventiva e do Comitê de Atenção Integral à Saúde, vem promovendo e estimulando essa prática junto aos clientes, colaboradores e às Unimed's federadas. Ações, como a realização de palestras, a distribuição de materiais educativos, a criação de grupos de acompanhamento de clientes em situação de risco, a participação em Semanas Internas de Prevenção de Acidentes promovidas por empresas contratantes, aulas de ginástica laboral e campanhas de vacinação, fizeram parte das estratégias de atenção à saúde da Unimed Cerrado em 2016.



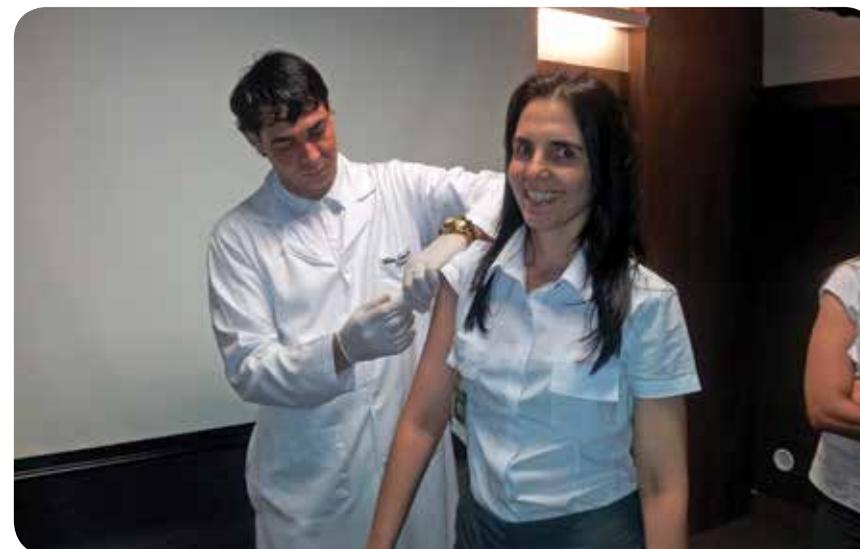
Ginástica laboral para colaboradores – Durante todo o ano, a Unimed Cerrado promoveu regularmente sessões de ginástica laboral para os colaboradores, com direito a aulas especiais de Pilates e ao ar livre em parques da cidade e cursos educativos para estimular os cuidados com a saúde.

Apoio às empresas – Com o apoio da Unimed Cerrado, empresas clientes, como a Cia Thermas do Rio Quente, desenvolveram programas voltados para a promoção da saúde de seus colaboradores, que incluíram ações educativas e ginástica laboral.



Palestras educativas – Para orientar os colaboradores sobre os cuidados com a saúde, foram ministradas várias palestras ao longo do ano. Uma delas, realizada pelo médico ortopedista e traumatologista e diretor de Integração e Desenvolvimento Cooperativista da Unimed Cerrado, Walter Cherubim Bueno, abordou o tema “Viva bem com a coluna que você tem”.

Outubro Rosa e Novembro Azul - Uma palestra des-
contraída, ministrada pelo mastologista Antônio Eduardo,
acompanhada por dezenas de colaboradores e transmitida
ao vivo para os escritórios de Campinorte e Minaçu e para as
Unimed Goianésia, Norte Goiano, Porangatu e Vale do São
Patrício, marcou a campanha Outubro Rosa, de prevenção ao
câncer de mama, na Unimed Cerrado. A campanha Novem-
bro Azul, voltada para a prevenção do câncer de próstata, foi
celebrada com uma ação que ofereceu aos colaboradores
testes de glicemia, aferição de pressão, serviços de beleza,
sorteio de brindes e uma palestra sobre “Saúde do Homem”,
ministrada pelo médico e diretor de Mercado da Unimed
Cerrado, José de Oliveira e Silva.



Vacinação e saúde bucal - Promovida em 2016, a vaci-
nação anual contra a gripe faz parte da rotina de ações de
proteção à saúde dos colaboradores desenvolvidas pela Uni-
med Cerrado, que, em parceria com a Uniodonto, também
realizou atendimentos preventivos na área de saúde bucal.



Programas - Pensando no bem-estar e na saúde dos clientes das Unimed
operadoras, a Unimed Cerrado oferece programas de Gerenciamento de Doen-
ças Crônicas, Assistência Domiciliar, Cuidados com a Coluna, Saúde do Idoso,
Reeducação Alimentar e outros, nas modalidades presencial e de telemonito-
ramento. Uma pesquisa realizada com os clientes, em 2016, revelou que 100%
deles classificaram as ações de telemonitoramento como boas e excelentes. Os
programas oferecidos na modalidade presencial foram considerados bons e óti-
mos por 98,5% dos entrevistados.

APOIO INSTITUCIONAL



Unimed Cerrado oferece serviços e apoio institucional às Unimed federadas

A Unimed Cerrado oferece uma série de serviços e assessorias às Unimed federadas, cumprindo seu papel de promover e apoiar a integração e o desenvolvimento das singulares e do Sistema Unimed em Goiás, no Tocantins e no Distrito Federal. O atendimento pode ser prestado na sede da singular, na Unimed Cerrado ou por videoconferência, a partir da solicitação das Unimed interessadas.

Comitês Técnicos Regionais



- **Atenção Integral à Saúde** - A Unimed Cerrado sediou, no dia 5 de maio, a primeira reunião de seu Comitê Técnico de Atenção Integral à Saúde, coordenado pelo di-

retor Administrativo/Financeiro e de Regulação da Federação, Danúbio Antonio de Oliveira. A reunião, acompanhada pelo presidente da Unimed Cerrado, José Abel Ximenes, teve transmissão ao vivo para as Unimed Anápolis, Caldas Novas, Catalão, Gurupi, Mineiros, Palmas, Regional Sul Goiás e Vale do Corumbá.

- **Contábil**



- **Intercâmbio** - Unimed Cerrado e singulares participaram, no dia 21 de junho, da primeira reunião do Comitê Regional de Intercâmbio. A reunião foi realizada por videoconferência e contou com a participação de dez singulares federadas

- **Jurídico**



- **Mercado** – Uma das reuniões do Comitê Regional de Mercado em 2016 aconteceu no dia 3 de junho, com a participação presencial e por videoconferência de representantes das Unimed Anápolis, Catalão, Jataí, Gurupi, Morrinhos, Regional Sul Goiás, Rio Verde, Mineiros e Araguaína. O diretor de Mercado, José de Oliveira e Silva, e a gerente de Mercado, Fernanda Marques, também participaram do encontro.

- **Núcleo de Desenvolvimento Humano** – O novo comitê reuniu-se pela primeira vez no dia 26 de agosto. Realizada na sede da Federação, em Goiânia (GO), e transmitida por videoconferência para as singulares, a reunião avaliou o status atual de implantação dos núcleos nas cooperativas.

- **Regional de Enfermeiros Auditores**
- **Tecnologia da Informação**

Parcerias

Por meio da Federação, as Unimed federadas contam com vantagens para a contratação de produtos e serviços oferecidos pela Seguros Unimed, Unimed Aeromédica, Consultoria Atuarial Unimed (Unica) e as redes Drogaria Rosário e Raia Drogasil.

Economia em compra conjunta

A Federação tem proporcionado às singulares federadas uma grande economia com a compra conjunta de MAT/MED.

Descrição	R\$ Sistema Unimed	R\$ Comprado	Economia	%
Medicamentos	1.301.558,30	999.206,47	302.351,83	23%
Material – DIU	866.245,11	641.514,00	224.731,11	26%
Total	2.167.803,41	1.640.720,47	527.082,94	24%

Assessorias

- **Atenção Integral à Saúde**
- **Grupo de Estudos de Atendimento** – Unimed Cerrado criou, em fevereiro, um grupo de estudos em Contas Médicas, Auditoria e Atendimento com o objetivo de apri-

morar e compartilhar conhecimentos referentes aos processos realizados nestas áreas.



30

- **Gestão de Pessoas** - Ao longo de 2016, Unimed federadas, como as Unimed Anápolis, Araguaína (**foto**), Jataí e Vale do Corumbá utilizaram a assessoria de Gestão de Pessoas.

- **E-social** - As Unimed federadas, que utilizam o sistema FPW, passaram a contar, em junho, com a consultoria de processo de aderência ao eSocial prestada pela LG Sistemas e oferecida pela Federação.

- **Mercado**

- **Tecnologia da Informação**

- **Assessoria Jurídica** - Oferece consultoria às Unimed singulares em diversas áreas, como o acompanhamento de mudanças na legislação do sistema de saúde suplementar e visitas às federadas (quando solicitadas). Por meio do Centro Jurídico Compartilhado, a Assessoria Jurídica ainda oferece apoio às singulares em processos judiciais e administrativos, promovendo defesas e propondo ações judiciais. O setor também faz o acompanhamento do contencioso administrativo e judicial da Federação; cuida da regulamentação das operações entre a Federação e as singulares prestadoras; registros de produtos e adequação de contratos.

NÚMEROS EM 2016

Processos administrativos e judiciais cadastrados:.....	249
Análise de documentos/contratos:.....	380
Emissão de Pareceres:.....	71
Processos Cejur (individuais):	77

Reuniões, cursos e capacitações

- **GPA** - O 27º encontro do Grupo Permanente de Atendimento (GPA) Regional foi realizado no dia 15 de janeiro no Centro de Desenvolvimento Humano da Unimed Cerrado. O encontro reuniu 45 colaboradores do Sistema Unimed e também o presidente da Unimed Cerrado, José Abel Ximenes; o diretor de Mercado da Federação, José de Oliveira e Silva, e a coordenadora do GPA, Acássia de Borja. A programação incluiu palestras da Unimed do Brasil; Cen-

tral Nacional Unimed e Assessoria Jurídica. Outra reunião do grupo, que atua para melhorar o relacionamento com os clientes, o intercâmbio e o atendimento nas singulares, aconteceu em março e foi transmitida para as singulares por videoconferência.



• **Oficinas de NDH** - Entre março e junho, a Federação promoveu, em conjunto com a Unimed do Brasil, uma oficina para orientar as Unimeds federadas sobre a criação do Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH). O treinamento foi ministrado por Nemízio Antônio de Souza, consultor da Unimed do Brasil, e acompanhado também pelo diretor de Integração Cooperativista e Desenvolvimento Institucional e coordenador do Comitê Regional de NDH da Unimed Cerrado, Walter Cherubim Bueno, com a participação de várias federadas. A Unimed Cerrado foi a primeira Federação a promover essa oficina.



• **Apoio para a mudança do modelo assistencial** - Em 2016, a Unimed Cerrado inovou mais uma vez e colocou em prática um trabalho tido como exemplar no processo de mudança do atual modelo de assistência à saúde, assumindo um importante papel na mobilização dos dirigentes e orientação das singulares para a implantação da assistência integral à saúde. Nos dias 13 e 14 de maio, a Federação promoveu o curso “Atenção Integral a Saúde - Conceitos e Diretrizes para implantação no Sistema Unimed”, ministrado pelo médico Cloer Vécia Alves, do Comitê de Atenção Integral à Saúde da Unimed do Brasil.

• **Cursos** - Para atender demandas das Unimeds federadas, a Unimed Cerrado promove cursos presenciais e por videoconferência. No dia 22 de março, uma oficina técnica por videoconferência orientou as singulares sobre a elaboração do Guia Médico. No dia 29 de abril (**foto**), representantes das Unimeds Anápolis, Catalão, Mineiros, Morrinhos, Regional Sul Goiás, Rio Verde, Vale do São Patrício, além de

convidados e técnicos da Unimed Cerrado, participaram do curso de conselheiros fiscais promovido anualmente pela Federação. Nos dias 24 e 25 de novembro, colaboradores da Unimed Araguaína participaram de um treinamento realizado na sede da Federação por colaboradores e gerentes da Unimed Cerrado.



- **AGO nas singulares** – Dentro de mais um serviço prestado às federadas, a Unimed Cerrado acompanhou a realização de Assembleias Gerais Ordinárias (AGOs) nas Unimed's Caldas Novas (26/02) e Vale do Corumbá (21/03).

- **Cursos nas singulares** – No dia 31 de agosto, diretores, conselheiros fiscais, cooperados e colaboradores da Unimed Mineiros participaram do curso de conselheiros fiscais ministrado pelo gerente geral da Unimed Cerrado, Helson Mauro Stumpf, na sede da cooperativa.



Serviços

- **Ouvidoria** – Criada há três anos, a Ouvidoria presta serviços à Unimed Cerrado e a 8 Unimed's federadas (Anápolis, Araguaína, Caldas Novas, Catalão, Gurupi, Mineiros, Morrinhos e Vale do Corumbá). Em 2016, o serviço registrou 137 reclamações, 49% delas referentes à rede assistencial, 41% à rede credenciada, 3% ao setor administrativo e 7% ao setor financeiro e 60% das respostas foram dadas no prazo de 7 dias.

- **Call Center** – Também criado há três anos, o serviço atende atualmente 8 singulares federadas. Em 2016, a Unimed Cerrado iniciou um ciclo de visitas às federadas para a avaliação e aperfeiçoamento deste serviço. A primeira reunião aconteceu na Unimed Anápolis, que elogiou o funcionamento e o rápido atendimento do Call Center.



CONQUISTAS E RECONHECIMENTOS

Recertificação ISO 9001:2008 - Uma nova auditoria, realizada em dezembro de 2016 pelo Instituto de Certificação Qualidade Brasil (ICQ), comprovou que a Unimed Cerrado mantém um Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com a NBR ISO 9001: 2008. A auditoria confirmou a certificação conferida à Operadora Unimed Cerrado em janeiro de 2016 e que tem validade de três anos, com avaliações anuais para a recertificação.



Selo Prata de Governança e Sustentabilidade - A Unimed Cerrado também conquistou o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade. Conferido pela Unimed do Brasil após uma análise do funcionamento da Federação, o selo considera aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e alinhados às boas práticas de mercado. O equilíbrio econômico-financeiro, a elaboração do planejamento estratégico, gestão de riscos, existência de código de conduta, a formação dos conselhos e da diretoria executiva em cooperativismo, segurança e saúde no trabalho, investimento na comunidade e a existência de uma política de gestão de resíduos são alguns aspectos considerados para o resultado final.



Cartão magnético - O modelo de cartão magnético dos beneficiários adotado pela operadora Unimed Cerrado foi validado e homologado pela Unimed do Brasil. Em correspondência encaminhada à Unimed Cerrado no dia 22 de janeiro, a Unimed do Brasil classificou o lote enviado para avaliação como “perfeito”.

Guia Médico - O Guia Médico elaborado pela Unimed Cerrado foi homologado pela Unimed do Brasil. De acordo com a Confederação, o guia atende integralmente à padronização desenvolvida e a RN nº 405, publicada em 9 de maio de 2016 pela ANS, que dispõe sobre o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar (Qualiss).



AGENDA 2016

VII Simpósio da Unimed Cerrado



- Data: 1º e 2 de dezembro de 2016 – Goiânia (GO)
- Tema: Os desafios da mudança do atual modelo de atenção à saúde
 - Público: Lideranças, gestores e técnicos do Sistema Unimed, representantes de órgãos públicos, de instituições de saúde e do setor hospitalar privado, médicos e acadêmicos de medicina.
 - Em pauta: A programação incluiu palestras, mesas-redondas e oficinas técnicas e o simpósio apresentou experiências bem-sucedidas de atenção à saúde desenvolvidas na Espanha, Inglaterra e Portugal e trabalhos realizados pelo Sistema Unimed no Paraná, Vitória (ES), Santa Catarina e Belo Horizonte (MG).

Encontros Regionais das Unimed

Com a participação da diretoria da Unimed Cerrado, dirigentes, cooperados, colaboradores e prestadores de serviços das Unimed da região e uma programação que incluiu oficinas técnicas de Mercado e Regulamentação da ANS, reuniões com dirigentes e palestras sobre a judicialização da saúde e a mudança do modelo assistencial, a Federação promoveu cinco encontros regionais em 2016.



XI Encontro Regional das Unimed do Norte Goiano
6 e 7 de maio – Goianésia (GO)



XI Encontro Regional das UnimedS do Sul Goiano
17 e 18 de junho - Catalão (GO)



XI Encontro Regional das UnimedS do Tocantins
1º e 2 de julho - Gurupi (TO)



**VI Encontro Regional das UnimedS do Centro Goiano e
XIV Encontro Regional das UnimedS do Sudoeste Goiano**
23 e 24 de setembro - Anápolis (GO)

Reuniões do Conselho Federativo

- 18 de março - Goiânia (GO)
- 20 de maio - Goiânia (GO)



- 5 de agosto - Goiânia (GO)
- 30 de novembro - Goiânia (GO)

Assembleia Geral Ordinária - 18 de março

Reuniões do Conselho Fiscal

29 de abril
17 de junho
19 de agosto
21 de outubro
16 de dezembro

Reuniões do Projeto Operadora/Prestadora:

17 de março; 16 de junho; 8 de julho;
5 de agosto e 9 de setembro.

Fórum Transformar para Avançar

O presidente da Unimed Cerrado, José Abel Ximenes; o diretor Administrativo-Financeiro e de Regulação, Danúbio Antonio de Oliveira; o diretor de Mercado, José de Oliveira e Silva, e o diretor de Integração Cooperativista, Walter Cherubim Bueno, participaram, nos dias 17 e 18 de fevereiro, do Fórum Transformar para Avançar, realizado em São Paulo (SP). Promovido pela Unimed do Brasil, o fórum reuniu dirigentes e técnicos de todo o País, que analisaram o cenário atual e debateram iniciativas voltadas para a garantia da sustentabilidade e da perenidade do Sistema Unimed.

2º Workshop com a Rede Prestadora da Unimed Cerrado



Realizado no dia 4 de março, em Ceres (GO), para estreitar o relacionamento e ampliar o envolvimento com a rede prestadora, o evento reuniu médicos, gestores e diretores técnicos da rede credenciada, além do diretor de Mercado da Unimed Cerrado, José de Oliveira e Silva; o gerente geral, Helson Stumpf; a gerente de Mercado, Fernanda Marques; a então presidente da Unimed Vale do São Patrício, Rosiana Borges Campos Silva, o presidente da Unimed Goianésia, Oscar Rodolfo Guzman Salvatierra, e a gerente das áreas de Desenvolvimento Humano, Sustentabilidade e Qualidade e Processos da Unimed do Brasil, Maike Mohr.

Agenda do Presidente

- Visita à Unimed Palmas: 23 de fevereiro – Palmas (TO)
- Lançamento da Agenda Institucional do Cooperativismo 2016: 16 de março – Brasília (DF)
- VII Fórum Nacional de Cooperativismo Médico : 29 e 30 de junho – Brasília (DF)
- Comissão de Cooperativismo Médico do CFM: 11 de outubro – Brasília (DF)
- 21ª Conferência Mundial Wonca de Médicos de Família: 2 a 6 de novembro – Rio de Janeiro (RJ)
- Homenageado com o título “Personalidade do Cooperativismo Goiano” entregue pelo Sindicato e Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado de Goiás (OCB-GO): 18 de novembro – Goiânia (GO)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO



- » Site Unimed Cerrado (www.unimedcerrado.com.br)
- » Canal do Beneficiário (acesso via site)
- » Canal de Atendimento Online (via site)
- » Fale Conosco (via site)
- » Página no Facebook
- » Clipping Saúde – edição diária
- » Informativo eletrônico Unimed Cerrado Online – edição semanal
- » Boletim Ativo Online – edição semanal
- » Jornal Integração – edição mensal
- » Jornal Unimed Cerrado em Foco – edição quadrimestral
- » Relatório de Gestão 2015
- » Call Center – funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia 0800 6421560
- » Ouvidoria – funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas
- » E-mail – imprensa@unimedcerrado.com.br
- » Telefone – (62) 3221 5100
- » Atendimento presencial e por correspondência – Rua 8-A, 111, Setor Aeroporto, Goiânia (GO) – CEP 74075-240





**RELATÓRIO DE GESTÃO
E SUSTENTABILIDADE 2016**

www.unimedcerrado.com.br

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